

Rôle et missions de la Commission des usagers

La loi de modernisation de notre système de santé du 26 janvier 2016 a souhaité renforcer les missions de la commission des usagers (CDU) des établissements de santé sur le volet qualité des soins et sécurité des patients. Cette commission prend la suite de la commission de relation avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC) issue de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

La Commission des usagers à deux principales missions :

- Sa première mission est de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches.

L'ensemble des plaintes et réclamations adressées à l'établissement de santé par les usagers ou leurs proches ainsi que les réponses qui y sont apportées par les responsables de l'établissement sont tenues à la disposition des membres de la commission.

Elle informe les usagers sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose.

- Sa seconde mission est de contribuer 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.
 - o La CDU reçoit toutes les informations nécessaires à l'exercice de ses missions.
 - Les mesures relatives à la politique d'amélioration, de la qualité préparées par le CPQGR en lien avec la CME,
 - Une synthèse des réclamations et plaintes adressées à l'établissement de santé par les usagers ou leurs proches au cours des douze mois précédents ;
 - Le nombre de demandes de communications d'informations médicales formulées ainsi que les délais dans lesquels l'établissement satisfait à ces demandes,
 - Le résultat des enquêtes concernant l'évaluation de la satisfaction des usagers, en particulier les appréciations formulées par les patients dans les questionnaires de sortie,
 - Le nombre, la nature et l'issue des recours gracieux ou juridictionnels formés contre l'établissement par les usagers.
 - o A partir de ces informations, la CDU :
 - Procède à une appréciation des pratiques de l'établissement,
 - Recense les mesures adoptées au cours de l'année écoulée par le Conseil de Surveillance
 - Formule des recommandations, notamment en matière de formation des personnels.

- Elle présente un rapport annuel aux différentes instances de l'EPS de Lomagne. Ce rapport est transmis à l'ARS qui est chargée d'élaborer une synthèse qu'elle transmet à son tour à la Conférence Régionale de Santé.

De plus, la commission :

- Est consulté sur la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil et la prise en charge
- Peut avoir accès aux données médicales relatives à ces plaintes ou réclamation sous réserve de l'obtention préalable de l'accord écrit de la personne concernée ou de ses ayants droits si elle est décédée.
- Est informé du suivi de la politique qualité et notamment des actions menées par le CPQGR
- Bénéficie de la présentation, au moins une fois par an, des évènements indésirables graves survenus au cours des douze mois précédents ainsi que des actions menées par l'établissement pour y remédier
- Peut faire part des observations des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement, qu'elle recueille au moins une fois par an.
- Peut proposer un projet des usagers en vue de l'élaboration du projet d'établissement

Extrait règlement de la Commission des Usagers de l'EPSL . avril 2017