



Règlement intérieur
Commission Des Usagers (CDU)

Préambule : Dispositions législatives et réglementaires

Le présent règlement intérieur régit les modalités de composition et de fonctionnement de la Commission Des Usagers (CDU) de l'établissement. Il rappelle par ailleurs les attributions de la CDU ainsi que les moyens mis à sa disposition pour les exercer.

Son élaboration a été notamment réalisée au regard des dispositions suivantes :

- Articles L1112-1 et L1114-1 et suivants du Code de la santé publique ;
- Articles R1112-79 et suivants du Code de la santé publique ;
- Décret 2005-213 du 2 mars 2005 relatif à la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge modifié par le décret n°2016-726 du 1^{er} juin 2016 relatif à la Commission des Usagers des établissements de santé ;
- Décret 2005-300 du 31 mars 2005 relatif à l'agrément des associations représentant les usagers dans les instances hospitalières ou de santé publique, modifié par le Décret n° 2010-271 du 15 mars 2010 portant organisation de la direction générale de l'offre de soins ;
- L'Ordonnance du 24 avril 1996 (place des usagers et commission de conciliation) ;
- Décret n°2017-415 du 27 mars 2017 relatif aux modalités d'information de la Commission des Usagers sur les événements indésirables graves associés aux soins ;
- Circulaire du 6 mai 1995 relative à la charte du patient hospitalisé

Titre 1 - Composition de la CDU

Article 1^{er} : Membres titulaires de la Commission

La Commission Des Usagers (CDU) est composée de :

- 1° Représentant légal de l'établissement ou de la personne qu'il désigne à cet effet ;
- 2° Un médiateur médical ;
- 2°bis Un médiateur non médical ;
- 3° Deux représentants des usagers (RU) désignés par le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé ;
- 4° Président de la Commission Médicale d'Etablissement ou de son représentant qu'il désigne parmi les membres de cette Commission ;
- 5° Un représentant de la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques (CSIRMT) désigné par le Directeur des soins ;
- 6° Un représentant du personnel choisi parmi les membres du Comité Social d'Etablissement (CSE)
- 7° Un représentant du conseil de surveillance choisi parmi les représentants des collectivités locales et les personnes qualifiées

Ces membres disposent d'une **voix délibérative**.

Titre 2 - Attributions de la CDU

Article 7 : Missions générales

La CDU a pour missions principales de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge.

Elle participe à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement pour les sujets en lien avec l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers.

En outre, elle peut élaborer un projet des usagers adossé au projet d'établissement, le cas échéant, elle en assure le suivi.

Article 8 : Moyens mis à disposition des membres afin d'assurer leurs missions

Afin de pouvoir mener à bien ses missions, la CDU reçoit trimestriellement toutes les informations nécessaires :

- L'analyse des réclamations et plaintes adressées au Centre Hospitalier Gériatrique de LA FERRE par les usagers ;
- Le nombre de demandes de communication de dossiers médicaux ainsi que les délais de réponse auxdites demandes ;
- Une présentation des médiations ayant été réalisées ;
- Une présentation des questionnaires de satisfactions ;
- Une présentation des événements indésirables graves signalés ainsi que les actions correctives mises en place ;
- Les recours en cours formulés contre le Centre Hospitalier Gériatrique de LA FERRE par ses usagers.

Au regard des informations dont elle est destinataire, la CDU peut :

- Formuler des recommandations destinées à améliorer l'accueil et la qualité des soins prodigués ;
- Proposer des modifications du projet des usagers.

En outre, les représentants des usagers sont associés à des groupes de travail institutionnels, et prennent activement part aux démarches liées à la certification HAS (Haute Autorité de Santé) de l'établissement.

Article 9 : Rapport annuel de la CDU

La CDU établit annuellement un rapport d'activité.

L'objet principal dudit rapport est de formuler des propositions destinées à améliorer l'accueil et la prise en charge des usagers et de leurs proches. Il doit prendre en compte également les éléments permettant d'identifier les points forts et les points d'amélioration du Centre Hospitalier Gériatrique de LA FERRE.

Les membres de la CDU sont sollicités et associés à la rédaction de ce rapport, établi à partir du contenu des séances trimestrielles. Celui-ci ne comporte que des données anonymes. Il est adopté en séance plénière puis présenté au Conseil de Surveillance, à la Commission Médicale d'Etablissement et au Comité Social d'Etablissement.

Il est ensuite transmis à l'Agence Régionale de Santé et la Conférence Régionale de l'Autonomie et de la Santé.

Article 2 : Membres suppléants

Exception faite du représentant légal de l'établissement et du Président de la Commission Médicale d'Etablissement, il est procédé à la désignation d'un suppléant pour chaque membre titulaire.

Le Président de la Commission Médicale d'Etablissement assure également la fonction de médiateur médical suppléant.

La désignation prévue à l'alinéa 1 du présent article est réalisée dans les mêmes conditions que celles du membre titulaire.

Les membres suppléants peuvent assister aux séances avec voix consultative lorsque le membre titulaire est présent.

En l'absence du membre titulaire, les membres suppléants disposent d'une voix délibérative.

Article 3 : Invités permanents

Le responsable du service qualité et gestion des risques de l'établissement est invité permanent aux séances de la CDU. Il dispose à ce titre d'une voix consultative.

Le responsable des affaires générales est invité permanent aux séances de la CDU. Il dispose à ce titre d'une voix consultative.

Article 4 : Invités ponctuels

Le Président de la CDU peut convier des invités ponctuels à assister aux séances au regard des sujets prévus à l'ordre du jour.

Article 5 : Présidence de la CDU

La présidence de la CDU est assurée par un des membres mentionnés aux 1° à 3° de l'article 1^{er} du présent règlement intérieur.

Le Président est élu par scrutin uninominal à la majorité des suffrages exprimés. Si la majorité absolue n'est pas atteinte à l'issue de deux tours, un troisième tour est organisé. La majorité relative suffit alors. En cas d'égalité entre les candidats ayant obtenu le plus grand nombre de voix, le plus âgé d'entre eux est élu.

Prennent part au scrutin les membres mentionnés aux articles 1 et 2 du présent règlement intérieur.

Article 6 : Vice-présidence de la CDU

Le Vice-président de la CDU est élu dans les mêmes conditions que le Président. Il doit cependant appartenir à une autre catégorie que celle du président.

Le Vice-président assure les fonctions du Président en cas d'empêchement, d'absence prolongée ou de démission.

Article 10 : Examen des plaintes et réclamations

Toutes les plaintes et réclamations d'usagers formulées à l'encontre de l'établissement sont immédiatement transmises aux représentants des usagers par le secrétariat de direction et des affaires générales via la boîte mail générique dont ils disposent.

En séance, les réponses apportées aux réclamations par la Direction de l'établissement sont soumises pour avis aux membres de la CDU qui indiquent alors si le dossier peut ou non être clôturé.

En dehors de ce processus, les représentants des usagers disposent d'un droit de consultation des plaintes et réclamation sur demande préalable auprès du secrétariat de direction et des affaires générales.

Article 11 : Information des usagers de l'existence de la CDU

Le Centre Hospitalier Gériatrique de LA FERRE s'assure que les usagers soient informés de l'existence de la CDU, de ses missions et de sa composition par les voies suivantes :

- Livret d'accueil ;
- Site internet ;
- Affichages institutionnels ;
- Visites au sein des unités de soins de l'établissement.

Le présent règlement intérieur est par ailleurs diffusé sur le site internet de l'établissement et peut être porté à la connaissance de tout usager qui en ferait la demande.

Enfin, les représentants des usagers disposent d'une adresse mail générique diffusée aux usagers afin de faciliter les prises de contact.

A l'occasion du traitement des plaintes et réclamations, la Direction de l'établissement rappelle le rôle de la CDU dans ses correspondances.

Titre 3 - Fonctionnement de la CDU

Article 12 : Convocation

La CDU se réunit au moins quatre fois par an. Elle se réunit de droit à la demande d'au moins la moitié de ses membres ayant voix délibérative.

L'ordre du jour est arrêté par le Président de la CDU et communiqué aux membres au moins huit jours avant la date de la réunion.

En cas d'urgence, la CDU peut être convoquée dans un délai d'un jour franc.

Les membres de la CDU sont sollicités par son Président 20 jours avant la date de la réunion afin de solliciter l'inscription de sujets à l'ordre du jour.

Article 13 : Secrétariat de la CDU

Le secrétariat de la CDU (organisation des séances, organisation des médiations, suivi des réclamations) est assuré par le secrétariat de Direction et des Affaires générales.

Article 14 : Votes et quorum

La CDU émet des avis ou recommandations à la majorité des suffrages exprimés. Les votes sont organisés à main levée sauf en cas de demande de vote à bulletin secret par un membre ayant voix délibérative.

Le quorum est fixé à cinq membres ayant une voix délibérative dont au moins un représentant des usagers.

L'absence des représentants des usagers (titulaires et suppléants) donne lieu à un report de séance.

En cas d'égalité, le vote du Président est prépondérant.

Article 15 : Droits et obligations des membres de la CDU

15.1 Secret professionnel

Les membres de la CDU, ou toute personne assistant à ses travaux, sont amenés à avoir accès à des données médicales relatives aux plaintes ou aux réclamations. Ils sont par conséquent tenu au respect du secret professionnel dans les conditions définies par le Code pénal (Art 226-13 et 226-14).

15.2 Incompatibilités

Lorsqu'un membre de la CDU est concerné par une plainte ou réclamation, ou une médiation, il ne prend pas part aux débats en séance.

Un médiateur concerné par une réclamation pour laquelle l'utilisateur sollicite la tenue d'une médiation ne peut pas siéger à l'occasion de ladite médiation.

Si le médiateur et ses suppléants sont simultanément concernés par une plainte ou une réclamation, leur mission est assurée par un professionnel désigné par le Directeur du Centre Hospitalier de Laon lorsqu'il s'agit du médiateur non médical et par un praticien désigné par le Président de la Commission Médicale d'Établissement lorsqu'il s'agit du médiateur médical.

Titre 4 - Modifications du règlement intérieur de la CDU

Article 16 : Modification du règlement intérieur

Le présent règlement intérieur pourra être modifié autant que nécessaire soit après demande de la majorité des membres de la Commission, soit à la demande du Président de la Commission. Toute modification du règlement intérieur devra ensuite être soumise à la commission pour être validée et entrer en vigueur.

Règlement intérieur adopté en séance plénière le 23/06/2023.

Règlement intérieur adopté par le Conseil de surveillance le 27/06/2023.

**La Présidente
De la Commission Des Usagers,**

Isabelle PLANEIX