

La Commission Des Usagers

Dans notre établissement

MISSIONS

Dans chaque établissement de santé, une Commission Des Usagers (CDU) a pour mission de veiller au respect des droits des usagers. Elle contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.



1

La Commission des Usagers facilite les démarches des patients, résidents et de leurs proches.

Elle est chargée d'accompagner l'utilisateur et sa famille à :

- Exprimer leurs remerciements, griefs auprès du Directeur de l'établissement,
- Entendre et comprendre les explications données par l'établissement,
- Obtenir les suites de leurs demandes.

2

La Commission des Usagers **participe à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement** en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers.

- Elle est associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique qualité et sécurité des soins élaborée par la Commission Médicale d'Etablissement.
- Elle fait des propositions sur ces sujets et est informée des suites qui leur sont données.
- Elle peut se saisir de tout sujet se rapportant à la politique qualité et sécurité des soins.

3

Elle est **informée de l'ensemble des plaintes et des réclamations formulées par les usagers** de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données.

En cas de survenue d'événements indésirables graves, elle est informée des actions menées par l'établissement pour y remédier. Elle peut avoir accès aux données médicales relatives à ces plaintes ou à ces réclamations, sous réserve de l'obtention préalable de l'accord écrit de la personne concernée ou de ses ayants droit si elle est décédée.

PROCÉDURE

Un Décret en Conseil d'Etat prévoit notamment les modalités de consultation des données et de protection de l'anonymat des patients et des professionnels.

Les membres de la Commission sont astreints au secret professionnel dans les conditions définies aux articles 226-13 et 226-14 du Code Pénal.

Le Conseil de surveillance délibère au moins une fois par an 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, sur la base d'un rapport présenté par la Commission des Usagers.

Ce rapport et les conclusions du débat sont transmis à la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie et à l'Agence Régionale de Santé, qui est chargée d'élaborer une synthèse de l'ensemble des documents.

COMPOSITION

Membres à voix délibératives :

Mme Christiane BELOTTI, représentante des usagers titulaire (France Alzheimer), Présidente de la Commission des Usagers
Mme Sylviane FILLON, représentante des usagers titulaire (CLCV 79)

Mme Ghislaine BARRET, représentante des usagers suppléante (UDAF des Deux-Sèvres)
M. Claude FERJOUX, représentant des usagers suppléant (Génération Mouvement Aînés Ruraux)

M. Armand JOUILLE, médiateur non-médical titulaire et vice-président de la CDU
Mme Catherine PAYNEAU, médiateur non-médical suppléante

Dr Georges EL KHOURGE, médiateur médical titulaire
Dr Philippe LEVEAU, médiateur médical suppléant

JOINDRE LA C.D.U

Pour joindre la C.D.U., adressez-vous à :

Direction des relations avec les usagers, de la qualité et des risques
4, rue Dr Michel BINET
79350 FAYE L'ABBESSE

☎ 05.49.68.31.56
✉ qualite@chnds.fr

Dr Frédéric PAIN, représentant de la CME - Président de la CME

M. Jean-Paul BOURREAU, représentant du conseil de surveillance

Mme Adeline CHAUVET, représentante du CTE titulaire
Mme Sabine MAUD'HUY, représentante du CTE suppléante

Mr Gaëtan CLEMENCEAU, représentante de la CSIRMT titulaire
Mme Nathalie BITAUDEAU, représentante de la CSIRMT suppléante

Assistent à titre consultatif :

Mme Marie-France BARREAU, directrice adjointe des relations avec les usagers, de la qualité et des risques

M. Bertrand GATE-BERTHELOT, service qualité
Mme Isabelle GUERIN, service qualité

Mme Béatrice LARGEAU, cadre supérieure de santé

Conformément à l'Article L1112-3 du Code de la Santé Publique, modifié par la Loi n°2016-41 du 26 janvier 2016 - art. 183, les règles de fonctionnement des établissements de santé propres à faire assurer le respect des droits et obligations des patients hospitalisés sont définies par voie réglementaire. Les membres de la CDU sont astreints au secret professionnel dans les conditions définies aux articles 226-13 et 226-14 du code pénal.