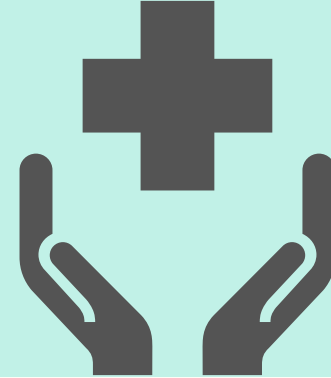


LA COMMISSION DES USAGERS, QU'EST CE QUE C'EST ?

La commission des usagers : qu'est-ce que c'est ?



La commission des usagers a été créée par la loi du 4 mars 2002, elle est instituée au sein de chaque établissement de santé public ou privé, et les groupements de coopération sanitaire autorisés à assurer les missions d'un établissement de santé.

La loi de santé n°2016-41 du 26 janvier 2016 complétée par le décret n°2016-726 du 1er juin 2016 instaure la commission des Usagers (CDU).

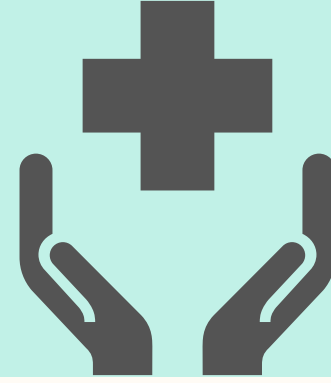
Composition de la CDU

- ➔ Représentant légal de l'établissement ou la personne qu'il désigne à cet effet
- ➔ Médiateurs
- ➔ Médecin et un non-médecin et leurs suppléants
- ➔ Deux représentants des usagers et leurs suppléants désignés par le directeur de l'ARS et sur proposition des associations agréées, approuvé par le représentant légal de l'établissement.

La durée du mandat des médiateurs et des représentants des usagers est fixée à trois ans renouvelable.

Elle est présidée par un président et un vice-président qui peuvent être un représentant des usagers. Tous les membres sont astreints à la confidentialité

La commission des usagers : qu'est-ce que c'est ?



Rôle de la CDU

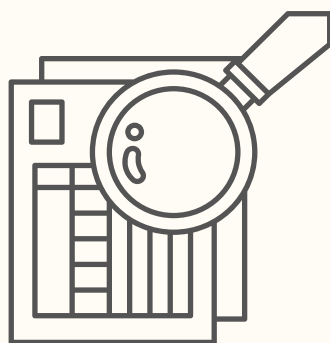
La commission doit veiller au respect des droits des usagers, faciliter leurs démarches, et contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de la prise en charge des personnes malades. Elle est partie prenante de la politique d'établissement et du plan d'amélioration de la qualité.

C'est **un lieu d'observation, de synthèse et de propositions.**

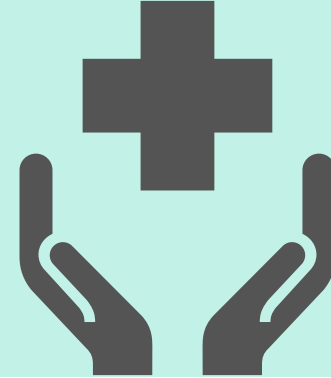
Tout d'abord, elle reçoit toutes les informations nécessaires à l'exercice de ses missions, notamment :

- ➔ L'ensemble des plaintes et réclamations des usagers de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données ;
- ➔ Les événements indésirables graves et les actions menées pour y remédier ;
- ➔ Les résultats des enquêtes concernant l'évaluation de la satisfaction des usagers.

Ces données sont transmises de façon anonymes. Ensuite, la commission synthétise toutes les informations et recommandations.



La commission des usagers : qu'est-ce que c'est ?



Rôle de la CDU

- Elle est aussi en charge de la rédaction annuelle d'un rapport sur les droits des usagers et les recommandations sur la politique qualité. Ce rapport est transmis et débattu en CME et au sein du conseil de surveillance de l'établissement. Il est transmis ensuite à l'ARS.
- De plus, la commission des usagers bénéficie d'une présentation au moins une fois par an des événements indésirables graves survenus au cours des douze derniers mois ainsi que les actions menées par l'établissement pour y remédier.
- Enfin, la commission des usagers peut proposer un projet des usagers dans lequel est exprimé les attentes et propositions des usagers au regard de la politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité de la prise en charge et du respect des droits des usagers. Il a pour objectif d'être intégré au projet d'établissement.



La commission des usagers : qu'est-ce que c'est ?



Fonctionnement de la CDU

Un règlement intérieur régit son fonctionnement et peut évoluer en fonction de proposition donnée par ses membres, voté par tous.

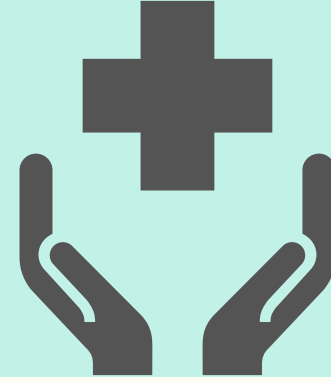
La commission se réunit sur convocation de son président une fois par trimestre et aussi souvent que nécessaire pour procéder à l'examen des plaintes et réclamations.

La réunion est de droit à la demande de la moitié au moins des membres ayant voix délibérative.

L'ordre du jour qui comporte notamment les questions dont l'inscription a été demandée par la moitié au moins des membres ayant voix délibérative est arrêté par le président et communiqué aux membres de la commission au moins quinze jours avant la réunion. Le délai peut être réduit en cas d'urgence.



La commission des usagers : qu'est-ce que c'est ?



Quand saisir la commission ?

Avant de saisir la commission, le patient peut adresser ses remarques par oral au responsable du service dans lequel il est hospitalisé.

En cas d'impossibilité, ou si les explications ne satisfont pas le patient, il peut adresser directement une plainte ou réclamation :

- écrite au représentant légal de l'hôpital ou au président de la CDU.
- oralement, par mail, par téléphone à ces mêmes personnes



Qui peut saisir la commission ?

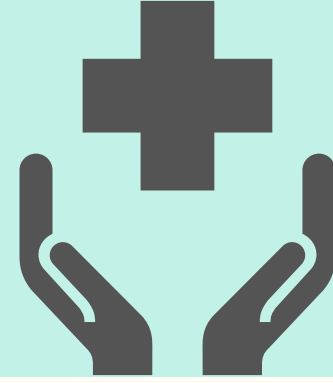
- Les usagers ou l'un de ses proches
- .Patient hospitalisé ou l'un de ses proches
- .Représentant légal de l'établissement, auprès duquel aboutissent toutes les réclamations adressées dans les services

Comment saisir la commission ?

Pour saisir la commission, il suffit de faire un courrier à l'hôpital. Tout courrier arrive au représentant légal qui transmet à la commission.

La plainte ou réclamation peut aussi être transmise, par le service, au représentant légal de l'hôpital.

La commission des usagers : qu'est-ce que c'est ?



Comment est traitée une plainte ou une réclamation ?

Toute plainte ou réclamation écrite adressée à l'hôpital est transmise à son représentant légal. Il y répond dans les meilleurs délais, en informant le plaignant qu'il transmet sa plainte ou réclamation à la commission

Les coordonnées des Représentants des usagers doivent lui être transmises. Il peut demander à être accompagné par un RU de la Commission des Usagers.

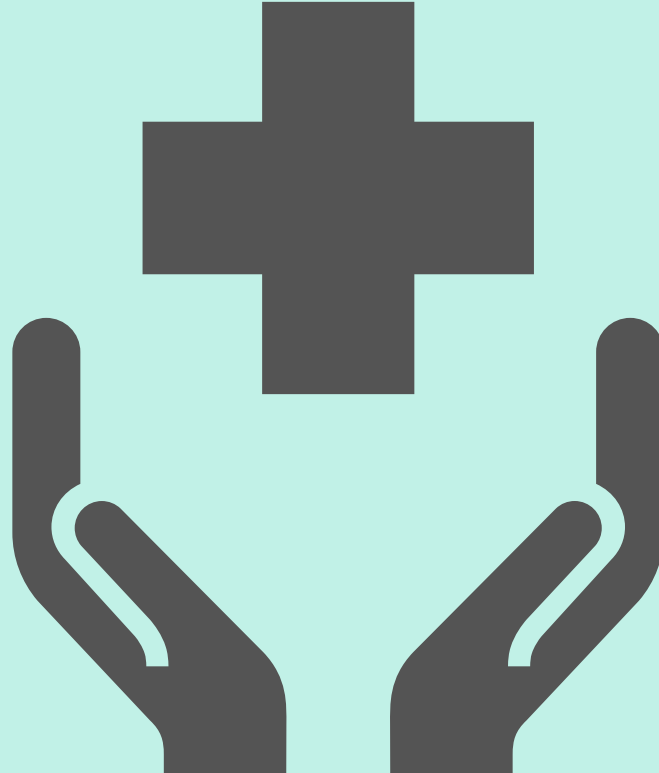
Il lui est offerte aussi de saisir un médiateur. Si le plaignant le saisi, il doit le rencontrer dans les 8 jours suivant la saisine sauf impossibilité de celui-ci.

Si la réclamation est formulée par une personne hospitalisée, son audition peut avoir lieu dans la mesure du possible avant sa sortie de l'hôpital. Le médiateur peut également rencontrer les proches du patient s'il le juge utile ou à la demande de ces derniers. Le patient peut s'y opposer.

Le médiateur adresse le compte-rendu de cette audition dans les 8 jours, de manière anonyme aux autres membres de la commission ainsi qu'au plaignant. Les membres de la commission peuvent également demander à rencontrer le plaignant. Le plaignant peut aussi demander à rencontrer la commission des usagers.

Par la suite, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une ou plusieurs solutions à la plainte/réclamation, d'informer l'utilisateur des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis en faveur du classement du dossier (en expliquant pourquoi).

Le représentant de l'établissement doit répondre à l'utilisateur en joignant l'avis de la commission à son courrier, dans les 8 jours qui suivent la séance de délibération



La Confédération Syndicale des Familles

53 rue Riquet 75019 Paris

01.44.89.86.80

contact@la-csf.org

www.la-csf.org