

LE POINT SUR LA CDU

SOMMAIRE :

- Présentation de la CDU
- Composition de la CDU
- Fonctionnement De la CDU
- Gestion des plaintes
- Participation des usagers

La Commission Des Usagers

Madame, Monsieur,

Dans le cadre de sa politique d'amélioration de la qualité de soins, l'établissement ARTIC 42 souhaite favoriser l'expression de ses usagers. Pour cela, conformément à la réglementation, il a mis en place une **Commission des Usagers** depuis 2007. Les moyens déjà mis en place pour répondre à ces objectifs (boite à suggestions, enquêtes de satisfactions, réunions pluri-disciplinaires, recueil informatisé des plaintes et réclamations orales et écrites...) sont renforcés par les actions de la **CDU**.

Ce document est rédigé afin de vous expliquer le rôle et le fonctionnement de cette instance.

Présentation de la CDU

La **commission** veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches afin qu'ils puissent exprimer leurs griefs.

Elle examine les réclamations adressées à l'établissement de santé par les usagers et le cas échéant, les informe sur les voies de conciliation et de recours.

Elle est consultée et formule des avis et propositions sur la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Elle rend compte de ses analyses et propositions dans un rapport présenté au Comité de pilotage de la qualité et de la sécurité des soins de ARTIC 42 qui délibèrent sur les mesures à adopter afin d'améliorer la qualité de l'accueil et de la prise en charge. Ce rapport est transmis annuellement à l'Agence Régionale de Santé (ARS).

La **loi du 26 janvier 2016 et l'arrêté du 01 Juin 2016** ont précisé la composition, les missions et les modalités de fonctionnement de la CDU instituée par la **loi du 4 mars 2002** .

Composition de la CDU

- **Un président élu** parmi les représentants des usagers, des médiateurs ou le représentant légal de l'établissement.
- **Un vice président désigné**, ne faisant pas partie de la même catégorie que le président (Etablissement/RU)
- **Deux médiateurs** (et deux suppléants) désignés par le représentant légal de l'établissement.
- **Deux représentants des usagers** (et deux suppléants) désignés par le Directeur de l'ARS (Agence Régionale de Santé) parmi les Associations agréées.

La commission peut comporter en outre :

- **Des membres du personnel de l'établissement** qui exercent des fonctions ou des missions de relation avec les usagers.
- **Des représentants des patients** élus siégeant au Conseil d'Administration ou des **patients ressources**.

Fonctionnement

La commission se réunit au moins une fois par trimestre et chaque fois que nécessaire pour procéder à l'examen **des demandes, plaintes et réclamations** qui lui sont transmises.

La Commission est informée des actions correctives mises en place en cas d'événements indésirables graves, elle peut les analyser, elle recueille les observations réalisées par les associations conventionnées intervenant dans l'établissement et elle peut proposer un « projet des usagers ».

Elle peut, si elle le juge utile, rencontrer l'auteur d'une réclamation.

Elle peut entendre toute personne compétente sur les questions à l'ordre du jour.

Gestion des plaintes

Tout usager d'un établissement de santé doit être à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, Madame Marie-Christine LAMBERT, Directrice Principale, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai. Les plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

Le médiateur médecin est compétent pour traiter les plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour traiter les plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur, d'un représentant des usagers, membre de la commission des usagers.

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Participation des usagers

Votre participation est essentielle .
Pour cela, plusieurs possibilités vous sont proposées :

Une personne chargée des relations avec les usagers (PCRU)

Elle est à votre disposition pour vous écouter ou si vous souhaitez formuler des observations ou une réclamation. Elle est également chargée des relations avec les associations. Elle fait le lien avec la Commission Des Usagers.

Contact S. LATOUR assistante de direction 04 77 91 03 86 direction@artic42.fr

Des représentants des usagers désignés par l'Agence Régionale de Santé sont à votre disposition pour vous aider, vous orienter et pour vous représenter dans les différents lieux de décision : au sein du Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN), au sein du Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD).

Représentants des usagers : courriel : representants.usagers@artic42.fr

M. ARNAUD, titulaire, formé en éducation thérapeutique du patient 06 01 63 62 67

Mme BROUILLET, titulaire, vice-présidente CDU, 06 17 65 56 18

M. FERTIER, suppléant, 06 84 70 29 95

Mme VIEIRA, suppléante, 06 74 72 91 97

Des représentants des patients élus par leurs pairs participent au Conseil d'Administration : Roger PASSERA, 06 78 44 40 95,

Des patients ressources

Dialysés, ces patients vous proposent d'apporter leur soutien et leur expérience. Ils travaillent également en collaboration avec les professionnels afin d'améliorer la qualité de la prise en charge et la mise en place de la politique de qualité et sécurité des soins.

Les médiateurs médecins et non médecins

Il peut être fait appel à eux pour vous apporter des explications et des éclaircissements sur des situations d'ordre médical ou non médical en lien avec la Commission Des Usagers.

Médiateurs médecins : Dr Abdelaziz ZIANE, Dr Aïda AFLANI

Médiateurs non-médecins : Catherine RIOCREUX, Nathalie BARBIER

Vous pouvez aussi vous faire aider par toute personne appartenant à l'établissement.