

A quoi sert-elle ?

- ✓ **Veiller au respect des droits des usagers, et faciliter leurs démarches,**
- ✓ **Améliorer les conditions d'accueil et de prise en charge des personnes soignées et de leurs proches.**

⇒ La commission contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Parmi les sujets abordés :

- ⇒ Les mesures relatives à la politique d'amélioration continue de la qualité, préparées par la CME.
- ⇒ Une synthèse des plaintes et réclamations adressées au Directeur, ainsi que les témoignages de satisfaction.
- ⇒ Le nombre de demandes de communication d'informations médicales des usagers et délais de réponse du CH aux demandes.
- ⇒ Le résultat des enquêtes concernant l'évaluation de la satisfaction des usagers, en particulier les questionnaires de sortie des patients.
- ⇒ Le nombre, la nature et l'issue des recours gracieux ou juridictionnels formés par les usagers.
- ⇒ Une présentation annuelle, des événements indésirables graves et actions menées par le CH pour y remédier.
- ⊙ A partir de ces informations, la commission procède à une appréciation des pratiques, recense les mesures adoptées, formule des recommandations. Elle rend compte de ses analyses et propositions dans son rapport annuel. Depuis le décret du 1^{er} juin 2016, elle peut proposer un projet des usagers, après consultation de l'ensemble des représentants des usagers du CH, la CME contribuant à son élaboration.

Textes de référence :

- ✓ Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.
- ✓ Loi n°2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé (1).
- ✓ Décret n° 2005-213 du 2 mars 2005 relatif à la Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge.
- ✓ Décret n°2016-726 du 1^{er} juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé.
- ✓ Arrêté du 15 avril 2008 relatif au contenu du livret d'accueil des établissements de santé.

En ce qui concerne l'examen des plaintes et des réclamations (Code de Santé Publique) :

« **Art. R.1112-91.** – Tout usager d'un établissement de santé doit être mis 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, 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.

Art. R. 1112-92. - L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement est transmis 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 connaître des 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 connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

* Le décret du 1^{er} juin 2016 complète cet article : 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 prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

Art. R. 1112-93. - 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. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Art. R.1112-94. – 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.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission ».

REDACTEUR	VERIFICATEUR	APPROBATEUR
Mme LEQUOY, Chargée des relations avec les usagers	M. DALMIERES, RSIG	M. PERROT, Directeur

Les membres de la C.D.U.

Article R1112-81 du CSP modifié par l'article R1112-81-1 créée par Décret n°2016-726 du 1^{er} juin 2016 – art.2 :

	TITULAIRES		SUPPLEANTS
Voix délibérative	Monsieur Didier PERROT Directeur de l'hôpital	Président	
	Madame Mireille FLAK UNAFAM * Représentante des Usagers	Vice-Présidente	
	Docteur André GASSIOT Médecin psychiatre	Médiateur médical	Docteur Frédéric PILLET Médecin chef psychiatre
	Madame Fabienne LEQUOY Chargée des relations avec les usagers	Médiateur non médical	Monsieur Thierry CAYRON Responsable infirmier
	Monsieur Gérard DESCROZAILLE UDAF *	Représentants des usagers	Madame Odile VIGUIER UDAF Madame Annie FALIPOU UNAFAM

Le règlement intérieur de l'établissement complète la composition de la commission : Article R. 1112-81 du SP modifié par l'article R1112-81-1 créée par Décret n°2016-726 du 1^{er} juin 2016 – art.2 :

Voix consultative	Docteur Nicole CRISTOFARI	Membre du CAS **	
	Madame Charlotte SACHER	Responsable du service QGRSE (Qualité Gestion des Risques Sécurité)	
	Docteur Valérie SABRAN Médecin psychiatre	Représentante CME **	
	Infirmier(e) Général(e)	Représentant du personnel soignant	Monsieur Philippe ROUX Responsable infirmier

* **UDAF** : Union Départementale des Associations Familiales / Service des Tutelles
1, rue du Gaz BP 93330 12033 RODEZ CEDEX 9 ☎ 05 65 73 31 92

* **UNAFAM** : Union Nationale des Familles et Amis de personnes Malades et/ou handicapées psychiques)
1, rue du Gaz BP 93330 12033 RODEZ CEDEX 9 ☎ 07 77 38 96 00

** CME : Commission Médicale d'Etablissement

** CAS : Conseil Associatif de Surveillance.

La CDU se réunit au moins 4 fois par an, soit une fois par trimestre.

D'autre part, 2 Permanences hebdomadaires peuvent accueillir les usagers pour des préoccupations ou des besoins d'information : - une à l'attention des patients.

- une à l'attention des Familles ou proches.

- Voir feuillets jaune et vert, dans le Livret d'accueil du patient ou à disposition à l'Accueil/Standard ☎ 05 65 67 57 00

REDACTEUR	VERIFICATEUR	APPROBATEUR
Mme LEQUOY, Chargée des relations avec les usagers	M. DALMIERES, RSIG	M. PERROT, Directeur