



COMMISSION DES USAGERS (CDU)
RÈGLEMENT INTÉRIEUR
Actualisé le 4 juin 2020



REGLEMENT INTERIEUR ACTUALISE DE LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

- Vu les articles L.1112-3 et L.1114-1 et s. du Code de la Santé publique,
- Vu les articles R.1112-80 et s. du Code de la Santé publique,
- Vu la loi n°2016-41 du 26 janvier 2016 relative à la modernisation de notre système de santé,
- Vu le décret n°2005-300 du 31 mars 2005 relatif à l'agrément des associations représentant les usagers dans les instances hospitalières ou de santé publique, modifié par le décret n° 2010-271 du 15 mars 2010 portant organisation de la direction générale de l'offre de soins,
- Vu le décret n°2016-726 du 1^{er} juin 2016 relatif à la Commission des Usagers des établissements de santé,
- Vu le décret n°2017-415 du 27 mars 2017 relatif aux modalités d'information de la Commission des Usagers sur les événements indésirables graves associés aux soins,
- Décret n°2007-615 du 26 avril 2007 relatif à la création d'un centre hospitalier régional à la Réunion,
- Décret n° 2011-1598 du 21 novembre 2011 relatif à la création d'un centre hospitalier régional à La Réunion par fusion du centre hospitalier Félix Guyon et du groupe hospitalier Sud-Réunion,
- Vu la convention constitutive du Centre Hospitalier Universitaire de la Réunion du 29 février 2012 ;

Il est convenu ce qui suit :

PREAMBULE

Actualisation du Règlement Intérieur

Le présent règlement intérieur a pour objet d'actualiser le Règlement intérieur de la Commission des Usagers. Il a été établi en application de l'article R.1112-89 du Code de la santé publique et a été adopté en séance de la Commission des Usagers du Centre Hospitalier Universitaire de La Réunion, le 4 juin 2020.

Droits et devoirs des membres de la CDU

Force de propositions & participation aux groupes de travail :

Les membres de la CDU sont force de propositions pour suggérer des actions en vue de l'amélioration de la qualité et de l'accueil dans la prise en charge des malades et de leurs proches. Ils sont associés à des groupes de travail.

Confidentialité et secret professionnel :

Les membres de la CDU peuvent avoir accès à certaines données médicales relatives aux plaintes ou aux réclamations ; ils sont astreints au secret professionnel dans les conditions définies par les articles 226-13 et 226-14 du Code pénal (cf. Annexe 1).

Ils sont, également, tenus à la confidentialité des débats des différentes instances et groupes de travail se réunissant sous l'égide de la CDU.

Incompatibilités :

Les membres de la CDU concernés par une plainte ou réclamation ayant donné lieu à médiation, ne peuvent siéger lorsque la Commission délibère sur le dossier en cause.

Si le médiateur et ses suppléants sont simultanément concernés par une plainte ou une réclamation, leur mission est assurée par un professionnel désigné par le Directeur Général du CHU lorsqu'il s'agit du médiateur non médical et par un praticien désigné par le Président de la Commission Médicale d'Etablissement lorsqu'il s'agit du médiateur médical.

SOMMAIRE

| | |
|--|-----------|
| Article 1^{er} : Objet du règlement intérieur | 5 |
| Article 2 : Membres titulaires et suppléants de la CDU | 5 |
| Article 3 : Election et désignation des membres de droit à la CDU | 5 |
| 3.1. Election du président et du vice-président | 5 |
| 3.2. Désignation des médiateurs médicaux et leurs suppléants..... | 6 |
| 3.3. Désignation des médiateurs non médicaux et leurs suppléants..... | 6 |
| 3.4. Désignation des représentants des Usagers et leurs suppléants..... | 6 |
| 3.5. Le président de la Commission Médicale d’Etablissement ou son représentant | 6 |
| 3.6. Le représentant de la Commission de Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico- Techniques (CSIRMT) ou son représentant | 6 |
| 3.7. Le représentant du Conseil de Surveillance et son suppléant..... | 6 |
| 3.8. Le représentant du Comité Technique d’Etablissement et son suppléant | 6 |
| 3.9. La décision de composition de la CDU | 6 |
| Article 4 : Missions générales et structuration | 7 |
| 4.1. Missions générales de la CDU : | 7 |
| 4.2. Mise en place de groupes de travail : | 8 |
| 4.3. Articulation de la CDU avec les comités de sites de la CDU CHU : | 8 |
| 4.3.1. Composition des comités de sites | 8 |
| 4.3.2. Mission des comités de sites : Analyse des plaintes et réclamations..... | 8 |
| 4.3.2. Avis ou recommandations des comités de sites | 8 |
| Article 5 : Rapport annuel de la CDU | 8 |
| Article 6 : Information des usagers de l’existence de la CDU | 9 |
| Article 7 : Secrétariat et moyens | 9 |
| Article 8 : Convocation | 9 |
| Article 9 : Ordre du jour | 10 |
| Article 10 : Participation aux séances et empêchement | 10 |
| Article 11 : Vote et délibération | 10 |
| 11.1. Quorum | 10 |
| 11.2. Modalités de vote | 10 |
| Article 12 : Relevé de conclusions..... | 11 |
| Article 13 : Frais de déplacement et couverture assurantielle..... | 11 |
| Article 14 : Compensation du temps consacré à la médiation | 11 |
| Article 15 : Modalités de modification du règlement intérieur | 11 |

Article 1^{er} : Objet du règlement intérieur

Le présent règlement intérieur a pour objet de fixer, dans le cadre des lois et règlements en vigueur, pour la Commission des Usagers (CDU), sa composition (TITRE I), ses missions (TITRE II), et ses conditions d'organisation et de fonctionnement (TITRE III).

TITRE I : LA COMPOSITION DE LA CDU

Article 2 : Membres titulaires et suppléants de la CDU

La CDU est composée de **membres de droits avec voix délibérative** :

- Le représentant légal de l'établissement, ou ses représentants
- 4 médiateurs médicaux titulaires et leurs suppléants
- 4 médiateurs non médicaux titulaires et leurs suppléants
- 4 représentants des usagers titulaires et leurs suppléants désignés par la directrice générale de l'Agence Régionale de Santé de La Réunion
- Le président de la Commission Médicale d'Etablissement ou son représentant désigné au sein de cette commission
- 1 représentant de la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques titulaire et son suppléant
- 1 représentant du personnel et son suppléant choisis au sein du Comité Technique d'Etablissement
- 1 représentant du Conseil de Surveillance et son suppléant choisis parmi les représentants des collectivités locales et les personnalités qualifiées

Pour chaque membre titulaire de la CDU, à l'exception du représentant légal, un suppléant est désigné. En cas d'empêchement ou d'absence d'un ou plusieurs membres titulaires de la commission chaque suppléant siège en lieu et place du titulaire lors des réunions.

Article 3 : Election et désignation des membres de droit à la CDU

3.1. Election du président et du vice-président

La présidence de la commission est assurée soit par le représentant légal de l'établissement ou son représentant, soit par un représentant des usagers titulaire, le médiateur médecin titulaire, ou le médiateur non médecin titulaire.

Le vice-président est issu d'une autre de ces catégories de membres que celle du président.

L'élection du président comme du vice-président, s'effectue au scrutin secret et uninominal, à la majorité absolue des suffrages exprimés. Si cette majorité n'est pas atteinte aux deux premiers tours, un troisième tour est organisé. La majorité relative suffit au troisième tour. En cas d'égalité entre les candidats ayant obtenu le plus grand nombre de voix, le plus âgé d'entre eux est déclaré élu.

Le Président et le Vice-Président sont élus pour un mandat de trois ans renouvelables deux fois, par l'ensemble des membres de la Commission ayant voix délibérative.

3.2. Désignation des médiateurs médicaux et leurs suppléants

Le médiateur médical et son suppléant sont désignés par le représentant légal de l'établissement parmi les médecins exerçant dans l'établissement, après avis de la CME.

3.3. Désignation des médiateurs non médicaux et leurs suppléants

Le médiateur non médecin et son suppléant sont désignés par le représentant légal de l'établissement parmi le personnel non médecin exerçant dans l'établissement.

3.4. Désignation des représentants des Usagers et leurs suppléants

Les représentants des usagers et leurs suppléants sont désignés par la Directrice de l'Agence Régionale de Santé de la Réunion parmi les personnes proposées par les associations agréées.

3.5. Le président de la Commission Médicale d'Etablissement ou son représentant

Le Président de la Commission médicale d'établissement est membre de droit. Il peut toutefois se faire représenter. Dans ce cas, il désigne son représentant parmi les membres de la CME.

3.6. Le représentant de la Commission de Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques (CSIRMT) ou son représentant

Le représentant de la CSIRMT et son suppléant sont désignés par la Commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques parmi les membres de la CSIRMT.

3.7. Le représentant du Conseil de Surveillance et son suppléant

Le représentant du Conseil de Surveillance et son suppléant sont choisis par et parmi les représentants des collectivités locales et les personnes qualifiées de cette assemblée.

3.8. Le représentant du Comité Technique d'Etablissement et son suppléant

Le représentant du personnel et son suppléant sont choisis par et parmi les membres du comité technique d'établissement.

3.9. La décision de composition de la CDU

Le représentant légal de l'établissement arrête la liste nominative des membres de la CDU. Cette liste actualisée est affichée au CHU de La Réunion et transmise à la Directrice Générale de l'Agence Régionale de Santé de La Réunion (cf. Annexe 2).

TITRE II : LES ATTRIBUTIONS DE LA CDU

Article 4 : Missions générales et structuration

4.1. Missions générales de la CDU :

La CDU a vocation à :

- veiller au respect des droits des usagers ;
- faciliter leurs démarches ;
- contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches ;
- Conduire la politique en matière d'amélioration continue de la qualité et de la gestion des risques.

La CDU est articulée autour de **4 missions** :

- La satisfaction et les droits des usagers
 - Suivi des demandes de dossiers, plaintes et recours indemnitaires
 - Suivi des médiations
 - Suivi de la satisfaction
 - Suivi des projets institutionnels sur les droits des usagers
- L'amélioration continue de la qualité
 - Suivre et concourir à la rédaction des indicateurs qualité
 - Informer le Président de CDU de l'annexe qualité des contrats de pôle
- La gestion des risques
 - Associer au suivi des fiches d'événements indésirables et événements indésirables graves (EIG)
 - Participer à la définition des actions d'amélioration à mettre en œuvre suite à des événements indésirables
- Les relations avec les associations bénévoles ayant signé une convention avec le CHU
 - Recueillir les observations et les projets des associations d'usagers
 - Développer un espace des usagers

Pour chacune de ces missions, un bilan de la mise en œuvre sera présenté à la CDU.

En outre, la Commission des Usagers élabore un projet des usagers en lien avec le projet d'établissement, après consultation de l'ensemble des représentants des usagers de l'établissement. L'avis des représentants des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement et intervenant en son sein est recueilli. Le projet des usagers 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.

4.2. Mise en place de groupes de travail :

Des groupes de travail sont structurés autour des missions de la CDU et font l'objet d'une information, validation, évaluation et *reporting* à la CDU.

4.3. Articulation de la CDU avec les comités de sites de la CDU CHU :

Des comités de Sites, formation restreinte de la CDU CHU, sont constitués sur les Sites, conformément au présent règlement intérieur.

4.3.1. Composition des comités de sites

Ils se réunissent en formation restreinte comprenant au minimum :

- Le Président de CDU
- 2 Représentants des usagers
- 1 Représentant DSIRMT
- DQGDR
- 1 Médiateur médical ou non-médiateur, en tant que de besoin

4.3.2. Mission des comités de sites : Analyse des plaintes et réclamations

Ils ont vocation à se réunir à des fréquences rapprochées pour examiner à titre principal, les plaintes et réclamations en cours, les médiations en cours et les EIG.

Ils se réunissent mensuellement en vue d'assurer un suivi régulier des réclamations entre les CDU.

4.3.2. Avis ou recommandations des comités de sites

Au vu de la présentation anonymisée des plaintes et réclamations, et des médiations, le comité de site peut formuler des recommandations en vue d'apporter des axes d'améliorations.

Il veille à ce que l'intéressé ait été informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose.

Il peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Article 5 : Rapport annuel de la CDU

La CDU rend compte de ses analyses et propositions dans un rapport annuel d'activité. L'objet essentiel de ce rapport est de faire des propositions pour améliorer l'accueil et la prise en charge des usagers et de leurs proches. Certaines de ces mesures peuvent être prioritaires et faire l'objet d'une évaluation afin de mesurer, le cas échéant, les écarts entre les recommandations de la CDU et leur mise en œuvre. Ce rapport doit prendre en compte également les éléments permettant de déterminer les points forts et les points d'amélioration du CHU de La Réunion au regard du respect des droits des usagers et de la facilitation de leurs démarches.

Les membres de la CDU sont sollicités et associés à la rédaction de ce rapport.

Celui-ci ne comporte que des données anonymes. Il est élaboré en début d'année pour le rapport de l'année passée, adopté après avis en séance plénière de la CDU, puis présenté au Conseil de Surveillance, à la Commission Médicale d'Etablissement et au Comité Technique d'Etablissement du CHU de La Réunion.

Il est ensuite transmis à l'Agence Régionale de Santé de La Réunion et la Conférence Régionale de l'Autonomie et de la Santé.

Article 6 : Information des usagers de l'existence de la CDU

Les usagers sont informés de l'existence, des missions et de la composition de la Commission par le livret d'accueil, le site Internet de l'Etablissement et par voie d'affichage au sein de l'établissement.

Le « flyer » de la CDU est tenu à la disposition des usagers qui en font la demande.

TITRE III : LE FONCTIONNEMENT DE LA CDU

Article 7 : Secrétariat et moyens

Le secrétariat de la CDU (organisation des séances, organisation des rencontres avec le(les) médiateur(s), le suivi des réclamations et des plaintes...) est assuré par la Direction Qualité et Gestion des Risques Usagers (Service des Relations avec les Usagers) du Centre Hospitalier Universitaire de La Réunion.

Le CHU pourra mettre à disposition, le cas échéant :

- Un local
- Des moyens bureautiques

pour permettre à la CDU d'assurer pleinement ses missions.

Article 8 : Convocation

La CDU se réunit sur convocation de son président au moins une fois par trimestre. La réunion est de droit à la demande de la moitié au moins des membres ayant voix délibérative.

Les convocations sont adressées à chacun des membres de la CDU, par courrier électronique, au moins huit jours avant la date de réunion. Un calendrier prévisionnel des réunions est établi annuellement.

Lors de chaque réunion la Présidente de la CDU peut inviter des rapporteurs en fonction des sujets inscrits à l'ordre du jour.

Article 9 : Ordre du jour

L'ordre du jour est arrêté par le Président et communiqué aux membres de la Commission au moins huit jours avant la séance. En cas d'urgence, le délai peut être réduit sans pouvoir être inférieur à un jour franc.

Des points peuvent être demandés au Président afin d'être examinés en questions diverses, au moins 6 jours avant la tenue de la CDU.

Article 10 : Participation aux séances et empêchement

Les titulaires et suppléants sont conviés aux séances de la Commission.

Pour le bon déroulement des séances, tout empêchement doit être signalé auprès du Service des Relations avec les Usagers.

En cas d'empêchement :

- du Président de la Commission, le Vice-Président anime la séance.
- simultanément du Président et du Vice-Président de la Commission, la séance est annulée.
- d'un membre titulaire, ce dernier veille à la présence de son suppléant (coordonnées auprès du Service des Relations avec les Usagers).

Article 11 : Vote et délibération

11.1. Quorum

La CDU ne délibère valablement que si **neuf** de ses membres minimum, ayant voix délibérative, assistent à la séance.

11.2. Modalités de vote

La CDU, émet des avis ou des recommandations à la majorité des suffrages exprimés. S'il est procédé à un vote, celui-ci a lieu à main levée, sauf s'il est demandé un vote à bulletin secret par la moitié des membres ayant voix délibérative.

Dans le cadre d'un vote à main levée, les suffrages exprimés sont :

- les votes favorables
- les votes défavorables
- les abstentions

Dans le cadre d'un vote à bulletin secret, les suffrages exprimés sont :

- les votes favorables
- les votes défavorables
- les votes blancs et nuls

En cas de partage de voix, le président a voix prépondérante.

Article 12 : Relevé de conclusions

Un relevé de conclusions est élaboré systématiquement à l'issue de chaque séance par le secrétariat de la CDU. Il est adressé au Président de la CDU pour validation (visa). Il mentionne les noms des membres présents, absents et excusés et est joint, pour avis, à l'invitation de la prochaine séance de la CDU.

Ce compte-rendu est soumis à approbation par vote, à la réunion suivante. Le nombre de votants est mentionné.

Article 13 : Frais de déplacement et couverture assurantielle

Conformément à l'article R. 1112-90 du Code de la santé publique, les membres de la CDU sont indemnisés au titre des frais de déplacement engagés au titre de leur mission.

La couverture des frais engagés pour l'exercice du mandat et la formation des membres est assurée par l'établissement.

Le contrat d'assurance en responsabilité civile hospitalière conclut par l'établissement garanti les membres de la CDU des risques qu'ils peuvent encourir dans le cadre de l'exercice de leur mission, ce conformément aux clauses et conditions prévues dans ledit contrat.

Article 14 : Compensation du temps consacré à la médiation

Le temps consacré aux médiations (préparation, rencontre et rédaction de compte-rendu) est reconnu comme du temps institutionnel, de sorte qu'il soit décompté comme du temps de travail effectif (récupération, encodage sur le logiciel de gestion du temps de travail comme du temps institutionnel).

TITRE IV : MODIFICATION DU RÉGLEMENT INTÉRIEUR

Article 15 : Modalités de modification du règlement intérieur

Le présent règlement intérieur pourra être modifié autant que nécessaire soit après demande de la majorité simple des membres de la CDU, soit à la demande du Président de la CDU.

Toute modification du règlement intérieur devra ensuite être soumis à la CDU pour avis.