

 <p>Centre Hospitalier d'Auch EN GASCOGNE Soigner & prendre Soins</p>	REGLEMENT INTERIEUR COMMISSION DES USAGERS (CDU)	Date de Diffusion : Juillet 2022	EDP PR 02
Page : 1/16			Version 3

1 OBJET

Ce document a pour objet de décrire le fonctionnement de la Commission des Usagers du Centre Hospitalier.

2 DOMAINE D'APPLICATION

Ce document s'applique à la Commission des Usagers (CDU) et ses membres.

- Loi n°2016-41 du 26 janvier 2016 dite de « modernisation de notre système de santé »
 - Art. L 112-3 modifié : la CRUQ devient la CDU
 - Décret n°2016-726 du 1^{er} juin 2016 relatif à la CDU = codification aux art. R. 1112-79 et suivi.

TABLEAU DES SIGNATURES

	REDACTEUR	VERIFICATEUR	APPROBATEUR
Nom	Mme BARREAU	Service qualité	M. TUFNER / Mme BOMPART
Fonction	Secrétaire CDU		Représentant des usagers et Président de la CDU / Directrice en charge des Droits des Usagers et Vice-Présidente de la CDU
Date	<i>Le 11/07/2022</i>	<i>11/07/2022</i>	<i>11/07/2022 11/07/2022</i>
Signature			

 <p>Centre Hospitalier d'Auch EN GASCOGNE Soigner & prendre Soins</p>	<p>REGLEMENT INTERIEUR</p> <p>COMMISSION DES USAGERS (CDU)</p>	<p>Date de Diffusion : Juillet 2022</p>	<p>EDP PR 02</p>
<p>Page : 2/16</p>			<p>Version 3</p>

3 SOMMAIRE

1. PREAMBULE	3
1.1 Dispositions générales	3
1.2 La politique Qualité et gestion des risques	3
2. OBJET DE LA CDU	4
2.1 Missions et responsabilités	4
3. COMPOSITION ET DESIGNATION DES MEMBRES DE LA CDU	5
3.1 Composition	5
3.2 Présidence et vice-présidence	6
3.3 Les membres invités	6
3.4 Durée des fonctions	6
3.5 Mode de reconduction des mandats	7
4. FONCTIONNEMENT DE LA CDU	8
4.1 Modalités de vote	8
4.2 Convocation et ordre du jour	8
4.3 Fréquence des réunions	9
4.4 Comptes rendus de réunions	9
4.5 Secret professionnel et incompatibilités	9
5. LES MOYENS MIS A DISPOSITION DE LA CDU	10
5.1 Barème applicable aux frais de déplacement	10
5.2 Assurance des représentants des Usagers	10
5.3 Constitution de la CDU et communication	10
6. ATTRIBUTIONS DE LA CDU	11
6.1 Compétences à l'égard des patients et de leur entourage	11
6.2 Compétences en matière d'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches	11
6.3 Le rapport annuel	12
7. L'EXAMEN DES PLAINTES ET RECLAMATIONS	12
7.1 Réception des plaintes	12
7.2 Examen des plaintes	12
7.3 Procédure devant le médiateur	13
7.4 Procédure en CDU	13
7.5 Logigrammes	14
CDU et médiations	14
Gestion des plaintes et réclamations	15
8. DEFINITIONS, TERMINOLOGIE ET ABREVIATIONS	16
9. DOCUMENTS DE REFERENCE	16



 <p>Centre Hospitalier d'Auch EN GASCOGNE Soigner & prendre Soins</p>	<p>REGLEMENT INTERIEUR</p> <p>COMMISSION DES USAGERS (CDU)</p>	<p>Date de Diffusion : Juillet 2022</p>	<p>EDP PR 02</p>
<p>Page : 3/16</p>			<p>Version 3</p>

1. PREAMBULE

Le Centre Hospitalier d'Auch en Gascogne affirme son attachement au respect des droits et libertés des personnes accueillies au sein de l'établissement tels qu'ils sont définis par les textes et s'engage à mettre en œuvre sa mission de service public dans une approche éthique de l'accompagnement et du « prendre soin ».

En application du décret n° 2016-726 du 1^{er} juin 2016, il est constitué au sein de l'établissement une **Commission Des Usagers (CDU)** dont l'organisation et le fonctionnement sont décrits dans le présent règlement intérieur.

1.1 Dispositions générales

Le présent règlement intérieur, arrêté par délibération de la CDU plénière, entrera en vigueur le **24/05/2022**.

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 des textes.

1.2 La politique Qualité et gestion des risques

L'établissement se doit de présenter aux représentants des usagers, une fois par an, une synthèse des EIG (événements indésirables graves) survenus lors des 12 derniers mois et des actions correctrices mises en œuvre dans le cadre du plan d'amélioration de la qualité et sécurité des soins. .



 <p>Centre Hospitalier d'Auch EN GASCOGNE Soigner & prendre Soins</p>	<p>REGLEMENT INTERIEUR</p> <p>COMMISSION DES USAGERS (CDU)</p>	<p>Date de Diffusion : Juillet 2022</p>	<p>EDP PR 02</p>
<p>Page : 4/16</p>			<p>Version 3</p>

2. OBJET DE LA CDU

La Commission Des Usagers (CDU), instituée par les textes précités, est chargée de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la prise en charge et de la qualité des soins des personnes malades et de leurs proches. Cette commission facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de service ou de l'établissement, et notamment de recueillir leur ressenti puis être informées si besoin des suites à donner à leurs demandes.

2.1 Missions et responsabilités

La CDU assure les missions suivantes :

- L'examen des plaintes et réclamations, hors recours gracieux et contentieux.
- La formulation de propositions sur la politique de qualité et de sécurité des soins élaborée par la Commission Médicale d'Etablissement (CME).
- Le suivi et l'évaluation des mesures adoptées sur les questions de la prise en charge.
- L'élaboration annuelle d'un rapport sur l'exercice de ses missions.
- Une présentation une fois /an, des événements indésirables graves survenus au cours des douze mois précédents ainsi que les actions menées par l'établissement pour y remédier. (Les informations relatives aux événements indésirables graves, à leur analyse et aux mesures correctives garantissent l'anonymat des patients et des professionnels concernés)
- Le recueil des observations émanant des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement.



 <p>Centre Hospitalier d'Auch EN GASCOGNE Soigner & prendre Soins</p>	<p>REGLEMENT INTERIEUR</p> <p>COMMISSION DES USAGERS (CDU)</p>	<p>Date de Diffusion : Juillet 2022</p>	<p>EDP PR 02</p>
<p>Page : 5/16</p>			<p>Version 3</p>

3. COMPOSITION ET DESIGNATION DES MEMBRES DE LA CDU

3.1 Composition

Conformément à l'article L. 1112-3 et l'article L. 1112-79 à L 1112- 94 du code de la santé publique, la CDU est composée des membres de droit suivants (avec voix délibérante) :

- 1° Le représentant légal de l'établissement ou la personne qu'il désigne à cet effet,
- 2° Deux médiateurs médical et non médical et leurs suppléants, désignés par le représentant légal de l'établissement dans les conditions prévues à l'article R. 1112-82 ;
- 3° Deux représentants des usagers et leurs suppléants, désignés par le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé dans les conditions prévues à l'article R. 1112-83.

Le responsable de la politique de la qualité assiste aux séances de la commission avec voix consultative.

En vertu de l'article L 1114-1 du code de la santé publique, les représentants des usagers sont désignés par arrêté du Directeur de l'Agence Régionale de Santé sur proposition des associations agréées.

Les Représentants des Usagers titulaires et suppléants participent aux réunions de CDU afin que tous aient le même niveau d'information quant à la politique qualité de l'établissement. Dans ce cas, seuls les RU titulaires conservent le droit de vote.

COMPOSITION DE LA CDU

Président	M. Jacques TUFNER
Vice-président	Mme BOMPART Vanessa Directrice des Soins
Médecin médiateur titulaire	Dr Yves LAFFARGUE
Président de CME	Dr Willy VAILLANT
Médiateur non médical titulaire	Mme Christine LABORDE
Médiateur non médical suppléant	<i>(à désigner)</i>
Représentant des usagers titulaire	M. Jacques TUFNER
Représentant des usagers suppléant	Mme TYS Gabrielle
Représentant des usagers titulaire	Mme Hélène DOUSSET
Représentant des usagers suppléant	M. Pierre PUYOL
Représentant du Conseil de surveillance titulaire <i>(collectivités locales, personnes qualifiées)</i>	Mme Isabelle CASTERA
Représentant du personnel (CTE) titulaire	Mme Fatima LESSMANN
Représentant du personnel (CTE) suppléant	M. Yann BAUGER



 <p>Centre Hospitalier d'Auch EN GASCOGNE Soigner & prendre Soins</p>	<p>REGLEMENT INTERIEUR</p> <p>COMMISSION DES USAGERS (CDU)</p>	<p>Date de Diffusion : Juillet 2022</p>	<p>EDP PR 02</p>
<p>Page : 6/16</p>			<p>Version 3</p>

3.2 Présidence et vice-présidence

La présidence de la commission est assurée par un des membres mentionnés aux 1° à 3° du I de l'article R. 1112-81.

Le Président est élu, pour un mandat de trois ans renouvelable deux fois, par l'ensemble des membres composant la Commission Des Usagers.

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.

La Commission Des Usagers élit dans les conditions prévues aux deux alinéas précédents un vice-président parmi les membres figurant aux 1° à 3° du I de l'article R. 1112-81. Le Vice-président est issu d'une autre de ces catégories de membres que celle du Président. Son mandat est renouvelable deux fois. En cas d'empêchement, d'absence prolongée ou de démission du Président de la Commission Des Usagers, ses fonctions au sein de la commission sont assurées par le vice-président.

Le Président dirige les débats et organise les votes auxquels il prend part. Il peut se faire accompagner des collaborateurs de son choix qui ne prennent part ni aux discussions ni aux votes.

La loi de modernisation de notre système de santé du 26 janvier 2016 met en place la possibilité aux RU de se faire élire au poste de Président de cette commission (Décret n°2016-726 du 1^{er} juin 2016).

3.3 Les membres invités

La commission peut entendre toute personne compétente sur les questions à l'ordre du jour. Les membres invités ne peuvent pas prendre part au vote.

3.4 Durée des fonctions

La durée du mandat des médiateurs, des représentants des usagers et des représentants du personnel mentionnés aux 2° des IV, V et VI de l'article R. 1112-81 est fixée à trois ans renouvelable. Le mandat des autres membres de la commission prend fin en même temps que le mandat ou les fonctions au titre desquels les intéressés ont été désignés.

Pour les salariés de l'établissement, la participation à la commission est imputée sur le temps de travail. Pour les autres membres, les fonctions sont exercées à titre gratuit.

Les représentants des usagers en activité professionnelle bénéficient d'un congé de représentation de 9 jours prévu à l'article L1114-3 du code de la santé publique :



 <p>Centre Hospitalier d'Auch EN GASCOGNE Soigner & prendre Soins</p>	<p>REGLEMENT INTERIEUR</p> <p>COMMISSION DES USAGERS (CDU)</p>	<p>Date de Diffusion : Juillet 2022</p>	<p>EDP PR 02</p>
<p>Page : 7/16</p>			<p>Version 3</p>

Les salariés, membres d'une association visée à l'article L.1114-1, bénéficient du congé de représentation prévu par L.3142-51 du code du travail lorsqu'ils sont appelés à siéger :

1° Soit au conseil de surveillance, ou à l'instance habilitée à cet effet, d'un établissement de santé public ou privé, ou aux commissions et instances statutaires dudit établissement ;

2° Soit dans les instances consultatives régionales ou nationales et les établissements publics nationaux prévus par le présent code.

3.5 Mode de reconduction des mandats

Le mandat des médiateurs, des représentants des usagers et des représentants du personnel est renouvelé dans les mêmes conditions de désignation.

En cas de vacance d'un siège du fait de l'empêchement définitif de son titulaire ou de la perte de la qualité au titre de laquelle il a été désigné, un autre membre est désigné dans les mêmes conditions pour achever la durée du mandat restant à accomplir.

Les représentants des usagers s'engagent à signifier à l'établissement tout retrait d'agrément ou dissolution de l'association ayant proposé sa nomination.



 <p>Centre Hospitalier d'Auch EN GASCOGNE Soigner & prendre Soins</p>	<p>REGLEMENT INTERIEUR</p> <p>COMMISSION DES USAGERS (CDU)</p>	<p>Date de Diffusion : Juillet 2022</p>	<p>EDP PR 02</p>
<p>Page : 8/16</p>			<p>Version 3</p>

4. FONCTIONNEMENT DE LA CDU

4.1 Modalités de vote

Les membres titulaires (représentants des usagers, médiateurs et représentant légal) de la commission ont voix délibérative, le suppléant ayant voix délibérative quand il remplace le titulaire.

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

La CDU 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 dans les 15 jours avec le même ordre du jour. Elle délibère alors valablement quel que soit le nombre des membres présents.

« Le vote au scrutin secret est de droit sur demande d'un membre présent ».

4.2 Convocation et Ordre du jour

Le Président peut associer les différents membres de la CDU à la préparation des réunions et des supports utilisés. Un membre de la CDU peut demander à mettre un point à l'ordre du jour.

Le Président arrête l'ordre du jour des réunions, et adresse à tous les membres une convocation, un ordre du jour ainsi qu'une proposition de compte-rendu de la réunion précédente dans un délai raisonnable (soit 15 jours avant la date de la réunion). En cas d'urgence, le délai peut être réduit sans pouvoir être inférieur à un jour franc.

L'ordre du jour comporte à minima :

- La validation du compte rendu de la réunion précédente
- Les questions dont l'inscription a été demandée par la moitié au moins des membres ayant voix délibérative
- Un point relatif au calendrier des prochaines échéances.

Tous les membres de la commission peuvent proposer d'ajouter des points à l'ordre du jour. Cela permet d'aborder de manière constructive des sujets auxquels les autres membres n'auraient pas songé.



 <p>Centre Hospitalier d'Auch EN GASCOGNE Soigner & prendre Soins</p>	<p>REGLEMENT INTERIEUR</p> <p>COMMISSION DES USAGERS (CDU)</p>	<p>Date de Diffusion : Juillet 2022</p>	<p>EDP PR 02</p>
<p>Page : 9/16</p>			<p>Version 3</p>

4.3 Fréquence des réunions

La Commission des Usagers se réunit au moins 4 fois par an, soit une fois par trimestre sur convocation de son Président. Elle peut se réunir aussi souvent que nécessaire pour procéder à l'examen des plaintes et réclamations qui lui sont transmises ou suivre les projets qu'elle a souhaité mettre en œuvre.

La réunion est de droit à la demande de la moitié des membres ayant voix délibérative.

4.4 Comptes rendus de réunions

A l'issue de chaque réunion, la personne en charge du secrétariat rédige un compte-rendu adressé en annexe de la convocation à la prochaine réunion pour validation collective.

4.5 Secret professionnel et incompatibilités

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.

La commission peut avoir accès aux données médicales relatives aux plaintes et réclamations dont elle est saisie, sous réserve de l'obtention préalable de l'accord écrit de la personne concernée ou de ses ayants-droits si elle est décédée.

Toute analyse, tout rapport, toute proposition ou communication réalisé par la commission et relatif aux plaintes, réclamations et événements indésirables graves garantit le respect de l'anonymat du patient et du professionnel concerné.

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 représentant légal lorsqu'il s'agit du médiateur non médical, et par un praticien désigné par le Président de la Commission Médicale d'Etablissement lorsqu'il s'agit du médiateur médical.



 <p>Centre Hospitalier d'Auch EN GASCOGNE Soigner & prendre Soins</p>	<p>REGLEMENT INTERIEUR</p> <p>COMMISSION DES USAGERS (CDU)</p>	<p>Date de Diffusion : Juillet 2022</p>	<p>EDP PR 02</p>
<p>Page : 10/16</p>			<p>Version 3</p>

5. LES MOYENS MIS A DISPOSITION DE LA CDU

Conformément à l'article R 1112-89, le secrétariat est assuré à la diligence du représentant légal de l'établissement qui met à la disposition de la Commission (et des médiateurs), les moyens matériels nécessaires à l'exercice de leurs missions.

Le secrétariat de la commission est assuré par Mme Aline BARREAU.

5.1 Barème applicable aux frais de déplacement

Les fonctions de membre de la CDU sont exercées à titre gracieux pour les membres non-salariés de l'établissement. Pour les membres salariés, la participation à la commission est imputée sur le temps de travail.

Néanmoins l'établissement assure la couverture des frais engagés pour assurer le mandat des membres de la CDU (formation, déplacements pour les missions relatives au mandat, certification, réunion de la CDU, convocation de l'établissement). Particulièrement, le mandat de représentant des usagers ouvre droit aux indemnités, sur présentation de justificatifs, pour frais de déplacement dans les conditions prévues par l'établissement.

5.2 Assurance des représentants des Usagers

Lorsqu'un accident survient dans le cadre d'un mandat de représentant des usagers, le RU bénéficie du régime des accidents de travail.

5.3 Constitution de la CDU et communication

Cette liste actualisée est affichée dans l'établissement et est transmise au Directeur de l'Agence Régionale de Santé.

La liste est disponible à la demande dans le livret d'accueil. Elle doit faire état des dispositions des articles R 1112-91 à R 1112-94 du Code de la Santé Publique qui précise les modalités d'application au sein de l'établissement. Le document précise les modalités de sollicitation des représentants des usagers et comprend la mention suivante : « *Le représentant des usagers est un bénévole d'une association de santé agréée qui fait part de vos besoins et exerce votre droit de regard au sein de l'établissement.* »



 <p>Centre Hospitalier d'Auch EN GASCOGNE Soigner & prendre Soins</p>	<p>REGLEMENT INTERIEUR</p> <p>COMMISSION DES USAGERS (CDU)</p>	<p>Date de Diffusion : Juillet 2022</p>	<p>EDP PR 02</p>
<p>Page : 11/16</p>			<p>Version 3</p>

6. ATTRIBUTIONS DE LA CDU

6.1 Compétences à l'égard des Usagers et de leur entourage

La commission examine les plaintes et réclamations qui ne présentent pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel. Elle veille à ce que toute personne ne soit informée des voies de recours et de conciliation dont elle dispose.

Sa saisine n'est pas un préalable obligatoire et ne fait pas obstacle à un recours amiable ou contentieux ultérieur. La saisine de la commission n'est pas suspensive des délais de recours contentieux.

Dans le cadre de cette mission, l'ensemble des plaintes et réclamations adressées à l'établissement de santé par les usagers ainsi que les réponses qui y sont apportées sont tenues à la disposition des membres de la commission.

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.

6.2 Compétences en matière d'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches

La commission procède à une appréciation des pratiques de l'établissement concernant les droits des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge. Elle est fondée sur une analyse de l'origine et des motifs des plaintes, des réclamations et des témoignages de satisfaction reçus dans les différents services ainsi que des suites qui leur ont été apportées.

Elle formule également des recommandations, notamment en matière de formation des personnels, destinées à améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches et à assurer le respect des droits des usagers.

Elle est associée à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la Commission Médicale d'Etablissement. Elle fait des propositions sur ces sujets et est informée des suites qui leur sont données.

Outre le recueil des observations des associations de bénévoles conventionnées avec l'établissement et intervenant en son sein, la Commission Des Usagers peut proposer, en lien avec ces derniers, un projet des usagers. Ce projet 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 Commission Médicale d'Etablissement contribue à son élaboration. Il est transmis par la Commission Des Usagers au représentant légal de l'établissement. Le projet des usagers est proposé par la Commission Des Usagers en vue de l'élaboration du projet d'établissement.

Enfin, elle recense les mesures adoptées au cours de l'année écoulée par l'organe collégial tenant lieu de Conseil de Surveillance en ce qui concerne les droits des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge, et évalue l'impact de leur mise en œuvre.



 <p>Centre Hospitalier d'Auch EN GASCOGNE Soigner & prendre Soins</p>	<p>REGLEMENT INTERIEUR</p> <p>COMMISSION DES USAGERS (CDU)</p>	<p>Date de Diffusion : Juillet 2022</p>	<p>EDP PR 02</p>
<p>Page : 12/16</p>			<p>Version 3</p>

6.3 Le rapport annuel

Chaque année, la commission élabore collectivement un rapport qui reflète l'activité réelle de la CDU au cours de l'année :

- son fonctionnement,
- les actions menées dans l'amélioration de la qualité,
- les difficultés rencontrées qui mériteraient une plus grande mobilisation.

Ce rapport inclut les recommandations formulées par la CDU visant à améliorer le fonctionnement régulier de l'établissement ainsi que la prise en charge et la qualité des soins dispensés aux usagers.

Une fois validé par les membres de la CDU, le rapport est transmis à la commission médicale d'établissement (CME).

Le rapport annuel est ensuite transmis à l'Agence Régionale de Santé.

7. L'EXAMEN DES PLAINTES ET RECLAMATIONS

7.1 Réception des plaintes

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement est transmis à son représentant légal. Ce dernier doit y répondre dans les meilleurs délais, soit en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur et/ou la CDU, soit en informant l'intéressé qu'il procède lui-même à la saisine du médiateur et/ou de la CDU. Conformément au décret n° 2016-726 du 1^{er} juin 2016, l'établissement doit proposer aux usagers d'être accompagnés par un Représentant des Usagers lors des médiations.

Ce registre, tenu informatiquement, doit être consultable par les Représentants des Usagers afin de leur permettre d'assurer un suivi des causes et des réponses apportées aux plaintes et réclamations. C'est un outil de veille essentiel quant à la qualité des prises en charge et des accompagnements réalisés au sein de l'établissement.

7.2 Examen des plaintes

Les dossiers de plaintes et de réclamations sont examinés tous les mardis matin en bureau CDU.

Ce bureau est composé d'un médiateur médical, d'un médiateur non médical ainsi que du Directeur des Droits des Usagers et de la secrétaire de la CDU. Ces rencontres ont pour but d'assurer un suivi régulier et conforme à la réglementation. Lors de cette réunion restreinte, les représentants des Usagers sont conviés.



 <p>Centre Hospitalier d'Auch EN GASCOGNE Soigner & prendre Soins</p>	<p>REGLEMENT INTERIEUR</p> <p>COMMISSION DES USAGERS (CDU)</p>	<p>Date de Diffusion : Juillet 2022</p>	<p>EDP PR 02</p>
<p>Page : 13/16</p>			<p>Version 3</p>

7.3 Procédure devant le médiateur

Le représentant légal de l'établissement ou l'auteur de la plainte ou de la réclamation saisit le médiateur médical lorsque ces dernières mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service, et le médiateur non médical pour toutes les autres questions.

Si une plainte ou une réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

En application de l'Art. R 1112-93 du Code de la Santé Publique, le médiateur rencontre l'auteur de la plainte ou de la réclamation. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a 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 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.

Lorsque la saisine est à l'initiative du plaignant, le médiateur est saisi par lettre recommandée simple mentionnant notamment les coordonnées du plaignant, la date d'hospitalisation ou des soins en cause, l'exposé des griefs et les prétentions du plaignant.

7.4 Procédure en CDU

Dans les 8 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 CDU, qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission.

Au vu de ce compte-rendu, et après avoir rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation si elle le juge utile, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige, informe le plaignant quant aux voies de conciliation ou de recours dont il dispose, ou émet un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans un 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.

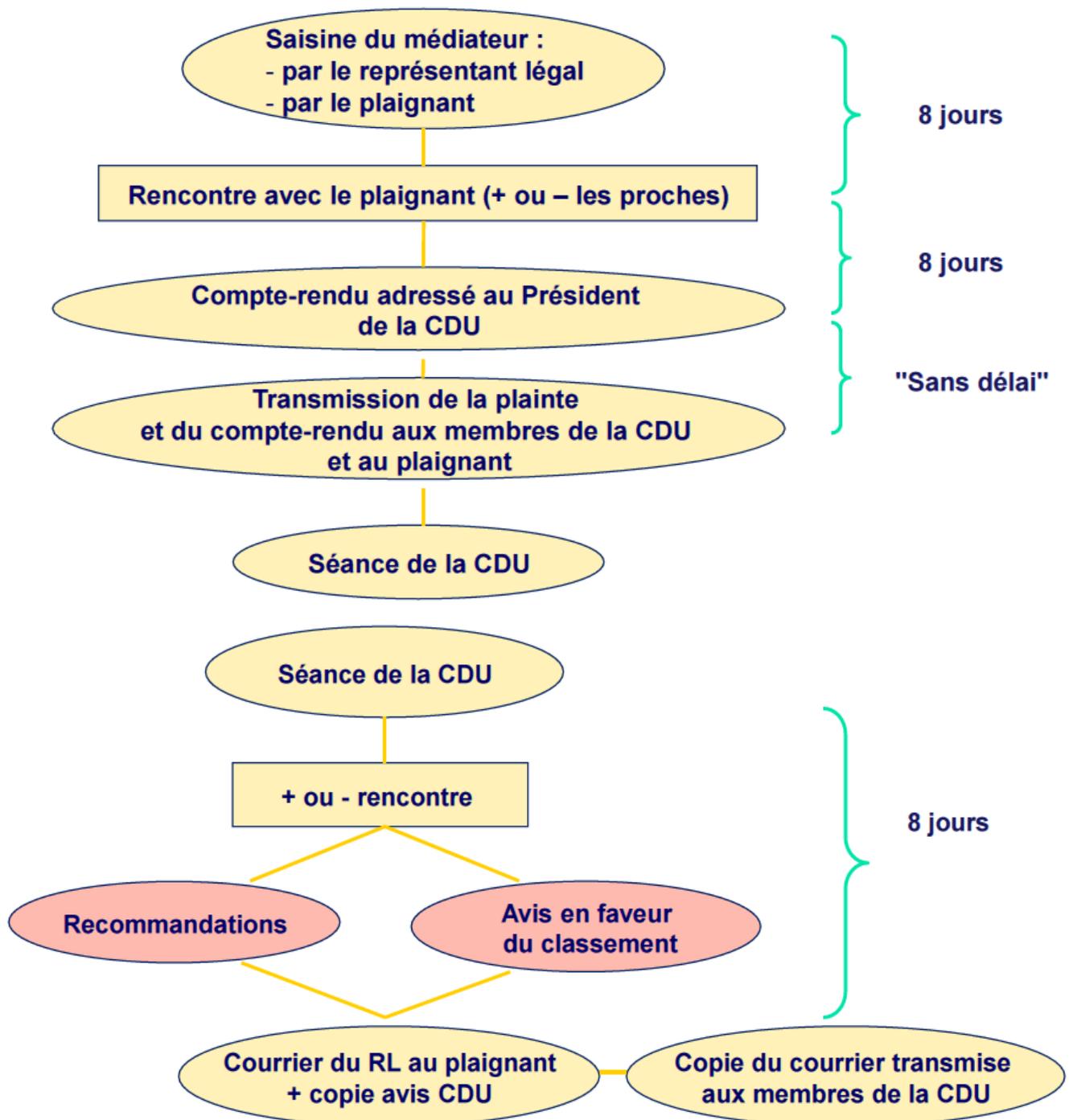
Ce courrier est également transmis aux membres de la commission.



 <p>Centre Hospitalier d'Auch EN GASCOGNE Soigner & prendre Soins</p>	REGLEMENT INTERIEUR COMMISSION DES USAGERS (CDU)	Date de Diffusion : Juillet 2022	EDP PR 02
Page : 14/16			Version 3

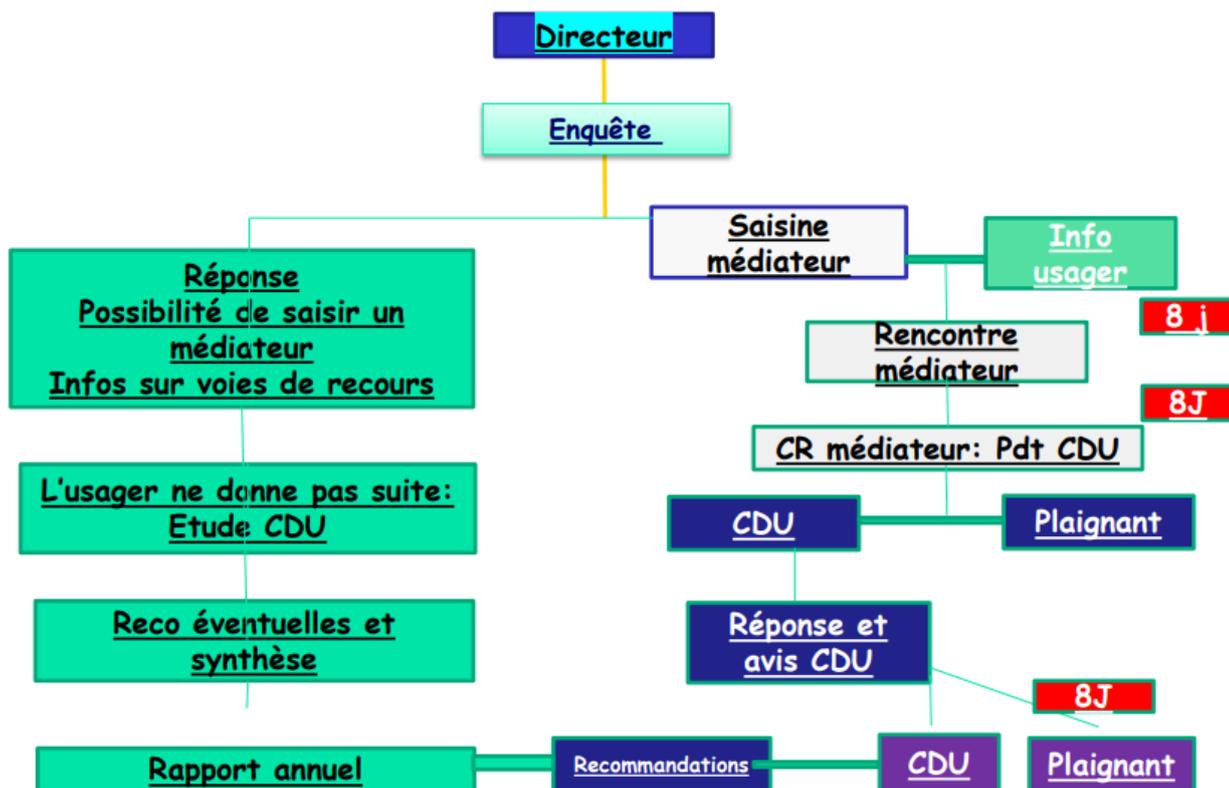
7.5 Logigramme

CDU et médiation





Gestion des plaintes et réclamations



 <p>Centre Hospitalier d'Auch EN GASCOGNE Soigner & prendre Soins</p>	REGLEMENT INTERIEUR COMMISSION DES USAGERS (CDU)	Date de Diffusion : Juillet 2022	EDP PR 02
			Page : 16/16

8. DEFINITIONS, TERMINOLOGIE ET ABREVIATIONS

CDU : Commission des Usagers
CME : Commission Médicale d'Etablissement
CR : Compte-rendu
EIG : Evènement Indésirable Grave
RU : Représentant des Usagers

9. DOCUMENTS DE REFERENCE

- Ordonnance du 24 Avril 1996 relative à la mise en place de la commission de conciliation avec les usagers.
- Décret N° 2005-213 du 02 Mars 2005 qui instaure la création des Commissions des relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC).
- Loi N° 2016-41 du 26 Janvier 2016 de modernisation du système de santé qui change l'intitulé CRUQPC en Commission des Usagers (CDU) et qui renforce les prérogatives des CDU et des RU.
- Décret N° 2016-726 du 1 er Juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé qui modifie son organisation et qui élargie sa compétence.
- Fiche CISS Boite à outils du RU N°10 : « Présider, ou pas, La Commission des Usagers ? Telle est la question ! »

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS			
DATE	NATURE	CLASSEMENT	VERSION
09/03/2010	Création : C.R.U.Q.P.E.C – Règlement Intérieur et statutaire	/	1
Avril 2020	Mise à jour (refonte du document)	Management de la qualité et sécurité des soins – Ecoute des patients EDP	2
Juillet 2022	Mise à jour (Actualisation des membres de la CDU, président et vice-président)	Droits des Usagers	3

TABLEAU DE DIFFUSION	
UNITES CONCERNEES	FONCTIONS CONCERNEES
Toutes les unités	Toutes fonctions
Commission des Usagers	Membres de la CDU

MOTS CLÉS INTRANET
Commission Des Usagers, CDU, Représentant des Usagers, écoute, plaintes, réclamations, médiateur, médiation

