

Les actions réalisées en 2016

- Création d'une plaquette d'information du tiers et d'un livret d'information de l'entourage du patient,
- Mise à jour du règlement intérieur de la CDU,
- Réunion mensuelle avec les représentants des usagers sur les réclamations traitées,
- Pérennisation du réseau inter-CRUQPC des établissements en santé mentale d'Ile de France,
- Suivi des avancées du plan d'amélioration continue au regard des droits des patients,
- Expérience de Bibliothèque Vivante dans le cadre des SISM,

Recommandations et plan d'actions 2017 de la CDU

- Garantir les droits des patients au regard de l'application de la loi du 5 juillet 2011 et de la loi du 27 septembre 2013 modifiant ses dispositions,
- Garantir le respect de la dignité, de l'intimité et de la confidentialité (*audit renouvelé en 2017*),
- Améliorer la qualité de la prise en charge,
- Poursuivre l'engagement dans la promotion des droits des patients (pérennisation du réseau inter-CDU, supports d'information : plaquettes sur la CDU et l'accès au dossier médical, rencontres familles-soignants, permanences de la MDUA et de l'UNAFAM, séminaire d'accueil et d'intégration des nouveaux professionnels),
- Améliorer le fonctionnement de la CDU,
- Réorganiser la mesure de la satisfaction des usagers en extra-hospitalier : CMP, CATTP, Hôpital de Jour,

- Concourir au label "Droits des Usagers" de l'ARS (rencontre inter-CDU, réunions réclamations avec les représentants des usagers, livrets d'information)

Pour aller plus loin...

Site internet

Site intranet

Rubrique Echanges – onglet CDU

Rubrique Se développer – onglet règlement intérieur

Rubrique Organisation – onglet les directions / Parcours de soins – offre de soins - usagers



**Pour tous compléments d'informations,
contactez la chargée des relations avec les
usagers au 01.42.11.72.88**

Plaquette créée par Agnès GASDEBLAY,
validée par la CDU – Mise à jour Janvier 2017
Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) « Psy Sud Paris »



Commission des usagers (CDU)

Ex-commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (ex-CRUQPC)



Groupe Hospitalier Paul Guiraud
Direction du Parcours de Soins
Relations avec les usagers
54 avenue de la République – BP 20065
94806 VILLEJUIF Cédex

La CDU, quel est son rôle ?

La CDU a été instaurée par la loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 (article 189).

La commission des usagers veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches pour les litiges ne présentant pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel.

Elle a un rôle central dans le cadre de la politique qualité de l'établissement dans la mesure où elle formule des recommandations destinées à améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge des usagers.

La CDU, comment fonctionne-t-elle ?

La CDU dispose d'un règlement intérieur qui fixe ses modalités d'organisation et de fonctionnement.

La CDU se réunit 4 fois par an au minimum en séances plénières et autant que de fois nécessaires en séances restreintes, à la suite de chaque médiation.

La CDU établit un rapport annuel d'activité où elle donne des avis et formule des recommandations. Il est adressé à l'Agence

Régionale de la Santé (ARS) après présentation aux instances et délibération en Conseil de Surveillance.

La CDU, qui en est membre ?

- Un directeur adjoint, président de la CDU,
- 4 représentants des usagers, dont un vice-président de la CDU,
- 2 médecins médiateurs,
- 2 médiateurs non médecins,
- 2 représentants du personnel (comité technique d'établissement ou CTE),
- 2 représentants de la commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-technique (CSIRMT),
- Des invités permanents : ingénieur qualité, cadre supérieur de santé, cadre de santé, coordonnateur qualité et gestion des risques, praticien hospitalier représentant de la CME, aumônier.
- La chargée des relations avec les usagers.



Réclamation

Tout usager peut adresser une réclamation ou une plainte par écrit au Directeur du Groupe Hospitalier Paul Guiraud. Un accusé-réception lui est systématiquement adressé et une réponse apportée dans les meilleurs délais au regard des explications fournies par le responsable de pôle ou de service.

Une médiation, comment cela marche ?

Si la réponse et les explications reçues ne satisfont pas l'utilisateur, il est informé de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur.

Les médiateurs, membres de la CDU, sont compétents pour les plaintes et réclamations qui mettent en cause l'organisation des soins, le fonctionnement des services mais aussi pour les plaintes d'autres natures.

Les médiateurs reçoivent l'utilisateur. Un compte-rendu de l'entretien est adressé au Président de la CDU. La CDU formule alors des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou informe l'utilisateur des voies de recours dont il dispose.