



LA COMMISSION DES USAGERS

CDU

 **Vous pouvez contacter un membre de la CDU en vous adressant au secrétariat du centre hospitalier de Limoux-Quillan :
04 68 74 67 02.**

Missions de la CDU

La Commission des usagers a pour missions 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. Au sein du CH de Limoux-Quillan, le choix a été fait d'une CDU intervenant aussi bien dans le champ sanitaire que médico-social pour les usagers de ces deux secteurs. La commission facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes (démarches).

Elle est consultée sur la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil et la prise en charge, elle fait des propositions en ce domaine et elle est informée de l'ensemble des plaintes ou réclamations formées par les usagers de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données. A cette fin, elle 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 droit si elle est décédée.

Attributions de la CDU :

I - La commission veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches.

A cet effet, l'ensemble des plaintes et réclamations adressées à l'établissement par les usagers ou leurs proches ainsi que les réponses qui y sont apportées par le responsable de l'établissement sont tenues à la disposition des membres de la commission. Elle examine les 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.

II - La commission 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. A cet effet :

- Elle reçoit toutes les informations nécessaires à l'exercice de ses missions, notamment :
 - a. Les mesures relatives à la politique d'amélioration continue de la qualité, préparées par la commission médicale d'établissement, ainsi que les avis, vœux ou recommandations formulés dans ce domaine par les diverses instances consultatives de l'établissement.
 - b. Une synthèse des réclamations et plaintes adressées à l'établissement de santé par les usagers ou leurs proches au cours des douze mois précédents.
 - c. Le nombre de demandes de communications d'informations formulées ainsi que les délais dans lesquels l'établissement satisfait à ces demandes.
 - d. Le résultat des enquêtes concernant l'évaluation de la satisfaction des usagers, en particulier les appréciations formulées par les patients dans les questionnaires de sorties.
 - e. Le nombre, la nature et l'issue des recours gracieux ou juridictionnels formés contre l'établissement par les usagers.
 - f. Une présentation, au moins une fois par an, des événements indésirables graves survenus au cours des douze mois précédents ainsi que les actions menées par l'établissement pour y remédier.
 - g. Une information sur chaque événement indésirable grave associé à des soins, lors de la réunion qui suit la transmission au directeur général de l'agence régionale de santé de la deuxième partie du formulaire de déclaration d'événement indésirable grave. Cette information, adressée par le représentant légal de l'établissement ou la personne qu'il désigne à cet effet, comprend une description synthétique des circonstances de l'événement indésirable grave survenu, des conséquences pour la ou les personnes concernées, des mesures immédiates prises pour ces personnes, ainsi que le plan d'actions correctives mis en œuvre par l'établissement.
 - h. Les observations des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement, qu'elle recueille au moins une fois par an.

Les informations mentionnées au f et au g sont délivrées dans des conditions qui garantissent l'anonymat du ou des patients et des professionnels concernés. Elles ne comportent notamment ni les noms et prénoms des patients, ni leur adresse, ni leur date de naissance, ni les noms et prénoms des professionnels ayant participé à leur prise en charge.

- A partir notamment de ces informations, la commission :
 - a. 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 du motif des plaintes, des réclamations et des témoignages de satisfaction reçus dans les différents services ainsi que des suites qui leur ont été apportées.

- b. Recense les mesures adoptées au cours de l'année écoulée par le conseil de surveillance 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.
- c. 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.

- La commission rend compte de ses analyses et propositions dans un rapport ne comportant que des données anonymes.

Après avis des autres instances concernées, ce rapport 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 la prise en charge. Il est également transmis à l'agence régionale de santé et à la conférence régionale de la santé et de l'autonomie.

- La commission des usagers peut proposer un projet des usagers, après consultation de l'ensemble des représentants des usagers de l'établissement et des représentants des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement et intervenant en son sein.

Ce projet s'appuie sur les rapports d'activité établis par la commission des usagers. Il 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. La commission médicale d'établissement contribue à son élaboration. Il est transmis par la commission des usagers au représentant légal de l'établissement.

Le projet des usagers est proposé par la commission des usagers en vue de l'élaboration du projet d'établissement du centre hospitalier de Limoux-Quillan.

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

Les membres de la commission des usagers sont astreints au secret professionnel dans les conditions définies aux articles 226-13 et 226-14 du Code Pénal.

Composition :

	FONCTIONS	TITULAIRES	SUPPLEANTS
MEMBRES AVEC VOIX DELIBERATIVE	Représentant des usagers	Mr Christian CHEVALIER Président de la CDU Représentant des usagers au CS Association AVIAM (N2011RN0036)	Mme Huguette DUBOIS Association « Les petits frères des pauvres » (N2012RN0220)
	Représentant des usagers	Mme Danièle THERON Fédération nationale VMEH (N2010AG0027)	Mme Rachel MOULIS Association France Alzheimer Aude (N2012RN0008)
	Médiateur médecin	Dr Corinne CARRERE	Dr Catherine PERALDI
	Médiateur non médecin	Mme Marie DELMAS Vice-présidente de la CDU, psychologue	Mme Claire OTTAVI Psychologue
	Le directeur d'établissement	Vincent LAROCHE Directeur par intérim, Directeur adjoint chargé des Finances, des Services Economiques et de la Logistique	Ahmed EL DJERBI Directeur adjoint chargé des affaires générales et gériatrie
	Représentant de la CSIRMT	Mme Ginette ALINS Cadre de santé supérieur	Mme Sophie COURTEJAIRE, IDE
	Représentant du personnel désigné par le CTE	Mme Caroline MARTY Aide soignante	N
	Représentant du conseil de surveillance	M. Pierre DURAND Président de la communauté des communes du Limouxin	
MEMBRES AVEC VOIX CONSULTATIVE	Directeur adjoint chargée de la DRH, qualité et gestion des risques	Mme Stéphanie BASSE	
INVITES PERMANENTS	Invités au titre des personnes accueillies en EHPAD et des familles	Denise ROQUES Francis CAZELLES	
		Mme Inge RAHM Association pour le développement des soins palliatifs dans l'Aude A.S.P (n° 0111008483)	
	Personne qualifiée	Michèle HENAREJOS	
	Médecin coordonnateur des risques associés aux soins	Dr Anton SALEH	
	Directeur adjoint chargé des finances achats logistique	Vincent LAROCHE	
Cadres de santé & Infirmières coordonnatrices	Marie-Pierre LANAU Richard WARIN Nathalie LAVERDET Monique PUJOL BARRABES Nathalie GRASSAUD Marie Noëlle BONNET		