

# COMMISSION DES USAGERS

## COMMISSION DES USAGERS

- ▶ Loi du 04 mars 2002 ( Loi KOUCHNER ).
- ▶ Reconnaissance des droits des malades visant à favoriser la **Démocratie Sanitaire**.
- ▶ Décret N° 2005-213 du 02 Mars 2005 qui instaure la création des Commissions des relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (**CRUQPC**).
- ▶ Loi N° 2016-41 du 26 Janvier 2016 de **modernisation du système de santé** qui change l'intitulé CRUQPC en Commission des Usagers (**CDU**) et qui renforce les prérogatives des CDU et des RU.
- ▶ Décret N° 2016-726 du 1 er Juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé qui modifie son organisation et qui élargie sa compétence.

Tous droits réservés.

## RÔLE DE LA COMMISSION

- ▶ La commission veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches.
- ▶ Elle examine les plaintes et les réclamations.
- ▶ Elle contribue à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leur famille.

Tous droits réservés.

## COMPOSITION DE LA COMMISSION

Articles R.1112-81 à R.1112-84 du Code de Santé public

- ▶ Un représentant légal de l'établissement.
  - ▶ Un médecin médiateur titulaire et son suppléant.
  - ▶ Un médiateur non médecin titulaire et son suppléant.
  - ▶ Deux représentants des usagers titulaires et leurs suppléants désignés par le Directeur Général de l'ARS. (Les représentants des usagers sont bénévoles).
- Ces personnes forment l'exécutif de la commission avec voix délibérative.



Tous droits réservés.

La commission peut en outre s'adjoindre de un ou plusieurs membres avec voix consultative ceci étant inscrit dans le règlement intérieur de la commission :

- ▶ Du Président de Commission Médicale d'Etablissement (CME).
- ▶ D'un représentant de la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques (CSIRMT).
- ▶ D'un représentant du personnel.
- ▶ D'un représentant du conseil de surveillance .
- ▶ Du responsable de la politique qualité et de la gestion des risques.



Tous droits réservés.

## FONCTIONNEMENT DE LA CDU

### Fonctionnement général:

- ▶ Les membres de cette commission élisent un Président et un Vice Président, ceux-ci ne pouvant appartenir au même collège: l'objectif étant de prévenir des conflits d'intérêt et de viser l'impartialité. Ils sont élus pour un mandat de 3 ans renouvelable 2 fois.
- ▶ La durée du mandat des membres de la commission est de 3 ans renouvelable. ( sans limite)
- ▶ La commission se réunit légalement et obligatoirement au moins 4 fois par an et aussi souvent que nécessaire.

Tous droits réservés.

### La gestion des plaintes et des réclamations :

- ▶ Elle est informée des plaintes et des réclamations formulées par les usagers ainsi que des suites qui leur sont données
  - ▶ L'ensemble des plaintes et des réclamations adressés à l'établissement ainsi que les réponses qui y sont apportées sont tenues à la disposition des membres de la commission .
  - ▶ A la réception **d'une réclamation écrite**, le représentant légal doit informer le requérant dans les plus brefs délais, de la possibilité de saisir un médiateur ( soit médical si la requête relève d'un problème médical et /ou d'un médiateur non médical en fonction de la situation donnée).
  - ▶ Le plaignant a la possibilité de se faire assister par un représentant des usagers.
  - ▶ En cas de médiation, un compte rendu de médiation doit être adressé dans les 8 jours au Président de la commission des Usagers ainsi qu'à ses membres.
- Le requérant doit être informé de toutes les voies de recours dont il dispose .

Tous droits réservés.

### L'information médicale :

- ▶ La commission est informée du nombre de demandes de communication d'informations médicales ainsi que des délais dans lesquels l'établissement satisfait à ces dernières .

### La satisfaction des usagers:

- ▶ La CDU a connaissance du résultat de l'évaluation des enquêtes de satisfaction des usagers ainsi que des appréciations et remarques formulées par les patients et leur proche au sein des questionnaires de sorties .



Tous droits réservés.

### Le projet des usagers :

- ▶ La commission, au travers de ses missions dans la promotion des droits des usagers, a la possibilité d'engager auprès et avec les services, une réflexion pouvant aboutir à un projet.
- ▶ Ce projet des usagers s'appuie sur les rapports d'activité et est élaboré par la commission.
- ▶ Il est l'expression des attentes 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.
- ▶ Ce projet porté par l'hôpital peut faire l'objet d'une candidature au label régional, voir au label national.

Tous droits réservés.

### La CDU et L'Agence Régionale de Santé (ARS):

- ▶ Chaque année ,les établissements de santé (ES) au travers de la CDU ont l'obligation de renseigner un questionnaire établi par l'ARS .Ce dernier se remplissant en ligne à partir du cahier des charges ministériel.
  - ▶ La collecte des questionnaires permet à l'ARS d'établir un rapport annuel qui se décompose en trois parties :
1. La synthèse de l'analyse des rapports d'activité de la CDU.
  2. La remontée d'indicateurs quantitatifs.
  3. Le recensement et la synthèse des actions mises en place visant à promouvoir les droits des usagers.

Tous droits réservés.

### La certification :

- ▶ La CDU et notamment les représentants des usagers sont directement impliqués dans la procédure de certification.
- ▶ La certification des établissements de santé est une procédure d'évaluation dévolue à la Haute Autorité de Santé. Elle oblige les établissements à s'inscrire dans une démarche pérenne d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins

Tous droits réservés.

### Impliquée dans les grandes instances des Etablissements de Santé :

- ▶ Les représentants des usagers de la CDU peuvent également siéger dans différentes instances de l'établissement de santé :
- Dans le conseil de surveillance ( nommés par le préfet )
  - Dans la commission de l'activité libérale
  - Dans le comité de lutte contre les infection nosocomiales (CLIN)
  - Dans le comité de lutte contre la douleur (CLUD)
  - Dans le comité de liaison alimentation/nutrition (CLAN)
  - Dans une commission éthique

Tous droits réservés.

### CDU et les Groupements Hospitaliers de Territoire :

- ▶ Depuis le 1<sup>er</sup> Janvier 2017 ont été créés les Groupements Hospitalier de Territoire (GHT) qui regroupent des établissements de santé publics (décret N° 2016-524 du 27 Avril 2016).
- ▶ Une convention constitutive est alors élaborée par les établissements faisant parties, qui détermine le projet médical partagé, et les modalités d'organisation et de fonctionnement du groupement.
- ▶ La convention constitutive prévoit la mise en place d'un comité des usagers ou d'une commission des usagers.
- ▶ La commission des usagers du groupement est composée des représentants des CDU des établissements de la GHT .Elle bénéficie d'une délégation de compétences de ces mêmes CDU. En revanche si l'option de comité des usagers est choisie, les CDU des établissements parties conservent leurs compétences individuelles .

Tous droits réservés.

