

FICHE D'INFORMATION DU PATIENT

L'INSTRUCTION DES PLAINTES ET RECLAMATIONS - LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

(articles L. 1112-3, et R. 1112-78 à R. 1112-94 du code de la santé publique)

Toutes vos plaintes ou réclamations sont prises en compte par l'établissement.
Ce document a pour objet de vous préciser les différentes étapes de l'examen de vos plaintes ou réclamations ainsi que l'importance qu'elles présentent pour permettre à la CDU de remplir ses missions.

Quelles sont les différentes étapes de l'examen d'une plainte ou réclamation ? (cf. art. R. 1112-91 à R. 1112-94 du code de la santé publique)

1. Vous vous exprimez par oral : Il est souhaitable, dans un premier temps que vous exprimiez oralement votre mécontentement à un des responsables du pôle (ou unité...) qui vous prend en charge ;

2. Vous pouvez aussi vous exprimer par écrit : Vous pouvez écrire à la direction de l'établissement ou demander que votre plainte soit consignée par écrit ;

3. Vous recevez une réponse : Toutes les plaintes écrites sont transmises à la direction. Vous recevrez rapidement une réponse. Il se peut que cette réponse ne soit pas définitive, l'examen de votre plainte nécessitant de recueillir des informations auprès du pôle (ou unité...) concerné.

4. Vous pouvez être mis en relation avec un médiateur : Dès cette première réponse de la Direction, il sera précisé que vous pouvez, si vous le souhaitez, demander à avoir un entretien avec un médiateur. Selon les circonstances, la direction peut souhaiter, d'elle-même, faire appel à un médiateur. Dans ce cas, elle vous préviendra qu'elle a demandé au médiateur de se rendre disponible pour vous recevoir.

5. Votre rencontre avec le médiateur a lieu dans les huit jours : Si vous êtes d'accord, lorsque la décision est prise de rencontrer un médiateur, la rencontre a lieu dans les huit jours après que le médiateur ait été avisé. Si vous êtes encore hospitalisé au moment de la plainte, toutes les mesures seront prises pour que vous puissiez vous entretenir avec le médiateur avant votre départ.

6. La commission des relations avec les usagers (CDU) se réunit pour examiner votre plainte :
Le médiateur fait un compte rendu de l'entretien à tous les membres de la CDU. Là encore, si des éléments concernant votre santé doivent figurer dans le compte rendu parce qu'ils sont utiles pour examiner votre plainte ou réclamation, il vous sera demandé de donner votre accord écrit pour que l'ensemble des membres de la CDU puissent prendre connaissance de ces éléments. Les membres de la CDU sont, bien sûr, tenus au secret professionnel.

7. Vous serez informé par écrit de la suite donnée à votre plainte ou réclamation sous huit jours :
Il se peut que l'entretien que vous avez eu avec le ou les médiateurs vous ait apporté satisfaction : la commission décidera alors le classement de votre plainte. Si ce n'est pas le cas, la CDU proposera des recommandations au responsable de l'établissement pour résoudre le litige ou vous indiquera les voies de recours dont vous disposez. Dans les huit jours suivant la réunion de la commission, la direction vous fera part de sa décision accompagnée de l'avis de la CDU.

À quoi sert la CDU ?

La CDU permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers. Elle joue un rôle essentiel dans la mise en œuvre des mesures contribuant à améliorer votre accueil et celui de vos proches ainsi que votre prise en charge. Elle doit en outre veiller au respect de vos droits.

Dans le cadre de ces missions, elle peut être amenée à examiner vos plaintes ou réclamations.

Quels sont les membres de la CDU ?

Président : Frédéric LEFEBVRE, représentant des usagers

Vice Président : Fabien PETIT, directeur

Direction : Fabien PETIT, directeur, Marc-Antoine HAMRIT, directeur délégué (suppléant)

Médiateur médical : Dr Jean-Luc LEDOUX, Dr Sylvie TONDEUX (suppléante)

Médiateur non-médical : Nathalie VESINET, coordinatrice des soins, Christelle CAUCHIES, responsable des serv. économiques (suppléante)

Représentants des usagers : André FOURNIER (Fédération nationale des accidentés de la vie - Groupement du Nord (FNATH 59), Christine BOUDIER (Union nationale des associations France Alzheimer et maladies Apparentées), Frédéric LEFEBVRE (Fédération française des diabétiques), Michel VEREPT (Fibromyalgie SOS)

Participent également :

Présidente de CME : Dr Lionel DUQUESNE, Dr Sylvie TONDEUX (suppléante)

Représentante de la CSIRMT : Nathalie VESINET, coordinatrice des soins, Sylvie LECOLIER, IDE coordinatrice des vigilances (suppléante)

Responsable qualité / gestion des risques : Françoise MOURA, Sébastien PAMART (suppléant)

Représentant du personnel : Cathy WITAS, Laura STELMASZYK (suppléante)

Qui sont les médiateurs ?

Il existe deux médiateurs : le médiateur médecin et le médiateur non médecin. L'un et l'autre sont chargés de vous écouter, de vous accompagner dans votre réflexion et d'essayer de rétablir une relation de confiance entre vous-même et l'établissement ou l'un de ses personnels.

Si votre mécontentement concerne l'organisation des soins ou le fonctionnement médical du pôle (ou unité...) dans lequel vous avez été pris en charge, le médiateur médecin sera compétent.

Dans les autres cas, ce sera le médiateur non médecin. Si votre plainte concerne tous types de questions, vous pouvez vous entretenir avec les deux médiateurs.

Si votre plainte relève de la compétence du médiateur médecin, il ne pourra le plus souvent vous aider, que s'il peut prendre connaissance des informations contenues dans votre dossier médical. Toutefois, il ne pourra accéder à ces informations que si vous lui en avez donné préalablement l'autorisation par écrit.

Aussi, pour ne pas perdre de temps, il peut être utile, si vous demandez à la direction de vous mettre en relation avec le médiateur médecin, de fournir en même temps cette autorisation écrite.

De quelle façon la CDU accomplit-elle ses missions ?

L'établissement consulte la CDU sur la politique qu'il convient de mener sur le droit des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge. Pour être en mesure de répondre à cette consultation, la CDU élabore, chaque année, un rapport dont le contenu est discuté au sein du conseil de surveillance. Pour rédiger ce rapport, la CDU s'appuie sur un très grand nombre d'informations. Une partie de ces informations provient de l'établissement lui-même. L'autre partie provient de l'expression même des personnes hospitalisées : en effet toutes les plaintes, les réclamations, les éloges, les propositions ou observations des usagers, les questionnaires de sortie, les enquêtes de satisfaction... sont mises à la disposition de la CDU. La CDU fait l'analyse de ces informations et dresse un tableau des pratiques existantes.

Chaque fois qu'elle juge une amélioration souhaitable dans un domaine donné, elle formule des recommandations.

Le rapport (qui fait état des pratiques existantes, des recommandations proposées et retenues et de l'évaluation de ces dernières) est ensuite transmis à l'Agence Régionale de Santé qui l'utilisera pour définir la politique régionale de santé.