



Règlement intérieur de la commission des usagers (CDU)

Page 1/6

Actualisé par : Direction qualité

Validé par :

La CDU, le 12 décembre 2022

Le directeur : Jean BRIZON, le 12.12.2022

Signature(s) :

Cadre juridique :

Le Code de la Santé Publique, notamment ses articles L.1112-3 et 5 et R. 1112-79 et suivants

Définition :

Le présent règlement intérieur a pour objet de fixer les règles de fonctionnement de la commission des usagers (CDU) du centre hospitalier de Limoux-Quillan.

Missions de la CDU :

La Commission des usagers a pour missions de veiller au respect des droits des usagers aussi bien du secteur sanitaire que médico-social et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches, et de la prise en charge. La commission facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes (démarches). Elle est consultée sur la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil et la prise en charge, elle fait des propositions en ce domaine et elle est informée de l'ensemble des plaintes ou réclamations formées par les usagers de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données. A cette fin, elle peut avoir accès aux données médicales relatives à ces plaintes ou réclamations, sous réserve de l'obtention préalable de l'accord écrit de la personne concernée ou de ses ayants droit si elle est décédée.

Attributions de la CDU :

I - La commission veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches.

A cet effet, l'ensemble des plaintes et réclamations adressées à l'établissement par les usagers ou leurs proches ainsi que les réponses qui y sont apportées par le responsable de l'établissement sont tenues à la disposition des membres de la commission. Elle examine les plaintes et réclamations qui ne présentent pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel et veille à ce que toute personne soit informée sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose.

II - La commission contribue 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. A cet effet :

- Elle reçoit toutes les informations nécessaires à l'exercice de ses missions, notamment :
 - a. Les mesures relatives à la politique d'amélioration continue de la qualité, préparées par la commission médicale d'établissement, ainsi que les avis, vœux ou recommandations formulés dans ce domaine par les diverses instances consultatives de l'établissement.
 - b. Une synthèse des réclamations et plaintes adressées à l'établissement de santé par les usagers ou leurs proches au cours des douze mois précédents.
 - c. Le nombre de demandes de communications d'informations formulées ainsi que les délais dans lesquels l'établissement satisfait à ces demandes.

- d. Le résultat des enquêtes concernant l'évaluation de la satisfaction des usagers, en particulier les appréciations formulées par les patients dans les questionnaires de sorties.
- e. Le nombre, la nature et l'issue des recours gracieux ou juridictionnels formés contre l'établissement par les usagers.
- f. Une présentation, au moins une fois par an, des événements indésirables graves survenus au cours des douze mois précédents ainsi que les actions menées par l'établissement pour y remédier.
- g. Une information sur chaque événement indésirable grave associé à des soins, lors de la réunion qui suit la transmission au directeur général de l'agence régionale de santé de la deuxième partie du formulaire de déclaration d'événement indésirable grave. Cette information, adressée par le représentant légal de l'établissement ou la personne qu'il désigne à cet effet, comprend une description synthétique des circonstances de l'événement indésirable grave survenu, des conséquences pour la ou les personnes concernées, des mesures immédiates prises pour ces personnes, ainsi que le plan d'actions correctives mis en œuvre par l'établissement.
- h. Les observations des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement, qu'elle recueille au moins une fois par an.

Les informations mentionnées au f et au g sont délivrées dans des conditions qui garantissent l'anonymat du ou des patients et des professionnels concernés. Elles ne comportent notamment ni les noms et prénoms des patients, ni leur adresse, ni leur date de naissance, ni les noms et prénoms des professionnels ayant participé à leur prise en charge.

- A partir notamment de ces informations, la commission :

- a. Procède à une appréciation des pratiques de l'établissement concernant les droits des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge, fondée sur une analyse de l'origine et du motif des plaintes, des réclamations et des témoignages de satisfaction reçus dans les différents services ainsi que des suites qui leur ont été apportées.
- b. Recense les mesures adoptées au cours de l'année écoulée par le conseil de surveillance en ce qui concerne les droits des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge et évalue l'impact de leur mise en œuvre.
- c. Formule des recommandations, notamment en matière de formation des personnels, destinées à améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches et à assurer le respect des droits des usagers.

- La commission rend compte de ses analyses et propositions dans un rapport ne comportant que des données anonymes.

Après avis des autres instances concernées, ce rapport est transmis au conseil de surveillance, quinze jours au moins avant la séance au cours de laquelle ce dernier délibère sur la politique de l'établissement en ce qui concerne les droits des usagers et la qualité de la prise en charge. Il est également transmis à l'agence régionale de santé et à la conférence régionale de la santé et de l'autonomie.

- La commission des usagers peut proposer un projet des usagers, après consultation de l'ensemble des représentants des usagers de l'établissement et des représentants des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement et intervenant en son sein.

Ce projet s'appuie sur les rapports d'activité établis par la commission des usagers. Il exprime les attentes et propositions des usagers au regard de la politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité de la prise en charge et du respect des droits des usagers. La commission médicale d'établissement contribue à son élaboration. Il est transmis par la commission des usagers au représentant légal de l'établissement.

Le projet des usagers est proposé par la commission des usagers en vue de l'élaboration du projet d'établissement du centre hospitalier de Limoux-Quillan.

Toute analyse, tout rapport, toute proposition ou communication réalisé par la commission et relatif aux plaintes, réclamations et événements indésirables graves garantit le respect de l'anonymat du patient et du professionnel concerné.

Les membres de la commission des usagers sont astreints au secret professionnel dans les conditions définies aux articles 226-13 et 226-14 du Code Pénal.

Composition :

La Commission des usagers est composée comme suit :

- Le représentant légal de l'établissement ou la personne qu'il désigne à cet effet ;
- Deux médiateurs et leurs suppléants désignés par le représentant légal de l'établissement ;
- Deux représentants des usagers et leurs suppléants désignés par le directeur général de l'agence régionale de santé ;
- Le président de la commission médicale d'établissement ou le représentant qu'il désigne parmi les médecins membres de la CME ;
- Un représentant de la commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques et son suppléant désigné par le directeur des soins ;
- Un représentant du personnel et son suppléant, choisis par les membres du comité technique d'établissement en son sein ;
- Un représentant du Conseil de Surveillance et son suppléant choisis par et parmi les représentants des collectivités locales et les personnalités qualifiées.

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

Le directeur peut se faire accompagner des collaborateurs de son choix.

Le directeur de l'établissement arrête la liste nominative des membres de la commission qui est affichée dans l'établissement et remise à chaque patient avec le livret d'accueil.

Présidence :

La présidence de la commission est assurée par un des membres mentionnés aux 1° à 3° du I de l'article R. 1112-81 du Code de la Santé Publique.

Le président est élu, pour un mandat de trois ans renouvelable deux fois, par l'ensemble des membres composant la commission dans les conditions prévues par le Code de la Santé Publique.

La commission des usagers élit un vice-président parmi les membres figurant aux 1° à 3° du I de l'article R. 1112-81. Le vice-président est issu d'une autre de ces catégories de membres que celle du président. Son mandat est renouvelable deux fois. En cas d'empêchement, d'absence prolongée ou de démission du président de la commission des usagers, ses fonctions au sein de la commission sont assurées par le vice-président.

Fonctionnement :

Durée du mandat :

La durée du mandat des médiateurs, représentants des usagers et des représentants du personnel est fixée à trois ans renouvelables. Le mandat des autres membres de la commission prend fin en même temps que le mandat ou les fonctions au titre desquelles les intéressés ont été désignés.

Vote :

En cas de partage égal des voix, la voix du président est prépondérante.

Le responsable de la politique de la 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.

Convocation :

La commission se réunit sur convocation de son président au moins une fois par trimestre et aussi souvent que nécessaire pour procéder à l'examen des plaintes et réclamations qui lui sont transmises. La réunion est de droit à la demande de la moitié au moins des membres ayant voix délibérative.

L'ordre du jour, qui comporte notamment les questions dont l'inscription a été demandée par la moitié au moins des membres ayant voix délibérative, est arrêté par le président et communiqué aux membres de la commission au moins huit jours avant la réunion. En cas d'urgence, le délai peut être réduit sans pouvoir être inférieur à un jour franc.

Secrétariat :

Le secrétariat est assuré à la diligence du directeur de l'établissement.

L'établissement met à la disposition de la commission ainsi que des médiateurs les moyens matériels nécessaires à l'exercice de leurs missions.

Indemnités :

Les membres de la commission sont indemnisés au titre des frais de déplacement engagés dans le cadre de leur mission. La demande est à adresser à la direction de l'établissement.

Examen des plaintes et réclamations :

Tout usager de l'établissement doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Les membres de la commission, autres que le président, qui sont concernés par une plainte ou une réclamation ne peuvent siéger lorsque la commission délibère sur le dossier en cause.

Un membre titulaire empêché ou concerné par une plainte ou une réclamation est remplacé par son suppléant.

Si le médiateur et son suppléant sont simultanément concernés par une plainte ou une réclamation, leur mission est assurée par un agent désigné par le représentant légal, lorsqu'il s'agit du médiateur non médecin, et par un praticien désigné par le président de la Commission Médicale d'Etablissement lorsqu'il s'agit du médiateur médecin.

Saisine des médiateurs

Le médiateur, saisi par le directeur ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement.

Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Suites données à la rencontre entre le médiateur et l'auteur de la plainte

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au demandeur.

Après avoir examiné le compte rendu, et si nécessaire entendu la personne plaignante, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Ce courrier est également transmis aux membres de la commission.

COMPOSITION NOMINATIVE DE LA COMMISSION DES USAGERS (CDU) – Janvier 2026

	FONCTION	TITULAIRES	SUPPLEANTS
MEMBRES AVEC VOIX DELIBERATIVE	Représentant des usagers	Danielle THERON Fédération nationale VMEH (N2020RN0012) dany89@laposte.net	Anne Marie COMBES Association « Les petits frères des pauvres » (N2017RN0123) annemarie.combes25@free.fr
	Représentant des usagers	Rachel MOULIS Union nationale des associations France Alzheimer (N2022RN0015) rachel_jean- louis@hotmail.fr	Gisèle CROS Fédération régionale ASP Ouest Hérault (R2022RN0042) crosbi@orange.fr
	Médiateur médecin	Dr Corinne CARRERE docteurcorinnecarrere@wa nadoo.fr	Dr Anton SALEH anton.saleh@orange.fr
	Médiateur non médecin	Marie Laure MARTINET Psychologue	
	Le directeur d'établissement	Jean BRIZON jean.brizon@ch-limoux.fr>	
	Représentant de la CSIRMT	Ginette ALINS Cadre supérieur de santé ginette.alins@ch-limoux.fr	Sandrine CAVARROC Cadre de santé sandrine.cavarroc@ch- limoux.fr
	Représentant du personnel	Caroline MARTY, AS, syndicat FO force.ouvriere@ch- limoux.fr	Aurélie MARTINEZ IDE, syndicat FO aurelie2708@msn.com
	Représentant du conseil de surveillance	Michèle BAREIL-GUERIN Représentante de la communauté des communes du Limouxin m.bareil-guerin@limoux.fr	
MEMBRES INVITES	Equipe de DIRECTION	Nathalie LAUVERGEON : nathalie.lauvergeon@ch-limoux.fr Philippe CASIER : philippe.casier@ch-limoux.fr Cora OUVARD : cora.ouvard@ch-limoux.fr	
	Invités au titre des personnes accueillies en EHPAD et des familles	Didier REVERDY : didier.reverdy5@orange.fr	
	Présidente CVS	Gisèle GOSSET	
	Secrétariat CDU	Stéphanie LAPEYRE stephanie.lapeyre@ch- limoux.fr	Sophie COURTEJAIRE sophie.courtejaire@ch- limoux.fr
		Tess MARTIN	

	AVC Occitanie 11, 9 rue de Madrid – 11800 TREBES tessalain68@gmail.com Dr Henri-Pierre CORNU – Inge RAHM inge.rahm@orange.fr ASP 11	
	Médecin coordonnateur des risques associés aux soins	Dr Anton SALEH : anton.saleh@orange.fr
	Cadres de santé et IDEC	Fabrice BICHON : fabrice.bichon@ch-limoux.fr > Stéphane GELY : stephane.gely@ch-limoux.fr Nathalie LAVERDET : nathalie.laverdet@ch-limoux.fr Sandrine CAVARROC : sandrine.cavarroc@ch-limoux.fr Marie Noëlle BONNET : marie-noelle.bonnet@ch-limoux.fr