

## Représentant des usagers

### Quel est le rôle des représentants des usagers ?

Les représentants des usagers sont des acteurs essentiels pour veiller au respect des droits des usagers et à l'amélioration de la qualité du système de santé. Leur présence dans les instances décisionnelles et consultatives du système de santé est essentielle pour rendre effective la participation des usagers et contribuer à la définition des politiques de santé et à l'organisation du système de santé au niveau régional et national.

C'est le fondement de la démocratie sanitaire.



### Qui sont-ils ?

Les représentants des usagers de la clinique Rive Gauche sont membres d'associations indépendantes et agréées au niveau national et régional. Ils sont mandatés par l'Agence Régionale de Santé. Ils s'engagent et agissent pour garantir le respect et l'expression des droits des usagers de la clinique.

- Associations Familiales Catholiques (AFC) – Union Nationale des Associations Familiales (UNAF) :  
**Mme JACOLIN**, 06 62 37 81 14,  
mcjacolin@gmail.com
- Association des accidentés de la vie (FNATH) –  
**Mme MARTI**, severine.marti1402@gmail.com
- Union départementale des Associations Familiales (UDAF) :  
**Mme MARTY** (suppléante), 06 24 16 54 11  
dany.marty26@gmail.com

### Quelles sont leurs missions ?

Leurs missions :

- s'impliquer, au nom des usagers, dans l'organisation de la clinique,
- contribuer à l'amélioration de la vie quotidienne des patients,
- faire le lien entre les patients et les professionnels de santé dans le respect de leurs droits,
- faire valoir les droits des personnes malades – patients hospitalisés ou bénéficiaires de soins, usagers, victimes d'accidents médicaux,
- partager au sein de leur association la dimension collective de la représentation.

Ils sont membres de la Commission des Usagers (CDU) et d'autres instances de la clinique.

49, allées Charles de Fitte  
31076 Toulouse Cedex 3  
Tél : 05 61 77 33 33  
[www.clinique-rivegauche.fr](http://www.clinique-rivegauche.fr)

 **Clinique  
Rive Gauche**



 **Clinique  
Rive Gauche**

- **Commission des usagers**
- **Médiation**
- **Représentants des usagers**

*Droits du patient*



## Commission Des Usagers (CDU)

Cette instance facilite  
le dialogue avec les  
professionnels de  
santé.

### Quelles sont les missions de la CDU ?

La CDU a pour missions de :

- veiller au respect des droits des usagers et contribuer à l'amélioration de la qualité d'accueil ;
- élaborer la politique de l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et le droit des usagers ;
- être associée à l'organisation des parcours de soins et à la politique de qualité et de sécurité ;
- se saisir de tout sujet se rapportant à la politique de qualité et de sécurité, ainsi que des plaintes et réclamations formulées par les usagers de l'établissement.

### Quel est son rôle ? Comment fonctionne-t-elle ?

Elle est informée :

- des résultats de l'enquête de satisfaction patient,
- des plaintes et réclamations ainsi que des suites qui leur sont données,
- du bilan des événements indésirables,
- des résultats des indicateurs de qualité et sécurité des soins.

Elle émet des recommandations afin d'améliorer votre accueil et votre prise en charge, ainsi que ceux de vos proches.

La CDU se réunit au minimum 4 fois par an et tient une permanence tous les mercredis matins au sein de la clinique. Le mandat de ses membres est de 3 ans renouvelable.

Téléphone : 05 61 77 45 39

Les membres de la CDU sont soumis au secret professionnel.

## Médiation

Tout patient a un droit de recours à la médiation. Ce temps d'échange est initié suite à une réclamation.

Cette rencontre avec les médiateurs médecins et non médecins de la CDU permet :

- d'être écouté sur son insatisfaction, ses questions,
- de recevoir un complément d'information,
- de lever d'éventuelles incompréhensions,
- de rétablir le lien de confiance.

Un compte-rendu est établi à la fin de la rencontre et transmis à chaque participant et aux membres de la CDU.