

QUELLES SONT LES MISSIONS DE LA CDU (Commission Des Usagers) ?

Décret n° 2016-726 du 1er juin 2016

La Commission Des Usagers (CDU) est chargée de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la prise en charge et de la qualité des soins des personnes malades et de leurs proches.

Cette commission facilite les démarches et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de service ou de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes.



À minima, la CDU assure les missions suivantes :

- La formulation de propositions sur la politique qualité ;
- Le suivi et l'évaluation des résultats des questionnaires de satisfaction patient ;
- Une présentation, une fois par an, des événements indésirables graves ainsi que les actions menées ;
- L'examen des plaintes et réclamations ;
- L'élaboration annuelle d'un rapport sur l'exercice de ses missions ;
- Le suivi des résultats des indicateurs qualité et sécurité des soins.

COMMENT FONCTIONNE LA CDU ?

La CDU est composée des membres suivants :

- Le représentant légal de l'établissement ;
- Deux médiateurs et leurs suppléants ;
- Deux représentants des usagers et leurs suppléants.

Le responsable de la politique qualité assiste aux séances de la commission avec voix consultative.

La commission peut entendre toute personne compétente sur les questions à l'ordre du jour. Les membres invités ne peuvent pas prendre part au vote.

La liste nominative des membres de la CDU arrêtée par le représentant légal de l'établissement est affichée au sein de l'établissement.

La CDU se réunit au minimum 4 fois par an.

Le mandat des membres est de 3 ans renouvelable.

Les membres de la CDU sont soumis au secret professionnel.



QU'EST-CE QUE LA MÉDIATION ?

Tout patient a un droit de recours à la médiation. Ce temps d'échange est initié suite à une réclamation.

Cette rencontre avec les médiateurs médecins et non médecin de la CDU permet :

- D'être écouté sur son insatisfaction, ses questions ;
- De recevoir un complément d'information ;
- De lever d'éventuelles incompréhensions ;
- De rétablir le lien de confiance.



QUEL EST LE RÔLE DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS ?

Les représentants des usagers sont des acteurs essentiels pour veiller au respect des droits des usagers et à l'amélioration de la qualité du système de santé.

Ils sont membres d'associations indépendantes et mandatés par l'ARS (Agence Régionale de Santé).

Leur présence dans les instances décisionnelles et consultatives du système de santé est essentielle pour rendre effective la participation des usagers et contribuer à la définition des politiques de santé et à l'organisation du système de santé au niveau régional et national.

Leurs missions consistent à :

- S'impliquer, au nom des usagers, dans l'organisation de la clinique ;
- Contribuer à l'amélioration de la vie quotidienne des patients ;
- Faire le lien entre les patients et les professionnels de santé dans le respect de leurs droits ;
- Faire valoir les droits des patients hospitalisés.