

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Commission des Usagers (CDU)

Article 1 – Cadre réglementaire et objet

La Commission des Usagers (CDU) est instituée conformément aux dispositions du Code de la santé publique, notamment les articles L.1112-3 et R.1112-79 à R.1112-94.

Le présent règlement intérieur a pour objet de définir les modalités d'organisation et de fonctionnement de la Commission Des Usagers.

La CDU a pour missions principales de :

- Veiller au respect des droits des usagers,
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches,
- Faciliter les démarches des usagers et veiller à ce qu'ils puissent exprimer leurs griefs.

Article 2 – Composition

La Commission Des Usagers du Centre Hospitalier Châteaubriant-Nozay-Pouancé est composée de membres obligatoires et facultatifs :

- D'un président de la commission des usagers
- D'un représentant légal de l'établissement,
- D'un médiateur médical titulaire et son suppléant,
- D'un médiateur non médical titulaire,
- D'un représentant de la direction de la qualité et de la relation avec les usagers,
- De 4 représentants des usagers, désignés par l'Agence Régionale de Santé (ARS),
- D'un représentant de la Commission Médicale d'Etablissement (CME),
- D'un Coordonnateur des risques associés aux soins,
- D'un représentant du personnel titulaire et son suppléant,
- D'un représentant de la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques (CSIRMT) titulaire et son suppléant,
- D'un cadre de santé,
- D'un membre de la cellule qualité.

Toute personne qualifiée dont la présence est jugée utile au regard de l'ordre du jour peut également être invitée.

À noter que les membres suppléants sont également invités à participer aux séances aux côtés des membres titulaires.

La liste nominative des membres est tenue à jour par le secrétariat de la direction des usagers.

La composition de la CDU est affichée à l'entrée de l'établissement et dans chaque service de soins. Elle est également consultable sur l'intranet, le logiciel qualité ainsi que sur le site internet de l'établissement.

Article 3 – Missions

La CDU exerce les missions suivantes :

- Veiller au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches,
- Examiner les plaintes et réclamations adressées à l'établissement,
- Formuler des recommandations en vue d'améliorer la politique d'accueil et de prise en charge,
- Contribuer à l'élaboration et au suivi de la politique qualité et sécurité des soins,
- Etre informée des événements indésirables liés à la prise en charge,
- Participer à l'analyse des résultats des enquêtes de satisfaction (notamment e-Satis),
- Elaborer un rapport annuel transmis aux instances de gouvernance de l'établissement.
- Se saisir de tout sujet se rapportant à la politique qualité et sécurité des soins.

Article 4 – Réunions

La CDU se réunit au minimum quatre fois par an et chaque fois que nécessaire.

Les réunions sont convoquées par le président de la CDU. La convocation, accompagnée de l'ordre du jour et des documents utiles, est adressée aux membres au moins 8 jours avant la séance.

Article 5 – Quorum et participation

Le quorum est atteint lorsque la moitié des membres ayant voix délibérative est présente ou représentée.

En cas d'absence, les membres titulaires peuvent se faire représenter par leur suppléant.

La participation peut, si nécessaire, être organisée en présentiel ou en distanciel.

Article 6 – Présidence et secrétariat

La Commission des usagers (CDU) est présidée par l'un de ses membres obligatoires, qui peut être un représentant des usagers.

Le président est élu pour un mandat de trois ans, renouvelable deux fois.

La Commission des usagers élit également un vice-président. Celui-ci est choisi parmi une catégorie de membres différente de celle du président. Son mandat est également de trois ans, renouvelable deux fois.

En cas d'empêchement, d'absence prolongée ou de démission du président de la Commission des usagers, le vice-président assure les fonctions de président jusqu'à son retour ou à l'élection d'un nouveau président, selon les dispositions applicables.

Le secrétariat de la Commission des usagers est assuré par le secrétariat de direction (ou, le cas échéant, par le secrétariat chargé des relations avec les usagers). Il est chargé de :

- envoyer les convocations aux réunions ;
- préparer les dossiers et en assurer le suivi ;
- rédiger et diffuser les comptes rendus, le cas échéant ;
- assurer l'archivage des dossiers et des documents de la Commission.

Article 7 – Modalités d'examen des plaintes et réclamations

La Commission des usagers (CDU) est informée de l'ensemble des plaintes et réclamations adressées à l'établissement.

Elle examine les dossiers dans le respect du secret médical, de la confidentialité des informations et des droits des personnes.

Lorsqu'elle est prévue par les dispositions réglementaires ou qu'elle apparaît adaptée à la nature de la réclamation, une médiation peut être organisée avec le médiateur médical ou le médiateur non médical compétent, préalablement à l'examen du dossier par la Commission des usagers.

Au vu des éléments qui lui sont communiqués, la Commission peut formuler des recommandations et proposer toute action visant à améliorer l'accueil, la prise en charge des usagers et le traitement des plaintes et réclamations.

Article 8 – Confidentialité et secret professionnel

Les membres de la CDU sont soumis au respect du secret professionnel et à une obligation stricte de confidentialité.

Article 9 – Déontologie et conflits d'intérêts

Les membres de la CDU exercent leurs missions en toute impartialité.

Ils s'engagent à déclarer toute situation de conflit d'intérêts et à se retirer des débats s'ils sont concernés par une plainte ou une réclamation.

Article 10 – Décisions et recommandations

La Commission Des Usagers émet des avis et des recommandations.

Ils sont transmis à la direction de l'établissement et intégrés dans la démarche qualité et gestion des risques.

Article 11 – Compte rendu et suivi des actions

Un compte rendu est établi à l'issue de chaque séance.

Il est validé lors de la réunion suivante puis diffusé aux membres.

Un suivi des actions décidées est présenté à chaque réunion.

Article 12 – Rapport annuel

La CDU élabore un rapport annuel d'activité comprenant :

- Le bilan des plaintes et réclamations,
- Les actions d'amélioration mises en œuvre,
- Les recommandations formulées,
- Les résultats des indicateurs de satisfaction des usagers.

Ce rapport est présenté aux instances de gouvernance et contribue à la certification de l'établissement.

Article 13 – Articulation avec la démarche qualité et certification

La CDU participe pleinement à la démarche qualité et gestion des risques de l'établissement.

Elle contribue aux exigences de la certification de la Haute Autorité de Santé (HAS), notamment en matière de :

- Veillant au respect des droits des patients et des usagers.
- Contribuant à l'amélioration de l'expérience et du parcours du patient, en s'appuyant notamment sur les plaintes, réclamations, témoignages et résultats des enquêtes de satisfaction.
- Participant à l'identification des actions d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins
- Formulant des recommandations et en assurant le suivi, en lien avec les instances et les professionnels concernés.
- Examinant les résultats des indicateurs de qualité et de sécurité des soins ainsi que les actions engagées par l'établissement.
- Contribuant à la diffusion d'une culture de la bientraitance, du respect de la personne soignée et du partenariat avec les usagers.

- Participant, dans son champ de compétence, au suivi du plan d'amélioration de la qualité et de la gestion des risques mis en œuvre par l'établissement.
-

Article 14 – Modification du règlement intérieur

Le présent règlement peut être modifié sur proposition de la CDU.

Toute modification doit être validée par la direction de l'établissement.

Article 15 – Entrée en vigueur

Le présent règlement intérieur entre en vigueur à compter du **DATE**.

Fait à _____, le _____

Le Président de la CDU

Le Directeur de l'établissement