



REGLEMENT INTERIEUR CDU

Emis le 05/01/2017 par CDU (commission Des Usagers) Version 1



Références

Décret n° 2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé

Références : le décret est pris pour l'application de l'article 183 de la loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé.

1. Les missions de la commission

La commission est chargée de :

- Veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches.
Pour ce faire, elle a accès à l'ensemble des plaintes et réclamations adressées à l'établissement par les usagers. Les réponses qui leur sont faites par les responsables de l'établissement sont également accessibles à la commission. Toutefois, celle-ci ne pourra connaître que des plaintes et réclamations qui n'ont aucun caractère de recours gracieux ou contentieux.
- Veiller à ce que chaque usager soit informé sur les voies de recours et de conciliation dont il dispose.
- Contribuer par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des malades et de leurs proches.
A cet effet, la commission doit recevoir toutes les informations nécessaires à l'exercice de ces missions, telles que les mesures préparées par la CME relative à la politique d'amélioration continue de la qualité, tous les vœux, avis, recommandations formulés dans ce domaine par toutes les instances consultatives, une synthèse des réclamations et des plaintes des douze derniers mois, le nombre de demandes de communication d'informations médicales et les délais dans lesquels ces demandes ont été satisfaites, les résultats d'enquêtes concernant l'évaluation de la satisfaction des usagers en particulier les appréciations formulées par les patients dans les questionnaires de sortie, le nombre, la nature et l'issue des recours gracieux ou juridictionnels.
- Procéder à une appréciation des pratiques de l'établissement concernant les droits des usagers, fondée sur une analyse de l'origine et des motifs de plaintes, des réclamations et des témoignages de satisfaction reçus dans les différents services, ainsi que des suites qui leur ont été apportées.
- Recenser les mesures adoptées au cours de l'année écoulée par le conseil d'administration en matière de droits des usagers, évaluer l'impact de leur mise en œuvre et formuler des recommandations, notamment en matière de formation des personnels.
- Les représentants des usagers devront proposer un « Projet des usagers ». Projet qui pourra être inclus dans le projet d'établissement.



REGLEMENT INTERIEUR CDU

Emis le 05/01/2017 par CDU (commission Des Usagers) Version 1



2. Le rapport de la commission

La commission doit rédiger un rapport annuel dans lequel elle rend compte de l'ensemble de son bilan, de son analyse et de ses propositions.

Ce rapport ne comporte que des données anonymes et requiert l'avis des autres instances consultatives concernées par les sujets qui y sont développés. Il doit être transmis au Conseil d'administration, 15 jours au moins avant la séance au cours de laquelle il y aura délibération sur la politique de l'établissement relative aux droits des patients et à la qualité de la prise en charge.

3. Composition

Elle est composée d'un président (élu parmi les représentants des usagers, des médiateurs ou le représentant légal de l'établissement), d'un médiateur médecin et son suppléant, d'un médiateur non médecin et son suppléant, de deux représentants des usagers et leurs suppléants, désignation par la direction d'un représentant des associations, du responsable qualité, de la coordinatrice des soins et d'un représentant du personnel et son suppléant choisis par les membres du comité technique d'établissement en son sein.

4. Le fonctionnement

4.1. Les réunions et les séances

La commission se réunit sur convocation de son président au moins une fois par trimestre et aussi souvent que nécessaire, pour procéder à l'examen des plaintes, réclamations, courriers de remerciement et fiches de signalement des événements indésirables graves qui lui sont transmises. Ces réunions peuvent aussi être provoquées de droit à la demande de la moitié des membres ayant voix délibérative. L'ordre du jour est communiqué au moins 8 jours avant la date de réunion, sauf en cas d'urgence où le délai est ramené à 1 jour avant la date de tenue de la réunion.

Le texte impose que le responsable qualité soit présent aux séances avec voix consultative. Quant au président, il ne prend pas part au vote. En cas de partage de voix, l'avis est réputé donné ou la recommandation formulée.

Les membres de la commission concernés par une demande ne peuvent siéger si la commission délibère sur le dossier en cause. Leurs fonctions sont alors assurées par leur suppléant.

Les frais de déplacement des membres sont indemnisés.

4.2. La durée des mandats

La durée des mandats est fixée à 3 ans, renouvelables pour les médiateurs, représentants des usagers et représentants du personnel.



REGLEMENT INTERIEUR CDU

Emis le 05/01/2017 par CDU (commission Des Usagers) Version 1



5. L'examen des plaintes et réclamations

Tout usager est mis en mesure d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. Si les explications ne conviennent pas ou si l'utilisateur ne veut pas ou ne peut pas rencontrer les responsables, il est informé de la possibilité de saisir par écrit le représentant légal, ou de se faire aider en recevant immédiatement une copie de ce document.

Toutes les plaintes et réclamations écrites reçues par l'établissement sont transmises à son représentant légal. Ce dernier peut :

- Soit y répondre dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur et la possibilité de rencontrer ce médiateur avec un représentant des usagers. Et si il n'y a pas de réponse de la part du plaignant dans un délai de 3 mois, l'affaire sera considérée classée,
- Soit informer l'intéressé qu'il procède à cette saisine directement.

Le ou les médiateurs peuvent être saisis :

- Soit par le représentant légal de l'établissement,
- Soit par l'auteur de la plainte ou de la réclamation.

Il est précisé que le champ de compétence des deux médiateurs est distinct :

- Le médiateur médical est compétent pour les réclamations qui mettent en cause le fonctionnement médical et l'organisation des soins,
- Le médiateur non médical est compétent pour les autres sujets.
- Si la plainte ou la réclamation l'impose, les deux médiateurs peuvent être saisis simultanément.

Quel que soit son mode de saisine, le médiateur concerné rencontre l'utilisateur, excepté lorsque celui-ci refuse ou est dans l'impossibilité d'être reçu. La rencontre doit avoir lieu dans les 8 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 la sortie de l'établissement.

Faisant suite à cette rencontre, le médiateur a 8 jours pour rédiger et adresser son 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.

Dès lors, en fonction du 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 8 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.



REGLEMENT INTERIEUR CDU

Emis le 05/01/2017 par CDU (commission Des Usagers) Version 1



6. L'examen des fiches de signalement des événements indésirables graves

La commission des usagers doit être informée, au moins une fois par an, des actions correctives mises en place en cas d'événements indésirables graves afin de pouvoir les analyser. L'anonymat des patients et des professionnels concernés devra être gardé.