

## *Commission des Usagers et représentant des Usagers*

En application des dispositions de l'article L.1112-3 du code de la santé publique issu de la loi n°2002-303 du 4 mars 2004 et du décret d'application n°2005-213 du 2 mars 2005, l'Établissement dispose d'une Commission des usagers au service des patients et de leur entourage.

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.

### Les missions de l'instance

- Veiller au respect des **droits des usagers** et de contribuer à **l'amélioration de la qualité** de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge. Cette commission facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes.
- Proposer des **améliorations en matière d'accueil et de prise en charge**.
- Être **informée** de l'ensemble des plaintes ou réclamations formulées par les usagers de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données.



### Les membres de l'instance

Conformément aux dispositions réglementaires afférentes, les membres de la C.D.U. de la Clinique de la Costière, désignés par le représentant légal de l'Établissement, sont :

- **Madame Angélique BAUDEMONT**, Directrice de l'Établissement, représentant légal de l'Établissement, au titre de président,
- **Madame Alix VALLESPI**, Directrice des cliniques, représentant légal de l'Établissement en qualité de suppléant, au titre de vice-président,
- **Docteur Patrick DIACONO**, Psychiatre, Président de la Conférence Médicale d'Établissement, au titre de médiateur médical en qualité de suppléant, après avis de la Conférence Médicale d'Établissement,
- **Madame Carol GARDY**, Infirmière-Surveillante, au titre de médiateur non médical,
- **Madame Virginie MANOUSSO**, Membre de l'Association Alzheimer Côte d'Azur, au titre de représentant des usagers, en qualité de titulaire,
- **Madame Anne VAZQUEZ**, Psychologue, représentante du personnel soignant de la clinique de la costière et de l'hôpital de jour Les Collines,
- **Madame Laure BOSQ**, Responsable de la Qualité et de Gestion des Risques de l'Établissement.

## Réclamation / Médiation

En cas d'observations ou remarques sur votre séjour, vous pouvez écrire à l'attention de la Direction à l'adresse suivante :

171 chemin de la Costière, 06000 Nice

Enfin, vous disposez, également, de la possibilité de saisir le médiateur de la clinique, en adressant un courrier précisant vos coordonnées postales et téléphonique à l'attention du médiateur de la Clinique à l'adresse suivante : 171 chemin de la Costière, 06000 Nice.

Un rendez-vous vous sera alors proposé dans les meilleurs délais avec l'un des médiateurs de la Clinique. Les réclamations soumises au médiateur font l'objet d'un examen systématique par la Commission des Usagers. Elle veille au respect des droits des patients et contribue à l'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches en faisant part de ses observations et de ses recommandations à la direction de l'établissement.

## Le rôle du représentant des usagers

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)
- Le Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins (CLIAS)
- Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)
- Le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN)
- Le Comité d'Éthique

## Le représentant des usagers est :



**Disponible :** le représentant des usagers conseille les usagers et/ou leurs proches sur simple demande.



**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.

## CONTACT

Vous pouvez saisir la CDU ou contacter les représentants des usagers par courrier adressé à la Direction de l'établissement ou par mail à : [mediation@costiere.com](mailto:mediation@costiere.com)