



## REGLEMENT DE LA COMMISSION DES USAGERS CDU

Vu la loi du 4 mars 2002 (article L 112-3 du code de la santé publique)

Vu le décret 2005-213 du 2 mars 2005

### **Article 1 – Missions**

La commission des usagers a pour missions :

- de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge,
- de participer à la démarche qualité de l'établissement,
- de traiter en collaboration avec la Cellule Qualité – Gestion des risques, les Evènements Indésirables Graves,
- de veiller au respect du droit des usagers et de faciliter leurs démarches pour exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informés des suites de leur demande.

### **Article 2 – Composition**

Aux termes de l'article R 1112-81 du code de la santé publique, la commission est composée :

- du président désigné par le représentant légal de l'établissement,
- d'un médiateur médecin et d'un médiateur non médecin désignés par le représentant légal de l'établissement, ainsi que leur suppléants,
- de deux représentants des usagers et de leurs suppléants désignés par le directeur de l'agence régionale de l'hospitalisation.
- Les représentants des usagers sont invités à participer à la Cellule Qualité – Gestion des risques, de l'établissement.

### **Article 3 - Réunion**

La commission se réunit au moins une fois par trimestre sur convocation de son Président.

Elle peut être réunie à la demande de la majorité de ses membres ayant voix délibérative ou du directeur de l'établissement.

L'ordre du jour arrêté par le président est communiqué aux membres de la commission au moins huit jours avant la réunion. En cas d'urgence ce délai peut être réduit sans pouvoir être inférieur à un jour franc.

### **Article 4 – Examen des plaintes et réclamations**

L'examen des plaintes et réclamations est réalisé selon les dispositions des articles R 1112-91 à 94 du code de la santé publique (reproduits en annexe).

Les membres de la commission sont informés du traitement des plaintes dans l'établissement et de la procédure jointe en annexe (article R. 112-89 du code de la santé publique).

L'ensemble des plaintes et réclamations adressées à l'établissement de santé par les usagers ou leurs proches ainsi que les réponses qui y sont apportées par le responsable de l'établissement sont tenues à disposition des membres de la commission grâce à un cahier des plaintes.

### 1.1/ Information des usagers sur le fonctionnement de la CDU :

Le livret d'accueil est actualisé, une fiche d'information concernant la CDU a été réalisée. Au niveau du hall d'entrée, un panneau d'affichage est réservé pour les informations de la CDU.

### 1.2/ Information de l'ensemble des professionnels de santé et des personnels de l'établissement :

Tout le personnel a eu par le biais des fiches de paye une information sur la CDU. (Son intérêt, comment les joindre...)

### 1.3 /Coordination avec les autres instances de l'établissement :

La présence de deux médecins au sein du bureau permet l'information de la Commission Médicale d' Etablissement. La responsable de la cellule qualité est régulièrement présente aux réunions.

## **II/ APPRECIATION DES PRATIQUES A PARTIR DE L'ANALYSE DES SOURCES D'INFORMATION :**

### 2.1/ Les sources d'informations issues de l'expression des usagers :

Elles comprennent :

- les enquêtes de satisfaction
- le registre des plaintes
- le recueil des propositions lors des dépouillements

Nous avons mis en place cette année un « recueil de satisfaction », ce qui avait été abordé par les experts visiteurs.

### 2.2/ Les sources d'information issues de l'activité interne de l'établissement :

Elles regroupent :

- les comptes rendus des réunions de la CDU mais aussi de toutes les autres instances, telles que le CLIN, CLAN, Cellule Qualité, Equipe Opérationnelle d'hygiène, les colloques ;
- les fiches d'événements indésirables récupérées au niveau de la cellule qualité.
- le rapport d'activité de l'établissement incluant notamment le rapport d'activité de la CDU ;
- la représentation des priorités concernant la qualité de la prise en charge des patients dans le projet de l'établissement ;
- les notes d'information journalières lors de la visite de certification ;
- le plan de formation du personnel ;
- le travail du comité d'éthique et du comité de Lutte Contre la Douleur ou encore du Groupe de Soins Palliatifs dans l'amélioration de la prise en charge des usagers.

## Le Bureau :

**1 – Président :** M. Ivan RAUCROY, Directeur Général (septembre 2011);

**2 – Médiateur médical titulaire :** Mme le Dr Charlotte CARDENOUX, Pédiatre

**3 – Médiateur médical suppléant :** Mme le Dr Marie-Françoise RODET, Présidente de la CME (septembre 2011);

**4 – Médiateur non médical titulaire :** Mme Valérie DURENG, Assistante Sociale (septembre 2011);

**5 – Médiateur non médical suppléant :** Mme PERRODIN Odile, Secrétaire CDU (septembre 2011).

## Les représentants des usagers :

### *Titulaires :*

- M. Francis DHUMES, Titulaire -Association **UDAF**.
- M. Henri MAZAL, Titulaire – Association **Génération** **Mouvement**

### *Suppléants :*

- M. Louis INFANTES, Suppléant - Association **UFC Que Choisir**
- M. Jean Laurent CHAMBON – Association **CLCV**

### *Invitée :*

- Mme Hanane INTHAVONG – responsable qualité