



Règlement intérieur de la CDU

I. Préambule

En application de la législation en vigueur et suite à la loi de modernisation de notre système de santé, il est institué au sein du service d'Hospitalisation A Domicile de la Sarthe, une Commission des Usagers qui veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches, et de la prise en charge.

Le présent règlement définit les modalités de fonctionnement de la Commission des usagers du service d'Hospitalisation à Domicile de la Sarthe

II. Définition

CDU : Commission des Usagers

III. Règlementation/référentiel

- Loi n° 2004-806 du 9 Aout 2004
- Décret d'application n°2005-213 du 2 Mars 2005
- Loi de modernisation de notre système de santé du 27 janvier 2016

IV. Missions

La CDU a pour mission

1) De veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches

a- Les plaintes et réclamations

Une synthèse des réclamations et plaintes adressées au cours de l'année au service d'hospitalisation à Domicile est adressée à la CDU. Le livret d'accueil donné avant chaque admission en HAD informe le patient et son entourage des possibilités de saisir la CDU. La CDU est sollicitée dans le cadre de la commission de conciliation pour les plaintes des usagers qui n'ont pas obtenu satisfaction dans la réponse apportée par le représentant légal.

b- Les demandes de dossiers médicaux

Le livret d'accueil donné avant chaque admission en HAD informe le patient des possibilités qu'il a de consulter ou d'obtenir l'ensemble des informations médicales le concernant ou son dossier médical. Le nombre de demandes de communication d'informations médicales formulées en vertu de l'article L. 1112-1 ainsi que les délais de transmissions de ces informations sont transmis chaque année à la CDU.

2) De garantir la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients

a- Les questionnaires de satisfaction

Le résultat des questionnaires de satisfaction des patients ainsi que les commentaires libres formulés sont analysés et diffusés tous les ans, à minima, à la CDU. Les questionnaires de satisfaction représentent pour la CDU un outil pour apprécier les pratiques du service d'HAD en matière d'accueil, de prise en charge et de respect des droits du patient.



Règlement intérieur de la CDU

b- La politique qualité du service

Les mesures relatives à la politique qualité du service sont présentées à la CDU qui peut être amenée à formuler des recommandations destinées à améliorer la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients.

Chaque année, il est porté à la connaissance de la CDU l'ensemble des mesures qui ont été prises et réalisées concernant la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients.

La CDU peut proposer un projet des usagers en concertation avec les associations des bénévoles et tous les membres de la CDU.

c- La démarche d'amélioration de la qualité

La CDU, par sa participation au CLIN ainsi que dans les différents groupes de travail, concourt à la démarche d'amélioration de la qualité du service d'hospitalisation à domicile. Les représentants des usagers sont également sollicités lors des certifications, tout d'abord dans le cadre des groupes de travail, mais aussi pour rencontrer les experts visiteurs.

La CDU sera informée, à minima 1 fois par an, des événements indésirables graves déclarés au sein du service d'hospitalisation A Domicile, ainsi que leur analyse et les mesures correctives prises.

d- Lien avec les associations de bénévoles

La CDU recueille les observations des associations de bénévoles intervenants au sein de l'HAD.



Règlement intérieur de la CDU

V. Composition de la Commission

Conformément aux dispositions des articles R.1112-82 du code de la santé publique et l'article 183, la commission est composée des personnes désignées ci-après :

COMPOSITION	DÉSIGNATION
<p>Le Président, sans voix délibérative : Mr Patrice ROUSSEAU</p>	<p>Le Président de la commission est élu par scrutin secret par l'ensemble des membres de la CDU. Il peut se faire représenter par son vice-président</p>
<p>La Vice-présidente : Mme Claude M'SILI</p>	<p>Le vice-président de la CDU est élu parmi les membres de la CDU. Il doit obligatoirement faire partie d'une autre catégorie que le président.</p>
<p>Les membres délibérants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un médiateur médecin - et son suppléant - Un médiateur non médecin - et son suppléant - Deux représentants des usagers - et leurs suppléants 	<p>-Le médiateur médecin titulaire : (Médecin coordonnateur Le Mans)</p> <p>-Le médecin médiateur suppléant : (Médecin coordonnateur N.O Sarthe)</p> <p>sont désignés par le représentant légal de l'établissement parmi les médecins exerçant dans l'établissement.</p> <p>-Le médiateur non médecin titulaire : (IDE coordinatrice Le Mans Nord)</p> <p>-Le médiateur non médecin suppléant : (IDE coordinatrice La Ferté Bernard)</p> <p>Sont désignés par le représentant légal de l'établissement parmi le personnel non médecin exerçant dans l'établissement.</p> <p>Les représentants des usagers sont désignés par le Directeur de l'ARS dont dépend l'établissement.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Les membres titulaires :</u> -Mr Thierry LEBATARD -Mme Claude M'SILI. • <u>Les membres suppléants :</u> -Mme Odile MERCERON -Mme Yveline JANVIER.
<p>Les membres consultatifs La technicienne qualité en charge de la démarche qualité du service</p>	<p>La responsable qualité est désignée (C.HERIQUE)</p>
<p>Personne chargée des relations avec les usagers :</p>	<p>Permet de développer et mettre en œuvre la politique relative aux droits des usagers et des associations, en coordination avec les différents acteurs internes/externes</p>



Règlement intérieur de la CDU

VI. Fonctionnement

- Le président est élu, il doit être soit ;
 - Le représentant de l'établissement
 - Les représentants des usagers
 - Les médiateurs
- Le vice-président est élu, il doit être issu d'une autre catégorie que le président. Son mandat est renouvelable deux fois.

La durée du mandat du président est de trois ans, renouvelable deux fois.

La durée des mandats des médiateurs ainsi que des représentants des usagers est fixée à trois ans renouvelables.

Le technicien qualité assiste aux séances de la Commission avec une voix consultative.

Un membre de la Commission, autre que le Président, concerné à quelque titre que ce soit par une plainte ou une réclamation dont la commission est saisie, ne peut siéger lorsque la Commission délibère sur le dossier en cause. Il est remplacé par son suppléant, mais seulement pour l'instruction de la réclamation le concernant.

La Commission se réunit sur convocation de son Président au moins quatre fois par an. Elle peut également se réunir sur demande expresse de la majorité de ses membres ayant voix délibérative adressée au Président de la Commission. L'ordre du jour est arrêté par le Président de la Commission et communiqué aux membres, au moins quinze jours avant la réunion. Un compte rendu de la réunion est diffusé à tous les membres de la commission. Ce compte rendu est établi et diffusé par le Président de la Commission dans un délai d'un mois suivant la Commission.

VII. Rapport annuel de la Commission

La Commission élabore un rapport annuel d'activité. Ce rapport ne contient que des données anonymes. Il est transmis au Conseil à tous les membres de la Commission, au Conseil d'administration et à l'Agence Régional de Santé.

VIII. Modifications du règlement intérieur et Publicité

Le Règlement intérieur de la Commission est présenté en tant que de besoin aux instances de l'établissement. Le Règlement intérieur est mis à disposition de toute personne qui souhaiterait en prendre connaissance. Afin d'intégrer les améliorations de fonctionnement de la Commission ou les évolutions législatives et réglementaires, le règlement intérieur sera relu et mis à jour annuellement si cela est nécessaire par la Commission.

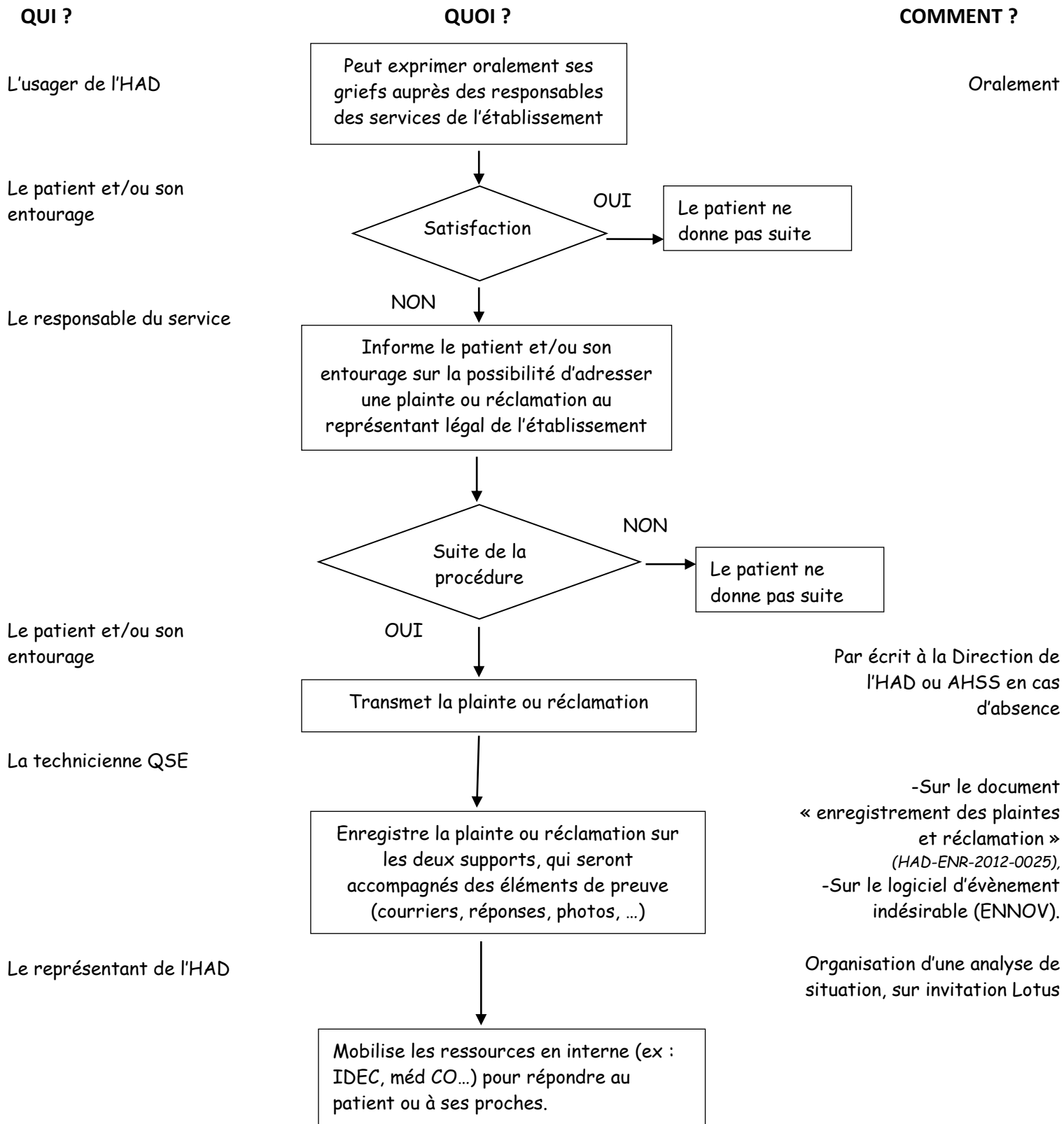
La liste des représentants des usagers est remise à chaque patient avec le livret d'accueil.



Règlement intérieur de la CDU

IX. Examen des plaintes et des réclamations

Déroulement du processus de traitement des plaintes et réclamations.





Règlement intérieur de la CDU

Le représentant de l'HAD

Le représentant de l'HAD
et le responsable du service

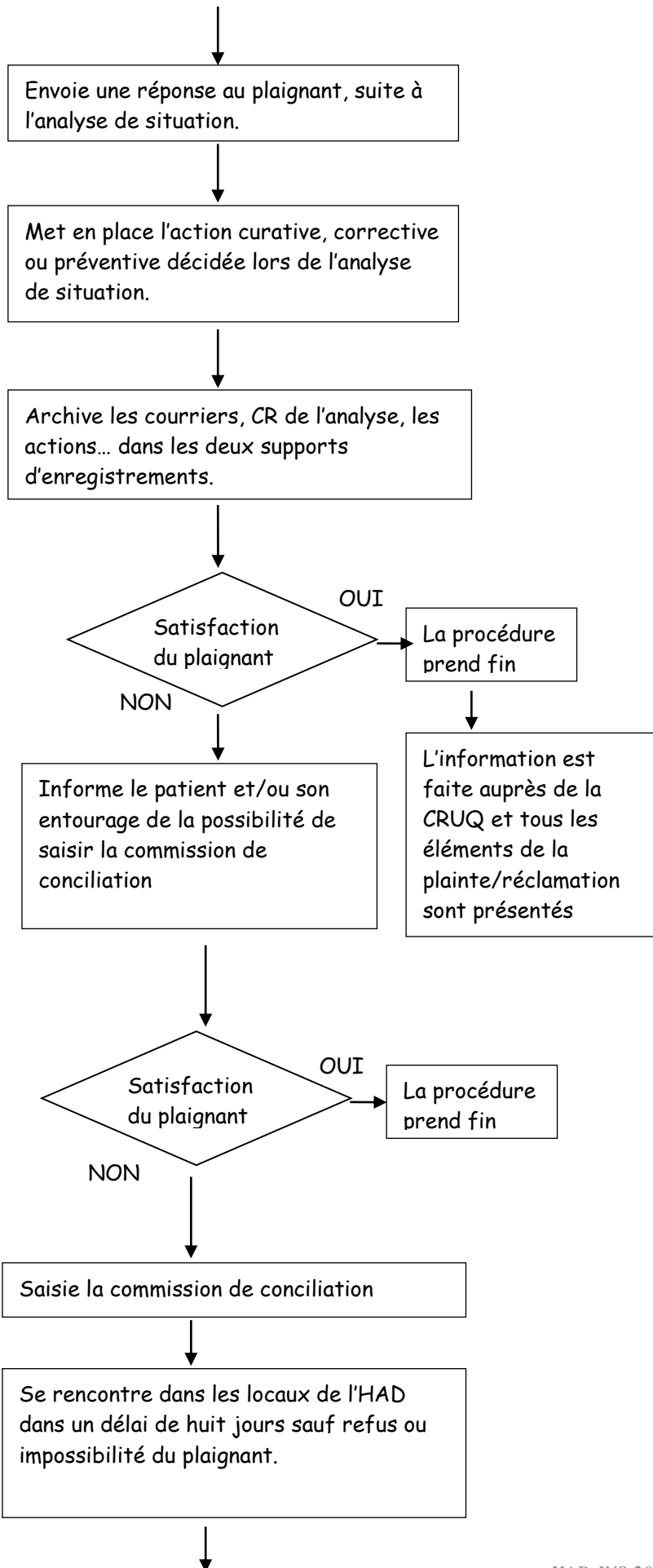
La technicienne QSE

Le représentant de l'HAD

Le patient et/ou son
entourage

Le patient et/ou son
entourage, le représentant
de l'HAD et/ou responsable
du service

Par courrier.





Règlement intérieur de la CDU

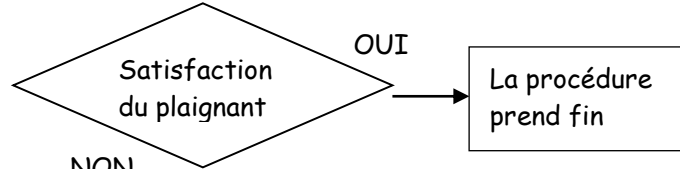
La commission de conciliation

Émet des recommandations en vue d'apporter une solution au litige. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier

Dans un délai de huit jours suivant la commission de conciliation, le représentant légal de l'établissement répond au plaignant et joint à son courrier, les recommandations de la commission de conciliation. Une copie du courrier est transmise à la commission

La technicienne QSE

Archive le courrier, les recommandations de la commission (datés et signés) dans les deux supports d'enregistrements.



Le patient et/ou son entourage

Ont la possibilité de faire un recours juridique.