



Des interlocuteurs à votre écoute



**Vous avez des questions ou des remarques sur les soins et sur l'accueil que vous avez reçus au sein de la Clinique ?
Vous souhaitez l'aide d'un tiers ?**



En premier lieu, **parlez-en** au Directeur des Soins ou sa suppléante ou au médecin responsable de votre prise en charge.



Vous pouvez rencontrer :

Le chargé des relations avec les usagers

Rattaché à la Direction de la Clinique, il est à votre disposition pour répondre à vos questions et faciliter vos démarches.

Mr Frédéric BEAUMANOIR
Directeur des Soins
Tél. : 05.45.38.50.39
Mail : f.beumanoir@clstjo.com

Mme Nicole GUIRADO
Infirmière suppléante
Tél. : 05.45.38.50.39
Mail : n.guirado@clstjo.com

Les Représentants des usagers

Issus d'une association agréée, ils sont indépendants de la Clinique. Ils sont à votre écoute.

Mme Nicole CHABAUDIE-AUGRAND
Association des stomisés de la Charente
Tél. : 05.45.61.46.33
ou 06.45.51.31.32

Mme Gisèle GUYONNET
ASP16
Tél. : 06.20.08.05.01



Vous souhaitez adresser une réclamation ?

Si ces premières démarches ne vous apportent pas satisfaction, vous pouvez adresser un **courrier de réclamation** au Directeur Général de la Clinique. Une réponse vous sera apportée.

En fonction de la nature de vos difficultés, il vous est possible de rencontrer un médiateur non-médical ou médical.



Le saviez-vous ?

Vos remarques et vos observations seront communiquées à la **Commission des Usagers** (CDU). Son rôle est d'améliorer l'accueil et la prise en charge des patients. Retrouvez les informations sur la CDU dans le livret d'accueil qui vous a été remis ainsi que sur le site Internet de la Clinique.

Cette commission est composée de :

Directeur Général :	M ^r Pierre-Antoine LEGRAND
Représentants des Usagers titulaires :	M ^{me} Nicole CHABAUDIE-AUGRAND M ^{me} Gisèle GUYONNET
Représentants des Usagers suppléants (UDAF16) :	M ^r Yves CAZAUX M ^{me} Danièle MERCIER-BILLOUT
Médiateurs non médicaux :	M ^r Frédéric BEAUMANOIR M ^{me} Nicole GUIRADO
Médiateur médical titulaire :	Dr Pierre TESSIER
Médiateur médical suppléant :	Dr Pierre MOULLOT
Responsable de Bloc :	M ^{me} Agnès GREUILLET
Responsable Hôtellerie :	M ^{me} Marie-Martine MOREIRAS
Responsable Qualité :	M ^{me} Christelle DEJEAN

Comment contacter la CDU ?

Adresser un courrier à la Responsable Qualité qui transmettra à la CDU :

*Clinique Saint-Joseph
Commission des Relations avec les Usagers
A l'attention de la Responsable Qualité
51 Avenue du Président Wilson
16000 ANGOULEME*