



REGLEMENT INTERIEUR DE LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

PREAMBULE

Conformément aux dispositions de l'article L.1112-3 du Code de la Santé Publique, modifié par la loi n° 2002-303 du 4 mars 2002, puis par la loi n° 2004-806 du 9 août 2004 et son décret d'application n° 2016-726 du 1^{er} juin 2016, il est institué au sein de l'Association CEREPHYMENTIN, une Commission des Usagers (CDU) 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. Cette dernière remplace la commission des relations avec les usagers et pour la qualité de la prise en charge (CRUQPC).

Le présent règlement définit les modalités de fonctionnement de la Commission des Usagers

La Commission est commune aux 5 établissements sanitaires de l'Association CEREPHYMENTIN :

- La Consultation pour l'Enfant et sa Famille et les problèmes de Filiations, (COFI-CMP)
- L'Etablissement Psychothérapeutique Infantile (HJ EPI)
- L'Hôpital de jour pour enfants Centre André Bouloche (HJP)
- L'Hôpital de jour pour adolescents du Parc Montsouris (HJM)
- L'Unité de Soins Intensifs du Soir, (HJ USIS)

I. Missions, moyens d'action de la CDU

La commission des usagers a pour mission :

- **Veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches**, et à ce titre :
 - Elle est informée de toutes les plaintes et réclamation ainsi que des réponses qui leur sont apportées,
 - Elle examine les plaintes et réclamations qui ne présentent pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel,
 - Elle facilite les démarches des usagers et de leurs proches qui souhaitent exprimer des griefs auprès des responsables des établissements, et veille à ce qu'ils soient informés sur les voies de recours et de conciliation dont ils disposent.

- **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.** A cet effet :
 - Elle reçoit toutes les informations nécessaires à l'exercice de ses missions à savoir :
 - Les mesures relatives à la politique d'amélioration de la qualité préparée par le COPIL qualité et gestion des risques associatif, ainsi que les avis, vœux et recommandations formulés par les différentes instances,
 - Une synthèse des réclamations et des plaintes des 12 derniers mois (rapport annuel de la CDU),
 - Le nombre de demandes de communication d'informations médicales (dossiers médicaux) ainsi que les délais de réponses (rapport annuel de la CDU),
 - Le résultat des enquêtes de satisfaction des usagers (diffusion tous les deux ans)
 - Le nombre, la nature et l'issue des recours gracieux et juridictionnel,
 - La présentation au moins une fois par an, des événements indésirables graves survenus au cours des 12 derniers mois ainsi que les actions menées pour y remédier,
 - Les observations des associations de parents, notamment lors des café-CRU.
 - Elle participe à l'élaboration de la politique menée en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers et procède à l'appréciation des pratiques de l'établissement dans ces domaines,
 - Elle est associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité des soins élaborée par le COPIL qualité et gestion des risques associatif et le Conseil d'Administration.
- **Exprimer les attentes et propositions 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.** Ces propositions s'inscrivent au sein d'un projet des usagers, qui peut intégrer le projet d'établissement.

2. Composition et désignation des membres de la CDU

Conformément à l'article R. 1112-81 du Code de la Santé Publique, la commission des usagers est composée des membres suivants :

■ **Membres avec voix délibérative**

- le Président de la commission
- Médiateurs médecins : 1 titulaire et 1 suppléant
- Médiateurs non médecins : 1 titulaire et 1 suppléant
- Représentant des usagers : 1 titulaire

Le représentant des usagers est désigné par le Directeur de l'Agence Régionale de Santé parmi les personnes proposées par les associations agréées, et/ou parmi les Associations de Parents des Hôpitaux de jour.

■ **Membres avec voix consultative**

- l'Adjointe qualité et gestion des risques
- la Directrice générale adjoint-coordinatrice de la gestion des risques

■ **Invités avec voix consultative**

- toute personne compétente invitée par la commission sur les questions inscrites à l'ordre du jour.

■ **Les suppléants**

Pour l'ensemble des membres, les suppléants peuvent siéger en l'absence des titulaires. Ils peuvent toutefois participer à chaque réunion de la commission ; ils ont dans ce cas, voix consultative.

■ **Secrétariat**

Il est désigné un secrétaire de la CDU qui assiste le Président et est chargé de la rédaction :

- des comptes-rendus des réunions de la CDU
- des avis et recommandations,
- de la suite donnée aux différentes plaintes et réclamations,
- du rapport annuel.

Il tient également le registre des plaintes et réclamations.

■ **Désignation et durée des mandats**

Les membres sont élus, par l'ensemble des membres de la commission, parmi les membres obligatoires. Selon la loi du 26 janvier 2016, un représentant des usagers peut devenir président.

En cas de nomination d'un vice-président, celui-ci devra appartenir à une autre catégorie que celle du président. Les membres de la commission ayant voix délibérative sont désignés pour une durée de 3 ans, renouvelable.

Le vote a lieu à bulletin secret, il est uninominal à la majorité absolue des suffrages exprimés. Si cette majorité n'est pas acquise aux deux premiers tours, un troisième tour aura lieu à la majorité relative.

3. Fonctionnement de la CDU

■ **Réunions**

La commission se réunit sur convocation de son Président au moins 4 fois par an. Elle peut se réunir également 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 sur proposition des membres et communiqué aux membres au moins 8 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 secrétaire de la commission.

■ **Votes**

Les décisions de la Commission sont prises à la majorité simple des voix exprimées des membres présents ayant voix délibérative. En cas de partage égal de voix, l'avis est réputé avoir été donné ou la recommandation formulée.

Un quorum de la moitié des votants est nécessaire pour chaque vote. Un pouvoir peut être accepté en cas d'absence d'un des membres.

Les membres de la commission ayant voix délibérative, votent notamment :

- pour voter le présent règlement intérieur et ses modifications ultérieures,
- pour formuler des recommandations,
- pour adopter les termes de son rapport annuel d'activité.

■ **Rapport annuel de fonctionnement**

La CDU élabore un rapport annuel d'activité.

Ce rapport d'activité ne contient que des données anonymes. Ce rapport doit obligatoirement être transmis à l'ARS sous la forme d'un questionnaire à remplir via une plateforme en ligne. En complément, une note de synthèse reprend les thématiques abordées en cours des café-CRU ainsi que les axes d'amélioration souhaités pour l'année suivante.

- Cette synthèse est transmise en interne :
 - au Conseil d'Administration*,
 - au Directeur Général, Direction des établissements,
 - à tous les membres de la CDU
 - à tous les membres du COPIL qualité et gestion des risques associatif
- Le questionnaire est transmis en externe :
 - au Directeur de l'Agence Régionale de Santé

**Présentation du bilan annuel de la CDU en Conseil d'administration, au cours de l'année.*

4. Modalités d'examen des plaintes et des réclamations

■ **Procédure relative aux réclamations et plaintes des usagers et saisine de la CDU**

Tous les professionnels sont impliqués dans le processus de gestion des plaintes et des réclamations. Ils jouent un rôle essentiel dans le traitement «à chaud» des dysfonctionnements. Une prise en compte immédiate d'un mécontentement entraîne le plus souvent sa résolution rapide et efficace, limite les risques de contentieux et favorise les relations de confiance avec les familles.

Dans le cas où la réponse immédiate apportée par l'établissement serait néanmoins, jugée insuffisante par le plaignant, la direction de l'établissement proposerait un temps de rencontre à la famille pour approfondir les causes éventuelles de dysfonctionnement qui ont entraîné ces mécontentements et pour tenter d'apporter des réponses. Cette première phase de médiation au sein de l'institution a pour objectif de désamorcer le conflit et éviter de rentrer dans un processus plus complexe.

Dans le cas où la médiation proposée par l'établissement serait jugée insuffisante par le plaignant : le Médecin-Directeur/Direction proposera au plaignant de lui transmettre une plainte écrite, si cela n'a pas déjà été fait. Une copie de cette plainte sera alors, transmise au Président de la CDU. Le patient ou sa famille peut demander à ce que sa plainte ou réclamation soit consignée par écrit aux fins de transmission au Directeur Général de l'Association ou au Président de la CDU. Il peut également présenter sa réclamation ou sa plainte par écrit directement au Directeur général de l'Association ou Président de la CDU.

Le représentant légal de l'établissement répond à l'utilisateur dans les meilleurs délais. Si la plainte ou réclamation relève des attributions de la commission, le représentant légal peut :

- soit saisir la commission directement et lui transmettre ladite plainte ou réclamation,
- soit indiquer au patient ou à sa famille la possibilité qu'il a de saisir le médiateur compétent.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des réclamations ou plaintes qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical de l'établissement. Le médiateur non médical est compétent pour connaître des réclamations ou plaintes étrangères à l'organisation de soins et au fonctionnement médical de l'établissement. Lorsqu'une réclamation ou une plainte concerne les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

■ Délais et modalités

Le médiateur saisi d'une réclamation ou d'une plainte :

- la transmet au Président de la commission pour qu'il l'inscrive à l'ordre du jour de la prochaine réunion,
- procède à son examen dans les plus brefs délais,
- organise une rencontre avec l'auteur de la réclamation ou plainte dans les 8 jours de sa saisine, et en tout état de cause avant sa sortie lorsqu'il est saisi par un patient hospitalisé,
- peut rencontrer les proches de l'auteur de la plainte ou réclamation, s'il l'estime utile, avec l'accord du patient,
- adresse dans les 8 jours qui suivent la rencontre avec l'auteur (ou son représentant) de la plainte ou réclamation, un compte-rendu au Président de la commission.

Le Président de la CDU transmet sans délai le compte-rendu du médiateur aux membres de la commission ainsi qu'à l'auteur de la réclamation ou plainte.

La CDU, au vu de ce compte-rendu :

- peut, si elle le juge utile, rencontrer l'auteur de la réclamation ou plainte,
- 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 si aucune solution amiable n'a été trouvée,
- émet un avis motivé en faveur du classement du dossier,
- transmet son avis ou ses recommandations au représentant légal de l'établissement.

La direction de l'établissement :

- dans les 8 jours qui suivent l'avis ou la recommandation de la CDU, répond à l'auteur de la réclamation ou de la plainte en joignant l'avis de la commission,
- transmet copie de sa réponse aux membres de la commission. Les réponses doivent respecter le secret professionnel, la présomption d'innocence et la dignité des personnes.

5. Secret médical, secret professionnel et secret partagé – accès au dossier médical

Tous les membres de la commission sont soumis au respect du secret professionnel, dont la violation est sanctionnée par les articles 226-13 et 226-14 du Code Pénal.

Lorsque la commission est saisie d'une plainte ou d'une réclamation, elle doit, pour consulter le dossier médical du patient concerné, recueillir au préalable son accord écrit, celui de son représentant légal le cas échéant ou celui de ses ayants droit. Seul le médiateur médical (ou son suppléant) non concerné par la plainte au sein l'institution en question est habilité à consulter le dossier.

Toute communication d'informations médicales faite au patient, à son représentant légal ou à ses ayants droit, par le médiateur médical de l'institution concernée lors de l'examen de sa demande, doit s'effectuer dans le respect des règles déontologiques et du secret médical.

Quelques précisions :

- « Le secret médical, institué dans l'intérêt des patients, s'impose à tout médecins dans les conditions établies par la loi. Il couvre tout ce qui est venu à la connaissance du Médecin dans l'exercice de sa profession, c'est-à-dire non seulement ce qui lui a été confié, mais aussi ce qu'il a vu, entendu ou compris. » Article R 4127-4 du Code de la Santé Publique et Article 4 du Code de déontologie médicale.
- Seules les dérogations prévues par le législateur peuvent lever l'obligation de secret médical (procédures pénales).
- La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des patients introduit le droit pour les mineurs de demander aux professionnels de santé de ne pas révéler certaines informations sur son état de santé à ses parents.
- « Toute personne pris en charge par un professionnel, un établissement, un réseau de santé ou tout autre organisme participant à la prévention et aux soins, a droit au respect de sa vie privée et du secret des informations le concernant. (...) Cette obligation s'impose à tout professionnel de santé, ainsi qu'à tous les professionnels intervenant dans le système de santé. Deux ou plusieurs professionnels de santé peuvent toutefois, sauf opposition de la personne dûment avertie, échanger des informations relatives à une même personne prise en charge, afin d'assurer la continuité des soins ou de déterminer la meilleure prise en charge sanitaire possible. Lorsque la personne est prise en charge par une équipe de soins dans un établissement de santé, les informations la concernant sont réputées confiées par le malade à l'ensemble de l'équipe. » Article L.1110-4 du Code de la Santé Publique.

6. Responsabilité des membres de la CDU

La responsabilité individuelle et/ou collective des membres de la commission ne saurait être engagée pour quelque raison que ce soit dans le cadre de leur participation aux travaux, conseils, avis et recommandations de la commission.

En particulier, leur responsabilité ne saurait être engagée en cas de médiation infructueuse ou non suivie d'effet, ni en cas de prescription des autres voies de recours pendant la procédure de médiation.

7. Modifications du règlement intérieur et publicité

Le présent règlement est adopté à la majorité des membres de la CDU. Afin d'intégrer les améliorations de fonctionnement de la CDU ou les évolutions législatives ou réglementaires, le présent règlement peut être modifié par les membres présents à la majorité, lors de la réunion à l'ordre du jour de laquelle ces modifications sont inscrites.

Fait à PARIS, le 27 avril 2017

Madame Odile NAUDIN, Présidente de la CDU


Odile Naudin

