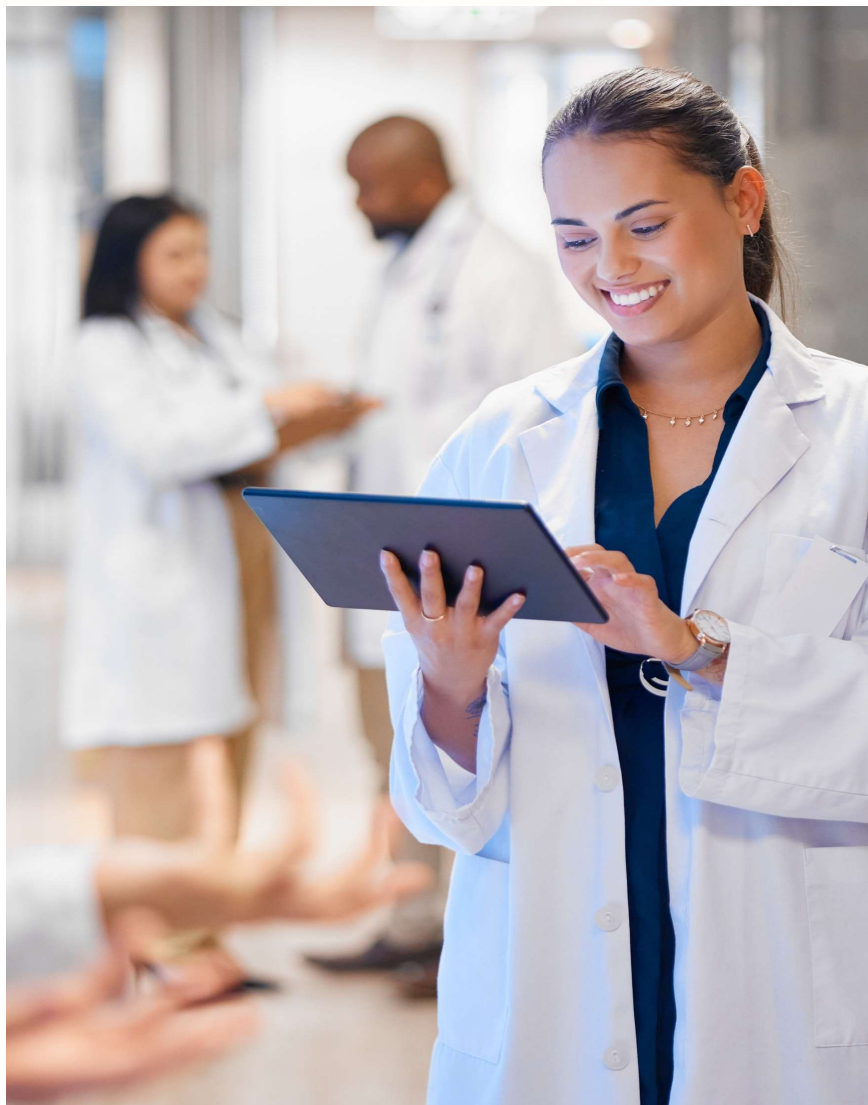




REGLEMENT INTERIEUR

Commission des Usagers (CDU)

SOMMAIRE

1. Objet

2. Domaine d'application

3. Missions de la Commission Des Usagers

4. Composition de la Commission Des Usagers

5. Fonctionnement de la Commission Des Usagers

6. Abréviations

7. Références réglementaires

8. Documents associés

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 1^{er} 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.

1. Objet

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

2. Domaine d'application

Les professionnels et les usagers de la Clinique Claude Bernard.

3. Missions de la Commission Des Usagers

La Commission Des Usagers (CDU) est chargée de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches. Elle 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, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes. La commission reçoit les informations nécessaires à l'exercice de ses missions.

La CDU est articulée autour de 4 missions :

- La satisfaction et les droits des usagers
 - Suivi des demandes de dossiers, plaintes et recours indemnitaires
 - Suivi des médiations
 - Suivi de la satisfaction
 - Suivi des projets institutionnels sur les droits des usagers
- L'amélioration continue de la qualité
 - Suivre les indicateurs qualité
- La gestion des risques
 - Associer au suivi des fiches d'événements indésirables et événements Indésirables Graves (EIG)
 - Participer à la définition des actions d'amélioration à mettre en œuvre suite à des Événements indésirables
- Les relations avec les associations bénévoles ayant signé une convention
 - Recueillir les observations et les projets des associations d'usagers
 - Développer un espace des usagers

Pour chacune de ces missions, un bilan de la mise en œuvre sera présenté à la CDU.

En outre, la Commission des Usagers élabore un projet des usagers en lien avec le projet d'établissement, après consultation de l'ensemble des représentants des usagers de l'établissement. L'avis des représentants des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement et intervenant en son sein est recueilli. Le projet des usagers 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.

3.1 Construire et faire vivre le projet des usagers dans l'établissements de santé

La commission co-construit le projet des usagers en lien avec les axes stratégiques du projet d'établissement. Elle fait des propositions sur ces sujets et est informée des suites qui leur sont données. Elle permet l'échange avec les représentants des associations de bénévoles, ayant signé une convention avec la clinique et intervenant en son sein, sur différentes actions d'amélioration à mettre en place.

3.2 Etre informée de l'ensemble des plaintes et des réclamations et des suites qui leurs sont données

La commission examine l'ensemble des plaintes et des réclamations de classe 2 et +.

La commission veille à ce que toute personne soit informée sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose.

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.

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

La commission présente une synthèse des réclamations et plaintes adressées à la clinique par les usagers ou leurs proches chaque trimestre.

Elle 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, 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.

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

3.3 En cas de survenue d'événements indésirables graves ou fréquents, être informée des actions menées par l'établissement pour y remédier

Les représentants des usagers sont invités à participer au comité des vigilances & de la gestion des risques (COVIR). Le COVIR, qui a lieu deux fois par an, coordonne les vigilances sanitaires et prévoit un programme de gestion en systématisant le signalement et le traitement des événements

indésirables. Le tableau de suivi des actions COVIR permet de suivre 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.

3.4 Rendre compte de ses analyses et propositions

Au fil de l'année, la commission élabore collectivement un tableau de suivi des actions (TSA CDU) qui reflète ses décisions et le suivi des actions mis en place visant à améliorer le fonctionnement régulier de l'établissement ainsi que la prise en charge et la qualité des soins dispensés aux usagers.

La commission utilise également le résultat des enquêtes concernant l'évaluation de la satisfaction des usagers prévue à l'article L. 1112-2 du CSP, en particulier les appréciations formulées par les patients dans les questionnaires de sortie (ECOUTE et E SATIS).

Une présentation des résultats de la satisfaction des patients de la clinique est envoyée mensuellement aux représentants des usagers. Elle reprend l'ensemble des données du questionnaire interne Ramsay (ECOUTE) et les questionnaires de la HAS (E SATIS). Des enquêtes spécifiques à un service peuvent également être communiquées (Chimio, Dialyse...)

Sont également suivi chaque trimestre :

- le nombre de demandes de communication d'informations médicales formulées en vertu de l'article L. 1112-1 ainsi que les délais dans lesquels l'établissement satisfait à ces demandes
- le nombre, la nature et l'issue des plaintes ou réclamations de classe 1.

3.5 Participe aux instances, groupe travail, audits

Les représentants des usagers sont invités à participer à différentes instances afin de s'assurer de la bonne prise en charge des patients. Ils participent également à divers audits (patient traceur, audit dossier douleur...)

4. Composition de la Commission Des Usagers

4.1 Les membres de la Commission Des Usagers

La commission est composée comme suit :

- ✓ Romain DOMPS : Directeur
- ✓ Yéléna RADIC : Directrice Adjointe - gestion des plaintes
- ✓ Catherine ASPRO DELTEL : Directrice des soins infirmiers
- ✓ Otto HARTMAN : Médecin
- ✓ Pierrette CATUSSE : Représentante des Usagers
- ✓ Vincent DESTOMBES : Représentant des Usagers
- ✓ Françoise PIQUE LECUN : Représentante des Usagers
- ✓ Jean CHOUKROUNE : Représentant des Usagers
- ✓ Nathalie ROCHA : Responsable des Services Supports Administratifs
- ✓ Tiphaine MEZZOMO : Responsable Relation Patient

- ✓ Adil ZENDOUAR : Responsable Techniques
- ✓ Séverine LE DU : Responsable Assurance Qualité

La commission peut également inviter toute personne compétente sur les questions inscrites à l'ordre du jour.

4.2 Election du président et du vice-président

La présidence de la commission est assurée soit par le représentant légal de l'établissement ou son représentant, soit par un représentant des usagers titulaire, le médiateur médecin titulaire, ou le médiateur non médecin titulaire.

Le vice-président est issu d'une autre de ces catégories de membres que celle du président.

L'élection du président comme du vice-président, s'effectue 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.

Règlement intérieur de la Commission des Usagers validé en séance du 4 juin 2020 6 Annexe 1 – Règlement intérieur de la CDU Le Président et le Vice-Président sont élus pour un mandat de trois ans renouvelables.

4.3 Les membres pour une commission de conciliation :

La commission est composée comme suit.

- ✓ Le Directeur ou représentant
- ✓ Le Directeur des opérations ou représentant
- ✓ Le Directeur des soins Infirmiers ou représentant
- ✓ Un médiateur médecin et son suppléant désignés par le Directeur parmi les médecins exerçant dans l'établissement ou ayant cessé d'y exercer la médecine ou des fonctions de médiateur depuis moins de cinq ans.
- ✓ Un médiateur médecin et son suppléant ne doivent pas exercer dans le même service.
- ✓ Un médiateur non médecin et son suppléant désignés par le Directeur parmi le personnel non médecin exerçant dans l'établissement.
- ✓ Un représentant des usagers ou suppléant de la clinique
- ✓ Le Président de la Commission Médicale d'Etablissement ou le représentant qu'il désigne parmi les médecins membres de cette commission
- ✓ Le responsable assurance qualité ou représentant

Une liste de médiateurs médicaux, non membres de la CDU, est mise en place en complément des médecins médiateurs, membres de la CDU. Il peut être fait appel, en tant que de besoin, à ces praticiens pour assurer des médiations médicales.

5 Fonctionnement de la Commission Des Usagers

5.1 Ordre du jour et invitations aux réunions

La Commission se réunit, sur invitation de la direction de la clinique (via outlook), chaque trimestre (4 dates de CDU validées en début d'année). A la fin de la CDU, les sujets de la séance suivante sont validés. Le support de présentation est envoyé en amont de la CDU par mail aux participants.

5.2 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.

Les membres de la commission, autres que le Directeur, 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.

5.3 Examen des plaintes et réclamations

Toutes les plaintes et réclamations adressées à la clinique sont transmises à la Direction de la clinique, à la personne attachée de direction, en charge des enquêtes. Elle adresse une copie au responsable qualité.

Les plaintes et réclamations sont enregistrées dans un tableau de suivi annuel accessible uniquement par la Direction et le pôle qualité (date, nom, nature, classe, motif, suivi)

Un accusé de réception est envoyé dans les 5 jours après réception à la clinique (en fonction de la nature de la plainte ou de la réclamation : mail, courrier, lettre recommandée). Une réponse à la plainte ou à la réclamation est envoyée au patient dans les 60 jours après réception à la clinique afin de mener une enquête auprès des différents services.

Pour les plaintes de classe 3 et +, le plaignant est avisé de la possibilité de saisir un médiateur et 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.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Le médiateur, saisi par la Direction ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier.

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

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au Directeur qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la Commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, la Direction répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

5.4 Secrétariat

Le secrétariat de la Commission est assuré par le responsable assurance qualité. Un relevé de conclusions est élaboré systématiquement à l'issue de chaque séance par le secrétariat de la CDU et est envoyé rapidement aux membres de la CDU. Elle met à la disposition de la commission et notamment des médiateurs les moyens matériels nécessaires à l'exercice de leurs missions.

5.5 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.

5.6 Communication et affichage

La liste des représentants des usagers est affichée dans le hall de la clinique, dans les salles d'attentes ainsi que mise en ligne sur le site internet.

5.7 Modalités de modification du règlement intérieur

Le présent règlement intérieur entrera en vigueur après adoption par ses membres. Il pourra être modifié autant que nécessaire soit après demande de la majorité simple des membres de la CDU, soit à la demande du Président de la CDU. Toute modification du règlement intérieur devra ensuite être soumis à la CDU pour avis.

6 Abréviations

ARS : Agence régionale de Santé

CDU : commission des usagers

CSP : Code de la Santé Publique

EIG : Evènement indésirable grave

7 Références réglementaires

Articles L1112-3 - R1112-79 à R1112-94 du Code de la Santé Publique

Articles 226-13 et 226-14 du Code Pénal

8 Documents associés

CCB-PR11-FIC-004 – Fiche de contact des représentants des usagers