

La Commission des usagers (C.D.U.) a été mise en place par l'article 183 de la Loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016, Loi de modernisation de notre système de santé *(le décret n° 2016-726 du 1^{er} juin 2016 en fixant les conditions d'application)*.

Elle a remplacé l'ancienne Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de Prise en Charge (C.R.U.Q.P.C.).

Toutes vos plaintes ou réclamations sont prises en compte par l'établissement. Ce document a pour objet de vous préciser les différentes étapes de l'examen de vos plaintes ou réclamations ainsi que l'importance qu'elles présentent pour permettre à la C.D.U. de remplir ses missions.

Quelles sont les différentes étapes de l'examen d'une plainte ou d'une réclamation ?

Vous vous exprimez par oral

Il est souhaitable, dans un premier temps que vous exprimiez oralement votre réclamation à un des responsables de services qui vous prend en charge.

Vous pouvez aussi vous exprimer par écrit

Vous pouvez écrire à la direction de l'établissement, ou demander, si vous êtes dans l'incapacité d'écrire, au Responsable de service de consigner par écrit votre plainte.

Vous recevez une réponse

Toutes les plaintes écrites sont transmises à la direction. Vous recevrez une réponse. Il se peut que cette réponse ne soit pas définitive, l'examen de votre plainte nécessitant de recueillir des informations auprès du service concerné.

Vous pouvez être mis en relation avec un médiateur

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander à avoir un entretien avec un médiateur. Selon les circonstances, la direction peut souhaiter, d'elle-même, faire appel à un médiateur. Dans ce cas, elle vous préviendra qu'elle a demandé au médiateur de se rendre disponible pour vous recevoir. La rencontre a lieu, le plus rapidement possible, après que le médiateur ait été avisé.

Quels sont les médiateurs ?

Il existe deux médiateurs : le médiateur médecin et le médiateur non-médecin.

L'un et l'autre sont chargés de vous écouter, de vous accompagner dans votre réflexion et d'essayer de rétablir une relation de confiance entre vous-même et l'établissement ou l'un de ses personnels.

Si votre mécontentement concerne l'organisation des soins ou le fonctionnement médical du service dans lequel vous avez été pris en charge, le médiateur médecin sera compétent. Dans tous les autres cas, ce sera le médiateur non médecin. Si votre plainte concerne tous types de questions, vous pourrez vous entretenir avec les deux médiateurs.

Si votre plainte relève de la compétence du médiateur médecin, il ne pourra le plus souvent vous aider, que s'il peut prendre connaissance des informations contenues dans votre dossier médical ou celui de votre proche. Toutefois, il ne pourra accéder à ces informations que si vous lui en avez donné préalablement l'autorisation par écrit. Aussi, pour ne pas perdre de temps, il peut être utile, si vous demandez à la direction de vous mettre en relation avec le médiateur médecin, de fournir en même temps cette autorisation écrite.

Quelle est le rôle de la C.D.U. dans l'examen d'une plainte ou réclamation ?

La C.D.U. se réunit pour examiner vos plaintes ou réclamations.

Le médiateur fait un compte-rendu de l'entretien destiné à tous les membres de la C.D.U. Là encore, si des éléments concernant votre santé doivent figurer dans le compte rendu parce qu'ils sont utiles pour l'examen de votre plainte ou réclamation, il vous sera demandé de donner votre accord écrit pour que l'ensemble des membres de la C.D.U. puissent prendre connaissance de ses éléments. Les membres de la C.D.U. sont, bien sûr, tenus au secret professionnel.

Vous serez informé par écrit de la suite donnée à votre plainte ou réclamation.

Il se peut que l'entretien que vous avez eu avec le ou les médiateurs vous ait apporté satisfaction : la commission décidera alors du classement de votre plainte. Si ce n'est pas le cas, la C.D.U. proposera des recommandations au directeur de l'établissement pour résoudre le litige ou vous indiquera les voies de recours dont vous disposez. Le directeur vous fera part de sa décision accompagnée de l'avis de la C.D.U.

Quels sont les membres de la C.D.U ?

Conformément à l'article R 1112-81 du Code de Santé Publique, la C.D.U. est composée des membres suivants :

- du Directeur de l'établissement (ou son représentant désigné à cet effet)
- du médiateur médecin et du médiateur non médecin (psychologue)
- des représentants des usagers désignés par le directeur de l'ARS parmi les personnes proposées par les associations agréées :
 - Mme Marie-Madeleine LANGLOIS-JOUAN (membre titulaire) – Présidente de la C.D.U.UDAF
 - M. Daniel DUPUIS (membre titulaire) APF
 - Mme. Françoise GUILLARD-PETIT (membre suppléant) ALAVI
 - Mme Denise ROSA-ARSENE (membre suppléant) UNAFAM
- Des représentants du Conseil de surveillance (sans droit de vote).

Comment peut-on saisir les représentants de la C.D.U. ?

Pour tout sujet en lien avec la qualité de la prise en charge des résidents, vous pouvez saisir les représentants des usagers de la C.D.U. Il suffit de contacter le secrétariat de direction (en appelant l'établissement au 02.54.53.77.50) qui vous mettra en relation avec un représentant.

Quelles sont les missions de la C.D.U. ?

Veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarche, et à ce titre :

- Elle est informée de toutes les plaintes et réclamations ainsi que des réponses qui leur sont apportées

- Elle examine les plaintes et réclamations ne présentant pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel
- Elle facilite les démarches des usagers et de leurs proches qui souhaitent exprimer des griefs auprès des responsables de l'établissement et veille à ce qu'ils soient informés sur les voies de recours et de conciliation dont ils disposent

Contribuer par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et d'accompagnement des personnes malades et de leurs proches, à cet effet :

- Elle reçoit toutes les informations nécessaires à l'exercice de ses missions
- Elle participe à l'élaboration de la politique menée en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers et procède à l'appréciation des pratiques de l'établissement dans ces domaines
- Elle est associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité des soins élaborée par la CME
- Elle peut se saisir de tout sujet et faire des propositions concernant la qualité et la sécurité des soins
- Elle recense les mesures adoptées en cours d'année par le Conseil de surveillance en ce qui concerne les droits des usagers, la qualité de l'accueil, la prise en charge et évalue l'impact de leur mise en œuvre
- Elle formule des recommandations notamment en matière de formation du personnel, destinées à améliorer l'accueil et la prise en charge
- Elle rend compte de ses analyses et propositions dans un rapport annuel
- Elle peut proposer un projet des usagers.

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

Ce n'est qu'au travers de ce que vous exprimez que l'établissement peut véritablement connaître vos besoins et vos attentes et décider des mesures qui pourront y répondre. Que vous soyez satisfait ou non, il est donc important que nous le sachions. Vous participez ainsi à l'amélioration de la qualité du Centre Départemental.