

## LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

### À quoi sert la CDU ?

La CDU permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers. Elle joue un rôle essentiel dans la mise en œuvre des mesures contribuant à améliorer votre accueil et celui de vos proches ainsi que votre prise en charge. Elle doit, en outre, veiller au respect de vos droits. Dans le cadre de ces missions, elle peut être amenée à examiner vos plaintes ou réclamations.

### Quels sont les membres de la CDU ?

La CDU est toujours composée au moins :

- ♦ d'un président et vice-président élus,
- ♦ du directeur de l'établissement ou de son représentant,
- ♦ de 2 représentants des usagers et leurs suppléants désignés par le directeur général de l'ARS,
- ♦ de 2 médiateurs (médical et non médical) et leurs suppléants désignés par le directeur d'établissement.

Les établissements peuvent décider que la CDU comporte d'autres membres.

La liste des membres de la CDU figure dans le livret d'accueil du patient, le site intranet et internet de l'établissement et est à disposition au service Droits des Patients.

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 très important que nous le sachions.

Aidez-nous à progresser.

### Missions de la CDU :

- ♦ L'établissement consulte la CDU sur la politique qu'il convient de mener sur le droit des usagers et la qualité de l'accueil de la prise en charge.
- ♦ La CDU valide un rapport annuel dont les informations proviennent :
  - de l'expression même des personnes hospitalisées (plaintes, éloges, questionnaires de satisfaction mis à disposition de la CDU),
  - chaque fois que la CDU juge une amélioration souhaitable, elle formule des recommandations au Conseil d'Administration.
- ♦ La CDU a accès à la liste des événements indésirables graves survenus ainsi qu'aux actions correctives mises en place par l'établissement pour y remédier, dans le respect de l'anonymat des patients.
- ♦ Elle dispose d'un droit d'auto-saisine et de suite sur les sujets qualité et sécurité des soins traités par la CME.
- ♦ Elle assure le recueil des observations des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement.
- ♦ Elle peut formaliser un projet des usagers qui exprime les attentes et propositions des usagers au regard de la politique d'accueil, de la qualité, de la sécurité de la prise en charge et du respect des droits des usagers. Ce projet des usagers est proposé par la CDU au directeur en vue de l'élaboration du projet d'établissement, de la politique médicale ou du projet institutionnel.
- ♦ L'auteur d'une plainte ou d'une réclamation peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers.

### Les membres de la Commission des Usagers sont les suivants :

- \* Présidente de la Commission : Mme SOULIE M Elisabeth (RU titulaire de l'Unafam)
- \* Vice-présidents de la Commission : M. HANGARD (Directeur Général CHSPJ) ou M. KRAJKA (Secrétaire Général)
- \* Médiateurs médicaux : Mme le Docteur PEROCHON (titulaire) et M. le Docteur MAURIES (suppléant)
- \* Médiateur non médical : M. FRAYSSINET (titulaire) et Mme MAHIOU (suppléante)
- \* Représentants des usagers titulaires : Mme SOULIÉ (UNAFAM) et Mme BERLY (Association des Paralysés de France- France Handicap)
- \* Représentants des usagers suppléants : M. LEHON (Association AgaPei) et M DUCHENE (Association la Ligue contre le Cancer)
- \* Représentant service qualité : Mme BUJAUD (Responsable qualité, coordonnateur des risques associés aux soins)
- \* Autres : Mme ROUTOULP (Responsable du service Droits des Patients)

### Vous pouvez contacter la CDU par :

=> Téléphone par l'intermédiaire du service Droits des Patients : 05.63.48.48.46,

=> Courrier à l'adresse suivante : 7 rue de Lavazière – CS 81180 – 81025 ALBI Cédex 9

Révisé le 08 octobre 2020

Validé par RU le 19 novembre 2020