

## Quelle est sa composition ?

La CDU est composée :

- du **représentant légal de l'établissement** ou de la personne qu'il désigne à cet effet.
- de **deux médiateurs** : un médiateur médical et un médiateur paramédical, et de leur suppléant, désignés sur la base du volontariat par le représentant légal de l'établissement.
- de **deux représentants des usagers** et de leur suppléant désignés par l'Agence Régionale de santé (ARS) parmi les associations ayant agrément national.
- du **président de la Commission Médicale d'Établissement** (CME) ou le représentant désigné parmi les médecins membres de cette commission.
- d'un **représentant de la commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques** et de son suppléant, désignés par le directeur des soins.
- d'un **représentant du personnel** et de son suppléant choisis par les membres du Comité Technique d'Établissement en son sein.
- d'un **représentant du conseil de surveillance** et de son suppléant choisis par et parmi les représentants des collectivités locales et les personnalités qualifiées siégeant au conseil de surveillance.
- du **praticien hospitalier responsable du Département d'Information Médicale et Santé Publique.**

**La CDU se réunit au moins une fois par trimestre** et aussi souvent que nécessaire pour veiller notamment au respect des droits des usagers.



## Qui contacter ?

**Toute réclamation doit être formulée à l'attention du directeur de l'établissement à l'adresse suivante :**

Monsieur le Directeur  
Centre Hospitalier de Roanne  
**Relations avec les usagers**  
28 Rue de Charlieu - BP 511  
42328 Roanne Cedex

Après étude des éléments constitutifs du dossier, le service des Relations avec les usagers pourra, le cas échéant, vous proposer une médiation.

Dans tous les cas,  
**vous pouvez demander à rencontrer le médiateur médical ou le médiateur paramédical** ainsi que **les représentants des usagers** en contactant le secrétariat des Relations avec les usagers :

☎ **04.77.44.36.95**

**Commission  
Des  
Usagers**

**La CDU veille au respect des droits des usagers au sein de l'établissement et facilite leurs démarches.**

CENTRE HOSPITALIER DE ROANNE  
Relations avec les usagers-- avril 2016

## Charte de la personne hospitalisée

1. Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
2. Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
3. L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
4. Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
5. Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
6. Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
7. La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
8. La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
9. Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
10. La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
11. La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

## Qu'est-ce que la CDU ?

*La composition et les modalités de fonctionnement de cette commission ont été fixées par le décret du 31 mars 2010 n°2010-344 en application de la loi du 21 juillet 2009 n°2009-879 et modifiant le décret du 5 mars 2005 n°2005-213 – Loi 2016-41 du 21 janvier 2016.*

Dans chaque établissement de santé, une Commission Des Usagers (CDU) **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 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 informés des suites de leurs demandes.

A cet effet, 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.

Dans les conditions prévues aux articles R1112-93 et R1112-94, la commission examine celles de ces 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.**

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.**

Les membres de cette commission sont soumis au secret professionnel.

## A quoi sert-elle ?

**Cette commission a une double mission :**

- **Veiller au respect des droits des usagers.**
- **Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil** des personnes malades et de leurs proches, ainsi qu'à **l'amélioration de la prise en charge.**

**Elle reçoit toutes les informations nécessaires à l'exercice de ses missions :**

- Les mesures relatives à la politique d'amélioration continue de la qualité, préparées par la Commission Médicale d'Etablissement (CME), ainsi que les avis, vœux ou recommandations formulés dans ce domaine par les diverses instances consultatives de l'établissement.
- Une synthèse des réclamations et des plaintes.
- Le nombre de demandes de communication d'informations médicales ainsi que les délais dans lesquels l'établissement satisfait à ces demandes.
- Le résultat des enquêtes concernant l'évaluation de la satisfaction des usagers.
- Le nombre, la nature et l'issue des recours gracieux ou juridictionnels.

**A partir de ces informations, la commission :**

- **procède à une appréciation des pratiques** de l'établissement concernant les droits des usagers et de la qualité de l'accueil et de la prise en charge.
- **recense les mesures adoptées** au cours de l'année écoulée.
- **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.