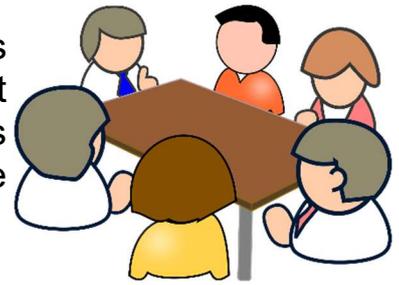


# LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)



## Qu'est-ce que la Commission Des Usagers (CDU) ?

C'est une instance consultative instituée au sein des établissements de santé publics ou privés par le Décret 2016-726 du 1<sup>er</sup> juin 2016, en application des dispositions de la loi 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé.



## Quel est son rôle ?

La CDU permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers.

- Elle **veille au respect des droits des patients**, facilite leurs démarches et contribue, par ses avis et propositions à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients.
- Elle **a accès à l'ensemble des plaintes et réclamations** adressées à l'établissement par les usagers ou leurs proches, ainsi qu'aux réponses et aux suites qui y sont apportées par les responsables de l'établissement. Elle examine les plaintes et réclamations qui ne présentent pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel. Elle est vigilante à ce que toute personne soit informée des voies de recours et de conciliation dont elle dispose et contribue, par ses avis et propositions, à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.
- Elle **est informée du nombre de demandes de communication de dossiers médicaux** ainsi que des délais dans lesquels l'établissement satisfait à ces dernières.
- Elle **a connaissance des résultats de l'évaluation des enquêtes de satisfaction** des usagers ainsi que des appréciations et remarques formulées par les patients et leurs proches au sein des questionnaires de sortie.
- Elle **a connaissance des événements indésirables graves liés aux soins** survenus au sein de l'établissement ainsi que les actions menées pour y remédier.

## Comment fonctionne-t-elle ?

La CDU dispose d'un règlement intérieur qui fixe ses modalités d'organisation et de fonctionnement.



Elle se réunit au moins 4 fois par an en séances plénières et autant de fois que nécessaire.

Suite à un litige avec l'établissement, à la requête des patients et avec leur participation, la CDU peut organiser une réunion de médiation et de conseils.

La CDU et notamment les représentants des usagers sont directement impliqués dans la procédure de certification. Un référentiel traite des droits des usagers et fait l'objet d'une attention toute particulière de la part des représentants des usagers puisqu'ils sont interviewés par les experts visiteurs de la Haute Autorité de Santé (HAS).

Elle établit un rapport annuel d'activité qui est adressé à l'Agence Régionale de Santé (ARS) après présentation à la Commission Médicale d'Etablissement (CME).

## Qui en est membre ?

Réglementairement (article R.1112-81 du Code de la Santé Publique) :

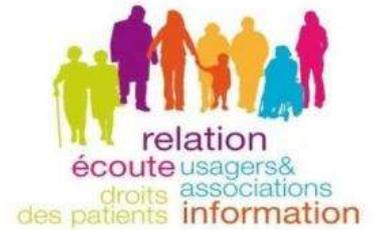
- Le représentant légal de l'établissement ou son représentant
- Un médiateur médecin titulaire et un suppléant
- Un médiateur non médecin titulaire et un suppléant
- Deux représentants des usagers titulaires et deux suppléants

Assistent aux séances avec voix consultative :

- Le Président de la Commission Médicale d'Etablissement (CME)
- La responsable qualité gestion des risques

## Qu'est-ce qu'un représentant des usagers (RU) ?

Le représentant des usagers est un bénévole, désigné par l'Agence Régionale de Santé (ARS) pour représenter les patients. Il est membre d'une association de santé qui a reçu un agrément santé par une commission nationale.



Le représentant des usagers veille au respect des droits des usagers. Il est le « porte-parole » des patients et de leurs proches : il facilite l'expression des patients, favorise le dialogue et l'échange avec les professionnels de santé.

Nos représentants des usagers participent également à d'autres instances :

- Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) : Mr MICHELINO
- Le Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN) : Mr MICHELINO
- Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) : Mr MICHELINO
- Le Comité éthique : Mme BERGERET

## Qu'est-ce qu'un médiateur médecin et non médecin ?

Dans le cadre d'une médiation, le médiateur est là pour écouter le patient, lui apporter un complément d'information, l'accompagner dans sa réflexion et essayer de rétablir un lien de confiance entre le patient et l'établissement ou l'un de ses personnels.



Les médiateurs sont des professionnels de la Clinique.

**Le médiateur médecin** est compétent pour une demande d'information qui met en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical d'un service. L'entretien a pour objectif d'apporter un éclairage médical sur la prise en charge.

**Le médiateur non médecin** est compétent pour toute autre demande d'information.

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

## La gestion des plaintes et réclamations :

En cours de séjour, l'utilisateur qui souhaite formuler des remarques ou critiques orales concernant sa prise en charge peut s'adresser au cadre de santé du service, afin de trouver une solution adaptée.

Si pour différentes raisons, cela n'apparaît pas possible, il peut adresser une réclamation ou une plainte par écrit à la Direction de la Clinique. Une réponse lui est apportée dans les meilleurs délais au regard des explications fournies par les acteurs de la prise en charge : médecins, directrice des soins, cadre de santé, ...

Si la réponse et les explications reçues ne satisfont pas l'utilisateur, il est informé de la possibilité qui lui est offerte de saisir le médiateur médecin ou non médecin.

Le médiateur médecin ou non médecin est saisi soit par la Direction de l'établissement, soit par l'auteur de la plainte.

Il reçoit l'utilisateur. A l'issue de la rencontre de médiation, un compte rendu de l'entretien est rédigé qui est transmis à la Direction de la Clinique, à l'utilisateur, aux membres de la CDU.

Une rencontre avec les membres de la CDU peut être également proposée au plaignant. Ceux-ci formulent des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou informent l'utilisateur des voies de recours dont il dispose.

## Accès au dossier médical :

### Dossier d'une personne majeure :

Les personnes suivantes peuvent consulter le dossier :

- Le patient lui-même,
- Son tuteur, si le patient est majeur sous tutelle,
- Son médecin si le patient l'a choisi comme intermédiaire

### Dossier d'une personne mineure :

Le dossier médical d'un mineur peut être consulté par :

- Le mineur lui-même,
- L'intermédiaire d'un médecin désigné par le mineur,
- Son représentant légal.



Si le mineur reçoit des soins à l'insu de ses parents (respect de la loi 2001-588 du 04 juillet 2001), il peut s'opposer à ce que le médecin transmette son dossier.

#### Dossier d'un patient décédé :

Sauf volonté contraire exprimée par la personne avant son décès, le dossier médical peut être consulté par :

- L'époux ou épouse,
- L'enfant ou les enfants,
- Son concubin
- Ou son partenaire de Pacs.

Lors de sa demande écrite envoyée à l'établissement de santé, la personne doit justifier sa demande en expliquant que les informations peuvent être notamment :

- Nécessaires pour connaître les causes de la mort
- Ou défendre la mémoire du défunt
- Ou faire valoir un droit.

Le refus de la demande doit être justifié, mais il n'empêche pas la délivrance d'un certificat médical. Ce dernier ne doit pas comporter d'informations couvertes par le secret médical.

#### Formulation de la demande d'accès au dossier :

Une demande écrite est à adresser à la Direction de l'établissement, précisant les nom et prénom de la personne concernée, sa date de naissance, les dates d'hospitalisation et le motif pour les ayants-droit.

Cette demande doit être accompagnée d'une copie recto/verso de la carte d'identité, et si besoin, un justificatif précisant le lien de parenté avec la personne dont vous demandez le dossier (ex. livret de famille...).

#### Délai de communication du dossier médical :

Pour un dossier datant de moins de 5 ans :

- Au plus tard dans les 8 jours suivant sa demande
- Et au plus tôt après qu'un délai de réflexion de 48 heures a été observé (pour lui laisser le temps d'être sûr de sa décision)

Pour un dossier datant de plus de 5 ans, ce délai est porté à 2 mois.

La consultation du dossier médical peut être faite sur place. La remise de copies est payante.

L'accès au dossier peut également être réalisé par envoi de copies. Le coût des photocopies et les frais de port sont à la charge du demandeur.

## La satisfaction des usagers :

L'utilisateur peut exprimer son opinion relative à son séjour dans l'établissement :

- **Par courrier** adressé à la Direction de la Clinique
- **Par le biais du questionnaire de satisfaction** qui lui est remis lors de son séjour.
- **En répondant au questionnaire e-satis** anonyme mis en place par la HAS (Haute Autorité de Santé). Il s'agit d'un dispositif national de recueil et de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés plus de 48h en MCO (Médecine, Chirurgie, Obstétrique).  
Pour permettre sa participation à cette enquête de satisfaction, l'adresse email du patient est recueillie à son admission.
- Les témoignages de satisfaction émanant des patients et des familles font l'objet d'une information à la CDU, au même titre que les plaintes et réclamations.  
Les lettres de remerciements réceptionnées par la Direction sont adressées aux services concernés pour information des équipes.
- **Par mail** : [usagers@parcsaintlazare.fr](mailto:usagers@parcsaintlazare.fr)



## Composition de la Commission des Usagers (CDU) au sein de la Clinique

### Nos représentants des usagers titulaires :

- Mme Marie Pierre BERGERET, **Présidente de la CDU**  
Union Départementale des Associations Familiales (UDAF) 60  
03 44 52 07 98  
[pbsep@aol.com](mailto:pbsep@aol.com)
- Mr Michel LEROY  
Fédération Nationale Familles de France  
03 44 48 03 27  
[leclaimi@gmail.com](mailto:leclaimi@gmail.com)

### Nos représentants des usagers suppléants :

- Mr Pierre MICHELINO  
Association Française des Scléroses en Plaques  
06 08 66 05 68  
[pierre.michelino@afsep.fr](mailto:pierre.michelino@afsep.fr)
- Mme Agnès PETIT  
Association de consommation, logement et cadre de vie  
06 18 59 14 00

### Nos médiateurs médecins :

- Dr Samir TAZIBT, médiateur médecin titulaire
- Dr Éric CHABARDES, médiateur médecin suppléant
- Dr Mourad LAKHDARI, Président de CME, médiateur médecin suppléant

### Nos médiateurs non médecins :

- Mme Chantal QUERET, médiateur non médecin titulaire
- Mr Florian SIBILLEAU, médiateur non médecin suppléant

### Les autres membres :

- Mr Régis POISON, Président, membre titulaire
- Mme Chantal QUERET, **Directrice opérationnelle, Vice-Présidente de la CDU**
- Mme Séverine LEBRUN, Responsable qualité, membre titulaire
- Mme Nadine VIE, Assistante qualité, Secrétaire de Direction, membre suppléant