

# Présentation

La Commission des Usagers (CDU) existe dans chaque établissement de santé, qu'il soit public ou privé (*Loi du 26 janvier 2016 et décret n°2016-726 du 1er juin 2016*).

La CDU permet d'associer les représentants des usagers au fonctionnement des établissements de santé.

# Attributions

## En matière de respect des droits des usagers :

- Veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches (plaintes et réclamations) ;
- Veiller à ce que toute personne soit informée des voies de recours et de conciliation dont elle dispose ;

## En matière d'amélioration de la qualité de la prise en charge :

- La CDU contribue, par ses avis et ses propositions intégrés dans son **rappor tannuel d'activité**, à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des malades et de leurs proches ;
- Elle gère les plaintes et réclamations ;
- Propose un « Projet des usagers » après consultation des associations de bénévoles conventionnées avec l'établissement.

# Rôle de la CDU

## La Commission

Elle reçoit les informations, qualitatives et quantitatives, nécessaires à sa mission : synthèse des plaintes et réclamations : demandes d'informations médicales et délai de réponse, résultat des enquêtes de satisfaction et questionnaires de sortie, recours gracieux et juridictionnels.

## Le Médiateur médical

Si l'usager s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité médicale, il peut demander l'assistance et les conseils du Médiateur médical.

Ses missions sont :

- prendre contact avec le plaignant et lui proposer un rendez-vous,
- consulter le dossier médical, avec l'accord du patient,
- compléter l'information, expliquer, tenter de résoudre les malentendus éventuels,
- informer, si besoin, sur les modalités de recours gracieux et adresser au Directeur un compte rendu avec ses recommandations.



## Le Médiateur non médical

Il est appelé à connaître toutes les plaintes qui ne sont pas liées au fonctionnement médical des services.

Ses missions et les modalités de saisine sont alors similaires à celles du Médiateur médical, soit :

- prendre contact avec le plaignant, à la demande du directeur et lui proposer un rendez-vous,
- compléter l'information, expliquer, tenter de résoudre les malentendus éventuels,
- informer, si besoin, sur les modalités de recours gracieux et adresser au Directeur un compte rendu avec ses recommandations.

## Le Directeur

Il a notamment pour mission :

- de recueillir et d'instruire les réclamations des usagers et des familles ainsi que les demandes de communication du dossier médical (accusé réception immédiat systématique)
- de travailler en relation étroite avec les médiateurs médical et non médical,
- de leur transmettre, pour information et/ou instruction, toute réclamation qui entre dans leur champ de compétence,
- d'instruire une enquête auprès des responsables des services concernés,
- d'informer ensuite l'usager des éléments de réponse (réponse systématique au plaignant),
- d'informer les membres de la CDU,
- d'établir un rapport annuel à la CDU et le transmettre aux Instances, à l'Agence Régionale de Santé (ARS) qui en communique une synthèse à la Conférence Régionale de Santé.

## Composition

Présidée par un membre élu en son sein, parmi les membres mentionnées aux n° 1 à 3 ci-dessous, et dotée d'un Règlement Intérieur, la Commission des Usagers se compose :

1. du Directeur, représentant légal de l'établissement,
2. de deux médiateurs et leurs suppléants : 1 médical et 1 non médical,
3. de deux représentants des usagers et leurs suppléants, désignés par le Directeur de l'Agence Régionale de Santé (ARS),
4. du Président de la Commission Médicale d'Etablissement (CME),
5. d'un représentant de la Commission des Soins et son suppléant,
6. d'un représentant du personnel et son suppléant,
7. d'un représentant du Conseil de Surveillance (CS) et son suppléant,

Assistant également aux réunions (voix consultative) :

- Responsable Qualité
- Médecin Coordonnateur

La durée des mandats est de 3 ans renouvelables pour les médiateurs, les usagers et le personnel.

## Contacts

Toute demande de rencontre avec un représentant des usagers, ou avec un médiateur, doit être formulée auprès du secrétariat de la CDU :

### Secrétariat

**Tél.** 05 55 47 20 13

**Mail :** cdu@hihl.fr

Représentants des usagers titulaires :

**Mme ALLARD (Présidente) :**  
**06.80.71.98.58**

**Mme RANGER**

Représentant des usagers suppléant :

**M GERMANNAUD**

Médiateur Médical titulaire :

**Dr MAGNIN**

Médiateur non Médical titulaire :

**Mme PERIOT**



# La Commission des Usagers (CDU)

**Hôpital Intercommunal du Haut Limousin**

4 avenue Charles de Gaulle

87 300 Bellac

**Tél. : 05.55.47.20.20**