

# LE REPRÉSENTANT DES USAGERS

## SON RÔLE

Le représentant des usagers est le porte-parole des usagers (patients, familles et proches) d'un établissement de santé. Il est bénévole et membre d'une association familiale ou de patients, d'usagers, de consommateurs. Celle-ci doit obligatoirement être agréée.

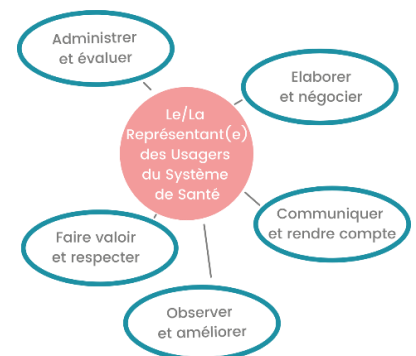
## SES MISSIONS

Il agit principalement pour garantir le respect des droits des malades et usagers. Il contribue à l'amélioration de la vie quotidienne des patients et de leurs proches en faisant connaître leurs demandes et leurs problèmes auprès des décideurs.




Il représente les usagers lors de différentes instances dans les établissements de santé comme :

- La Commission des Usagers (CDU). Celle-ci est née avec le décret du 2 mars 2005 et a été modifiée par le décret du 1<sup>er</sup> juin 2016. Des réunions sont organisées une fois par trimestre avec la direction de l'établissement, le service qualité et l'encadrement. Différents sujets sont abordés : la satisfaction des patients, les demandes de dossiers médicaux, les événements indésirables, les chutes ainsi que les plaintes et réclamations.
- Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)
- Le Comité de Sécurité Transfusionnelle et Hémovigilance (CSTH)
- Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)
- Le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN)

Les actions du représentant des usagers peuvent se définir en 3 termes :  
**observer, dire, proposer**



Le représentant des usagers est :

-  **Disponible** : le représentant des usagers reçoit les usagers et/ou leurs proches au sein de l'établissement sur simple demande de rendez-vous.
-  **A l'écoute** : tout patient, sa famille ou ses amis, peut contacter un représentant des usagers de l'établissement pour s'informer et lui faire part d'une situation plus ou moins délicate à résoudre.
-  **Investi** : Il est informé, actif et soucieux de contribuer à l'amélioration du système pour les autres.

## LES REPRÉSENTANTES DES USAGERS A LA POLYCLINIQUE SANTA MARIA :

Elles sont au nombre de 4 : 2 titulaires et 2 suppléantes



Mme L. RAYNAUT-FINA  
Titulaire



Mme S. URBANO-CIRET  
Titulaire



Mme B. ESCRIBANO  
Suppléante



Mme M. BARACHON  
Suppléante

## LES REPRESENTANTS DE LA CDU A LA POLYCLINIQUE SANTA MARIA :

- ✓ **Présidente** : Madame Virginie COLL – Directrice
- ✓ **Vice-présidente** : Madame Bernadette ESCRIBANO – Représentante des Usagers
- ✓ **Membres** :
  - ✓ Docteur Stéphane CHAVE – Médiateur médical
  - ✓ Madame Nathalie LACOMBE – Médiateur non médical titulaire
  - ✓ Mmes RAYNAUT-FINA, URBANO-CIRET, ESCRIBANO et BARACHON - Représentantes des usagers

## CONTACT :

Téléphone : 04.92.03.09.16 / Mail : [cdu@polyclinique-santamaria.com](mailto:cdu@polyclinique-santamaria.com)