



Centre Hospitalier de Darnétal

COMMISSION DES USAGERS

Règlement Intérieur

Juin 2023

1	TABLE DES MATIERES	
2	OBJET.....	3
3	DOMAINE D'APPLICATION	3
4	COMPOSITION.....	3
5	MODALITES DE DESIGNATION DES RU ET ELECTIONS DU PRESIDENT ET VICE-PRESIDENT	4
	5.1. Représentants des usagers (RU)	4
	5.2. Président et Vice-Président de la CDU	4
	5.3. Médiateurs	4
	5.4. Répartition des compétences entre médiateurs	4
	5.5. Vote et délibération (articles R.1112-86 et 87 CSP).....	4
	5.6. Durée des mandats (Article R.111281).....	5
6	MISSIONS ET ACTIVITES	5
	6.1. Être informée des plaintes et réclamations et des suites qui leurs sont données	5
	6.2. Être informée des événements indésirables graves et des actions menées par l'établissement pour y remédier	6
	6.3. Rendre compte de ses analyses et propositions dans un rapport annuel	6
	6.4. Recueillir les observations des associations de bénévoles ayant signé une convention avec le CHDL	6
	6.5 Elaborer un projet des usagers	6
7	FONCTIONNEMENT.....	7
	7.1. Ordre du jour et convocation aux réunions	7
	7.2. Modalités de vote	7
	7.3. Secret professionnel et incompatibilités	7
	7.4. Secrétariat et compte rendu	7
	7.5. Indemnisation des membres de la commission	8
	7.6. Information aux usagers	8
8	MODIFICATION DU PRESENT REGLEMENT	8
9	DEMARCHE QUALITE, CERTIFICATION	8
10	ABREVIATIONS	9
11	REFERENCES REGLEMENTAIRES.....	9

Règlement intérieur de la Commission des Usagers validé en séance du 23 /06 /2023

PREAMBULE

La Commission Des Usagers (CDU) - prévue par l'Article 183 de la loi n° 2016-41 de modernisation de notre système de santé du 26 janvier 2016 - Article L1112-3 du Code de la Santé Publique (CSP) et le décret n° 2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la Commission des Usagers des établissements de santé - Articles R1112-79 et suivants du CSP - remplace la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPEC). Cette commission renforce la place et le rôle des usagers dans le secteur sanitaire.

2 OBJET

Le présent règlement intérieur définit la composition, les missions et le fonctionnement de la Commission des Usagers tels que prévus par le Code de la Santé Publique.

3 DOMAINE D'APPLICATION

Les professionnels et les usagers du secteur sanitaire du Centre Hospitalier Durécu-Lavoisier (CHDL).

4 COMPOSITION

La commission est composée comme suit :

Les membres à voix délibérative :

- Le Directeur du Centre Hospitalier Durécu Lavoisier (CHDL) ou la personne qu'il désigne à cet effet
- Un médiateur médecin et son suppléant désignés par le Directeur du CHDL, après avis de la CME, parmi les médecins exerçant dans l'établissement. Le médiateur médecin et son suppléant ne doivent pas exercer dans le même service. Une même personne ne peut assurer les missions de médiateur médecin titulaire ou suppléant auprès de plus de trois établissements simultanément
- Un médiateur non médecin et son suppléant désignés par le Directeur du CHDL parmi le personnel non médecin exerçant dans l'établissement
- Deux représentants des usagers et leurs suppléants désignés par le Directeur Général de l'ARS parmi les personnes proposées par les associations agréées
- Le Président de la Commission Médicale ou le représentant qu'il désigne parmi les médecins membres de cette commission
- Un représentant de la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico Techniques (CSIRMT) et son suppléant
- Un représentant du personnel et son suppléant choisis par les membres du Comité Social d'Etablissement (CSE) en son sein
- Un représentant du conseil de surveillance

La commission peut également entendre toute personne compétente sur les questions inscrites à l'ordre du jour. A titre d'exemple :

- Le responsable de la politique, de la qualité et de la relation avec les usagers
- L'infirmière hygiéniste
- Le responsable du CLUD
- Le responsable du CLAN

5 MODALITES DE DESIGNATION DES RU ET ELECTIONS DU PRESIDENT ET VICE-PRESIDENT

5.1. REPRESENTANTS DES USAGERS (RU)

Ils sont désignés par le Directeur de l'ARS parmi les personnes proposées par les associations agréées, ayant une activité dans le domaine de la qualité de la santé et de la prise en charge des malades (article L.1114-1 du CSP ; arrêté du 11/08/2006).

5.2. PRESIDENT ET VICE-PRESIDENT DE LA CDU

La présidence et la vice-présidence de la CDU ne peuvent être assurées que par l'une de ces 3 catégories de membres de la CDU, à savoir :

- le représentant légal de l'établissement ou la personne qu'il désigne à cet effet
- un des 2 représentants des usagers (RU) ou leurs suppléants
- un des 2 médiateurs (médical et non médical) ou leurs suppléants

Le Vice-Président doit être issu d'une catégorie de membres différente de celle du Président.

Le Président et le Vice-Président de la CDU sont élus par l'ensemble des membres composant la CDU :

5.3. MEDIATEURS

- Les médiateurs médecins sont désignés par le représentant légal de l'établissement, après avis de la CME et parmi les médecins de l'établissement ou ayant cessé leur activité depuis moins de 5 ans (Article R.1112-81). Le médiateur médecin et son suppléant ne doivent pas exercer dans le même service.

En cas de vacance du siège de médiateur médecin pendant une période supérieure à 6 mois, le directeur de l'ARS en désigne un sur proposition du conseil départemental de l'ordre des médecins.

Si le médiateur médecin ou son suppléant ne sont pas salariés de l'établissement, ce dernier les assure pour les risques courus au titre de leurs missions.

- Les médiateurs non médecins sont désignés par le représentant légal de l'établissement, parmi le personnel non médecin exerçant dans l'établissement.

5.4. REPARTITION DES COMPETENCES ENTRE MEDIATEURS

- Rôle du médiateur médecin :

Compétence pour connaître des plaintes et réclamations mettant exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service.

- Rôle du médiateur non médecin :

Compétence pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions.

5.5. VOTE ET DELIBERATION (ARTICLES R.1112-86 ET 87 CSP)

Le vote a lieu au scrutin secret et uninominal, à la majorité absolue des suffrages exprimés. Si cette majorité n'est pas atteinte aux deux premiers tours, un troisième tour est organisé. La majorité relative suffit au

troisième tour. En cas d'égalité entre les candidats ayant obtenu le plus grand nombre de voix, le plus âgé d'entre eux est déclaré élu.

En cas de partage égal des voix, la voix du Président est prépondérante.

- Voix délibérative de l'ensemble des membres de la CDU
- Voix consultative pour le RAQ
- Simples auditions concernant les personnes invitées aux séances de la CDU

5.6. DUREE DES MANDATS (ARTICLE R.111281)

La durée du mandat du Président, du Vice-Président, des médiateurs, des représentants des usagers, est fixée à 3 ans, renouvelable deux fois (soit 9 ans maximum). Le mandat des autres membres de la commission prend fin en même temps que le mandat ou les fonctions aux titres desquels les intéressés ont été désignés.

En cas d'empêchement, d'absence prolongée ou de démission du Président de la CDU, ses fonctions au sein de la CDU sont assurées par le Vice-Président.

6 MISSIONS ET ACTIVITES

La Commission Des Usagers (CDU) est chargée :

- De veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches
- De contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches

6.1. ÊTRE INFORMEE DES PLAINTES ET RECLAMATIONS ET DES SUITES QUI LEURS SONT DONNEES

Les plaintes, réclamations et remerciements du SMR et de l'EHPAD sont présentés par trimestre à chaque CDU.

Toutes les plaintes et réclamations, relatives au SMR, adressées au CHDL sont transmises aux représentants des Usagers. Soit un des représentants 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 Représentant des Usagers 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.

La commission peut avoir accès aux données médicales relatives à ces plaintes ou réclamations, sous réserve de l'obtention préalable de l'accord écrit de la personne concernée ou de ses ayants-droits si elle est décédée, dans ce cas le plaignant a la possibilité de saisir un médiateur médecin.

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.

La commission examine les plaintes et réclamations ne présentant pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel formulées par les usagers du SMR ou leurs proches. Dans le cadre de cette mission, les plaintes et réclamations adressées au CHDL par les usagers du SMR, ainsi que les réponses apportées, sont répertoriées et tenues à la disposition des membres de la commission.

Toute analyse, tout rapport, toute proposition ou communication réalisés par la commission et relatifs aux plaintes et réclamations garantit le respect de l'anonymat des patients et des professionnels concernés.

6.2. ÊTRE INFORMÉE DES ÉVÉNEMENTS INDESIRABLES GRAVES ET DES ACTIONS MENEES PAR L'ÉTABLISSEMENT POUR Y REMÉDIER

Au moins une fois par trimestre, sont présentés à la Commission, les événements indésirables graves mentionnés à l'Article L. 1413-14 du CSP survenus au CHDL au cours des trois mois précédents ainsi que les actions menées pour y remédier.

6.3. RENDRE COMPTE DE SES ANALYSES ET PROPOSITIONS DANS UN RAPPORT ANNUEL

Chaque année, la commission élabore collectivement un rapport qui reflète son activité réelle, ses analyses et propositions ne comportant que des données anonymes. Ce rapport inclut les recommandations formulées par la Commission visant à améliorer le fonctionnement régulier de l'établissement ainsi que la prise en charge et la qualité des soins dispensés aux usagers.

Pour élaborer ce rapport et formuler ses propositions, la commission utilise également le résultat des enquêtes concernant l'évaluation de la satisfaction des usagers, en particulier les appréciations formulées par les patients dans les questionnaires de satisfaction.

Ce rapport peut être proposé pour approbation à la dernière séance de CDU de l'année.

Dans ce rapport, figurent également :

- le nombre de demandes de communication d'informations médicales ainsi que les délais dans lesquels l'établissement satisfait à ces demandes.
- le nombre, la nature et l'issue des recours gracieux ou juridictionnels formulés contre l'établissement par les usagers.

Une fois validé par les membres de la Commission, le rapport est transmis pour avis à la CME, à la CSIRMT et au CSE.

Après avis de ces instances, le rapport est transmis au conseil de surveillance, quinze jours au moins avant la séance au cours de laquelle ce dernier délibère sur la politique de l'établissement en ce qui concerne les droits des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge. Il est également transmis à l'Agence Régionale de Santé.

6.4. RECUEILLIR LES OBSERVATIONS DES ASSOCIATIONS DE BENEVOLES AYANT SIGNE UNE CONVENTION AVEC LE CHDL

Ces observations sont recueillies au moins une fois par an.

6.5 ELABORER UN PROJET DES USAGERS

La commission peut proposer un projet des usagers, après consultation de l'ensemble des représentants des usagers de l'établissement. Ce projet s'appuie sur les rapports d'activité de la Commission des Usagers. Il exprime les attentes et propositions 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. La CME contribue à son élaboration. Il est transmis par la Commission des Usagers au Directeur, en vue de l'élaboration du projet d'établissement du CHDL.

7 FONCTIONNEMENT

7.1. ORDRE DU JOUR ET CONVOCATION AUX REUNIONS

Après avoir échangé (3 semaines avant), le Président et le Vice-Président communiquent l'ordre du jour aux membres de la commission titulaires et suppléants (15 jours avant la réunion) pour éventuellement ajouter des points à traiter. L'ordre du jour est ensuite arrêté et transmis à l'ensemble des participants à la CDU avec la convocation. La présence des suppléants est nécessaire.

En cas d'urgence, le délai peut être réduit sans pouvoir être inférieur à un jour franc. Les séances de la commission ne sont pas publiques.

Les points pouvant être systématiquement inscrits à l'ordre du jour des CDU sont :

- Bilan retour questionnaires de satisfaction
- Remerciements
- Plaintes et réclamations
- FSEI
- Démarche qualité
- Information
- Rapport annuel (dernière séance de l'année)

7.2. MODALITES DE VOTE

La commission ne peut délibérer valablement que si la moitié au moins de ses membres ayant voix délibérative est présente. Si le quorum n'est pas atteint, la commission est convoquée entre le 8^{ème} et le 15 jour suivant par courriel avec le même ordre du jour. Elle délibère alors valablement quel que soit le nombre des membres présents.

Les membres titulaires de la commission ont voix délibérative, le suppléant ayant voix délibérative quand il remplace le titulaire sachant que les suppléants sont invités systématiquement. En cas de partage égal des voix, la voix du Président est prépondérante. Le vote a lieu à main levée ou au scrutin secret de droit sur demande d'un membre présent. Le Président dirige les débats et organise les votes auxquels il prend part. Les personnes invitées n'ont qu'une voix consultative.

Toutefois, le vote ne doit pas être un mode de décision fréquent, il est nécessaire de rechercher plutôt à élaborer une position commune et un consensus le plus large possible.

7.3. SECRET PROFESSIONNEL ET INCOMPATIBILITES

Les membres de la commission sont astreints au secret professionnel dans les conditions définies par les Articles 226-13 et 226-14 du Code pénal.

Les membres de la commission, autres que le Président, concernés par une plainte ou une réclamation ne peuvent siéger lorsque la commission délibère sur le dossier en cause.

Un membre titulaire empêché ou concerné par une plainte ou une réclamation est remplacé par son suppléant.

Dans l'hypothèse où le médiateur et son suppléant sont simultanément concernés par une plainte ou une réclamation, leur mission est assurée par un agent désigné par le Directeur du CHDL lorsqu'il s'agit du médiateur non médecin, et par un praticien figurant sur la liste des médiateurs médicaux, non membres de la CDU, lorsqu'il s'agit du médiateur médecin.

7.4. SECRETARIAT ET COMPTE RENDU

Le secrétariat de la Commission est assuré par la Direction. Elle met à la disposition de la commission et notamment des médiateurs les moyens matériels nécessaires à l'exercice de leurs missions.

Les comptes rendus comportent la liste des sujets abordés, les avis émis, les décisions prises et les suites envisagées et délais prévus. Ils seront adressés dans un délai maximum d'un mois à tous les membres de la CDU, titulaires et suppléants par mail et par courrier postal à la demande. Les comptes rendus seront soumis à l'approbation au début de la réunion suivante.

7.5. INDEMNISATION DES MEMBRES DE LA COMMISSION

Les fonctions de membre de la Commission sont exercées à titre gracieux. Néanmoins, les représentants des usagers sont indemnisés, sur présentation des justificatifs, au titre des frais de déplacement engagés dans le cadre de leur mission, selon les barèmes en vigueur dans la fonction publique hospitalière. Ils sont couverts par l'assurance Responsabilité Civile de l'établissement pendant leur intervention au sein de l'établissement.

7.6. INFORMATION AUX USAGERS

La liste nominative des membres de la Commission Des Usagers actualisée est affichée à l'accueil de l'établissement et dans le service du SMR, mise en ligne sur le site internet et intranet du CHDL et transmise par le Directeur du CHDL au Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé.

Elle est remise à chaque patient dans le livret d'accueil.

Tout document d'information, non médical, destiné aux usagers peut être soumis pour avis et validé par la CDU.

Coordonnées des RU : rdu@chdl-darnetal.fr

Permanence possible : 1 fois par mois

Mise à disposition d'un espace dans le hall d'accueil, avec la possibilité de s'isoler, pour préserver la confidentialité en cas de nécessité, dans le bureau de l'accueil de nuit.

8 MODIFICATION DU PRESENT REGLEMENT

Le présent règlement intérieur entrera en vigueur après adoption par les membres de la Commission. Il est adopté pour une durée indéterminée. Il pourra être modifié par nouvelle délibération de la Commission pour tenir compte des difficultés rencontrées dans son application et de l'évolution de la réglementation.

9 DEMARCHE QUALITE, CERTIFICATION

La CDU reçoit toutes les informations nécessaires à l'exercice de ses missions, notamment :

- Les plaintes et réclamations des usagers du SMR de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données
- Les événements indésirables graves et les actions menées pour y remédier
- Les résultats des enquêtes concernant l'évaluation de la satisfaction des usagers

Dans le cadre de la démarche de certification, il y a possibilité pour les Représentants des Usagers de participer aux réunions mises en place par l'établissement : CLIN, CLAN, CLUD, Copil Qualité, etc.

L'information sur les sujets traités en CDU peut être transmise au CVS, de même façon que celle du CVS peut être transmise à la CDU.

Dans le cas où un ou des sujets exceptionnels communs aux deux instances, CDU et CVS, devraient être abordés, la possibilité de réunir les deux instances en réunion extraordinaire est réalisable.

Toute faculté de communication bilatérale reste à l'initiative de chaque instance dans le respect du champ de compétences de chacune.

10 ABREVIATIONS

ARS : Agence Régionale de Santé

CDU : Commission Des Usagers

CHDL : Centre Hospitalier Durécu Lavoisier

CME : Commission Médicale d'Établissement

CRUQPEC : Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise En Charge

CSIRMT : Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico Techniques

CSP : Code de la Santé Publique

CSE : Comité Social d'Établissement

FSEI : Fiche de Signalement d'Évènement Indésirable

SMR : Soins Médicaux de Réadaptation

11 REFERENCES REGLEMENTAIRES

Articles L1112-3 et R1112-80 et suivants du Code de la Santé Publique.

Titre IV chapitre 1er de la loi N°2009-879 du 21 Juillet 2009, portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires.

Loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé

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