

Commission Des Usagers

REGLEMENT INTERIEUR

1 - Missions de la Commission

- 1.1 Les usagers du Service Public Hospitalier incluent les patients pris en charge, ainsi que les personnes qui les accompagnent ou leur rendent visite, mais excluent les agents salariés de l'Etablissement en tant que tel.
- 1.2 La Commission veille au respect des droits des usagers du service public hospitalier et facilite leurs démarches.
A cet effet, l'ensemble des plaintes ou réclamations adressées à l'établissement par les usagers ou leurs proches ainsi que les réponses qui y sont apportées par les responsables de l'établissement, sont tenues à la disposition des membres de la commission. Dans les conditions prévues au chapitre 4 du présent règlement intérieur, la Commission examine celles de ces plaintes et réclamations qui ne présentent pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel, et veille à ce que toute personne soit informée sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose. La commission instaure des conditions favorables au règlement des litiges par le dialogue avec l'utilisateur et l'intervention des médiateurs médecin et non médecin.
- 1.3 La Commission participe 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. A cet effet, elle reçoit toutes les informations nécessaires à l'exercice de ses missions, notamment :
- Les mesures relatives à la politique d'amélioration continue de la qualité préparées par la commission médicale, ainsi que les vœux ou recommandations formulées dans ce domaine par les instances consultatives de l'établissement.
 - Une synthèse des réclamations et plaintes adressées à l'établissement par les usagers ou leurs proches au cours des douze mois précédents.
 - Le nombre de demandes de communication d'informations médicales ainsi que les délais dans lesquels l'établissement satisfait à ces demandes.
 - Le résultat des enquêtes concernant l'évaluation de la satisfaction des usagers.
 - Le nombre, la nature et l'issue des recours gracieux ou juridictionnels formés contre l'établissement par les usagers.
 - **Une présentation, au moins une fois par an, des événements indésirables graves survenus et les actions menées par l'établissement pour y remédier.**
 - **Les observations des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement qu'elle recueille au moins une fois par an.**
- 1.4 A partir notamment de ces informations, 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, fondés 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.

- recense les mesures adoptées au cours de l'année écoulée 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.
- formule 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.
- **est associée** à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission ou la commission médicale d'établissement.

1.5 La Commission rend compte de ses analyses et propositions dans son rapport annuel. Ce rapport ne comporte que des données anonymes. Il est transmis au directeur, à la commission médicale d'établissement, au comité technique d'établissement. Il est transmis au conseil de surveillance, quinze jours au moins avant la séance au cours de laquelle ce dernier délibère 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. Le rapport est transmis à la conférence régionale de santé et de l'autonomie et à l'agence régionale de santé.

1.6 La commission peut proposer un projet des usagers, après consultation de l'ensemble des représentants des usagers de l'établissement et des associations de bénévoles ayant passé une convention avec l'établissement. Le projet des usagers est proposé par la commission des usagers en vue de l'élaboration du projet d'établissement.

1.7 La Commission n'est pas habilitée à reconnaître et à engager la responsabilité juridique ou morale de l'Etablissement ; elle peut cependant concourir à la reconnaissance de la matérialité d'un fait, susceptible d'être à l'origine de la mise en cause de cette responsabilité.

2 - Composition de la Commission

2.1 En application des dispositions du décret n° 2016-726 du 1 juin 2016, la commission est composée comme suit (cf. composition annexe jointe):

- du directeur de l'établissement ou la personne qu'il désigne à cet effet ;
- un médecin médiateur et son suppléant désignés après avis de la commission médicale d'établissement, par le directeur de l'établissement, parmi les médecins exerçant dans un établissement de santé public ou privé, un syndicat inter-hospitalier ou un groupement de coopération sanitaire, ou ayant cessé d'y exercer la médecine ou des fonctions de médiateur depuis moins de cinq ans ;
- un médiateur non médecin et son suppléant désignés par le représentant légal de l'établissement parmi le personnel non médecin exerçant dans l'établissement ;
- deux représentants des usagers et leurs suppléants, désignés par le directeur de l'agence régionale de santé, parmi les personnes proposées par les associations agréées en application de l'article L 1114-1 CSP.

Le règlement intérieur de l'établissement complète la composition de la commission dans les conditions prévues aux II à VI ci-dessous :

- Le président de la commission médicale d'établissement ou son représentant peut siéger au sein de la commission.
- Un représentant de la commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques et son suppléant désignés par le directeur des soins infirmiers, de rééducation peut siéger à la commission.
- Un représentant du personnel et son suppléant choisis par les membres du comité technique d'établissement en son sein.

- Un représentant du conseil de surveillance titulaire, et son suppléant, choisis par et parmi les représentants des collectivités locales et les personnalités qualifiées.

Participent à titre consultatif : Le Directeur des soins, coordonnateur général; le Directeur des soins, le praticien hospitalier coordonnateur de la gestion des risques ou son suppléant; un Ingénieur qualité.

2.2 La CDU du CH de Libourne a fait le choix de mettre en place une CDU élargie (9 votants).

2.3 La présidence de la commission des usagers est assurée par un représentant d'utilisateur, un médiateur, le représentant légal de l'établissement ou la personne qu'il désigne à cet effet. Le président est élu pour un mandat de 3 ans renouvelable deux fois par l'ensemble des membres composant la commission.

2.4 Le vice-président est issu d'une autre catégorie de membres que celle du président. Son mandat est renouvelable deux fois.

2.5 La durée du mandat des médiateurs et des représentants des usagers est fixée à trois ans renouvelables.

2.6 Si le médiateur médecin ou son suppléant ne sont pas salariés de l'établissement, ce dernier les assure pour les risques courus au titre de leurs missions.

2.7 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.

3 - Fonctionnement de la Commission

3.1 Les membres de la commission ne peuvent en démissionner qu'après un préavis d'au moins un mois, transmis au directeur. Les nouvelles désignations doivent intervenir dans le délai d'un mois qui suit toute démission.

3.2 La commission peut entendre toute personne compétente sur les questions à l'ordre du jour.

3.3 Les membres de la commission, autres que le président, qui sont concernés par une plainte ou une réclamation ne peuvent siéger lorsque la commission délibère sur le dossier en cause.

3.4 Un membre titulaire empêché ou concerné par une plainte ou une réclamation est remplacé par son suppléant.

3.5 Si le médiateur non médecin et son suppléant sont simultanément concernés par une plainte ou une réclamation, leur mission est assurée par un agent désigné par le directeur de l'établissement.

3.6 La commission se réunit, sur convocation de son président au moins une fois par trimestre et aussi souvent que nécessaire pour procéder à l'examen des plaintes et des réclamations qui lui sont transmises.

3.7 La commission se réunit, en commission élargie, sur convocation de son président au moins une fois par an. Un représentant de chacune des associations conventionnées avec l'établissement, les représentants d'utilisateurs siégeant aux instances seront associés à la composition initiale prévue par l'article 2. Cette commission procédera à l'analyse des projets en lien avec la politique qualité des soins.

3.8 L'ordre du jour est arrêté par le président de la commission et communiqué aux membres au moins huit jours avant la réunion. En cas d'urgence, le délai peut être réduit sans pouvoir être inférieur à un jour franc.

3.9 Les suppléants, s'ils font partie intégrante de la C.D.U. ne disposent de voix délibérative qu'en l'absence du titulaire. L'élargissement de la C.D.U. confère à l'ensemble des membres titulaires la possibilité de voter. En cas de vote seuls les titulaires, ou leurs suppléants en cas d'absence, peuvent participer au scrutin.

3.10 Le secrétariat de la commission est assuré par la Direction des Usagers, des Risques et de la Qualité. Il donne aux membres de la Commission les moyens d'examiner les plaintes et réclamations.

4 – Examen des plaintes et réclamations

4.1 Tout usager de l'établissement doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au directeur de l'établissement.

4.2 L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises au directeur de l'établissement. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le plaignant est également informé qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

4.3 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. Il accède aux informations de santé concernant l'usager sous réserve d'avoir obtenu l'accord écrit préalable de ce dernier ou de ces ayants droits

4.4 Le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions.

4.5 Le médiateur, saisi par le directeur ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. 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 des proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

4.6 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 président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

4.7 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 et de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

4.8 Dans le délai de huit jours suivant la séance, le directeur de l'établissement 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 – Information de la Commission des Usagers

5-1 La composition de la Commission est affichée dans l'établissement et transmise à l'Agence Régionale de Santé.

5-2 L'information est remise à chaque patient avec le livret d'accueil qui précise aux usagers les modalités pour exprimer oralement ou par écrit leurs griefs ainsi que les conditions dans lesquelles il sera donné suite à leur plainte et réclamation.

Annexe

COMPOSITION DE LA COMMISSION DES USAGERS DU CENTRE HOSPITALIER DE LIBOURNE

PERSONNE DESIGNEE PAR LE DIRECTEUR	
---	--

Madame HAGENMULLER Sophie	Directrice de la Qualité gestion des Risques et des Relations avec les usagers, Personne désignée
---------------------------	---

MEDIATEURS ET SUPPLEANTS	
---------------------------------	--

Docteur GRAND Hubert	Praticien Hospitalier chef de service de réanimation, Médiateur médical, Titulaire
Docteur BENZINE Amel	Praticien Hospitalier Urgences, Médiateur médical, Suppléant
Madame DUFOUR Fabienne	Cadre Supérieure de Santé Gériatrie, Médiateur non médical, Titulaire
	Cadre de santé, Médiateur non médical, Suppléant

REPRESENTANTS DES USAGERS ET SUPPLEANTS	
--	--

Monsieur SCHNEIDER Philippe	Représentant des usagers, Consommation Logement Cadre de Vie (CLCV), Titulaire
Madame STAIGRE Maryse	Représentant des usagers, Association Visite des malades dans les établissements hospitaliers (VMEH), Suppléant
Monsieur BERISTAIN Michel	Représentant des usagers, Ligue contre le Cancer, Titulaire
Madame DE PONTLEVOYE Elisabeth	Représentant des usagers, Union Nationale de Familles et Amis de Personnes Malades et/ou Handicapées Psychiques (UNAFAM), Suppléant

PRESIDENT DE LA COMMISSION MEDICALE OU LE REPRESENTANT DESIGNÉ	
---	--

Docteur DULIN Renaud	Praticien Hospitalier Pharmacie, Président de la Commission Médicale d'Etablissement, Titulaire
Docteur DUBOSC-MARCHENAY Nadine	Praticien Hospitalier Coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins, Représentant désigné par CME, Suppléant

REPRESENTANT DE LA CSIRMT ET SON SUPPLEANT	
---	--

Madame ZAMORA PEREZ Stéphanie	Cadre de santé néonatalogie, Représentant de la CSIRMT, Titulaire
Madame CAMPADIEU Céline	IDE, service pneumologie, Représentant de la CSIRMT, Suppléant

REPRESENTANT DU PERSONNEL ET SON SUPPLEANT	
---	--

Monsieur BAILLIN Sébastien (CGT)	Infirmier, Représentant du personnel, Titulaire
Monsieur DARNAT Thierry (Syndicat Sud)	Cadre formateur IFSI, Représentant du personnel, Suppléant

Composition CDU 01 Juin 2023

REPRESENTANT DU CONSEIL DE SURVEILLANCE ET SON SUPPLEANT

Monsieur DE CHALUP Hugues	Collège personnalités qualifiées, Titulaire
	Collège représentants collectivités locales, Suppléant

MEMBRES INVITES

Madame RUFAT Olivia	Coordinatrice générale des soins
Monsieur LADRIX Guillaume	Directeur des soins
Madame LE DUC Christine	Cadre de santé à la gestion des risques associés aux soins
Madame RIGAL Marika	Assistante administrative, Relations Usagers

Composition CDU 01 Juin 2023