

# COMMISSION DES USAGERS (CDU)

## CADRE REGLEMENTAIRE:

- Loi de Mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de soins,
- Loi du 9 août 2004 relative à la politique de santé publique,
- Décret du 2 mars 2005 relatif à la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge :
  - o Articles L.1112-3 et R. 1112-79 à R. 1112-94 du code de la santé publique
- LOI n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé / Article 183 rénovation de la Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC) en la renommant la Commission des usagers (CDU).
- Décret n° 2016-726 du 1<sup>er</sup> juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé.
- Arrêté du 17 mars 2016 fixant le cahier des charges de la formation de base des représentants d'usagers.
- Arrêté du 9 décembre 2016 fixant la liste des associations habilitées à délivrer la formation de base des représentants des usagers du système de santé.
- Décision 2023/5651 du 13 novembre 2023 portant désignation des représentants des usagers à la Commission Des Usagers de l'Hôpital le Montaigu à Astugue

## COMPOSITION :

**Président :** Mme Christine TOUJAS, représentant des usagers

**Vice-Président :** Emmanuelle PEYREGNE, adjointe à la direction du site

**Le directeur de l'établissement ou son représentant en qualité de représentant légal :**

Karine GUESDON, Directrice déléguée du site	Emmanuelle PEYREGNE, Adjointe à la direction du site
---	--

**Deux médiateurs et leurs suppléants :**

**Médecins :**

Dr Christophe BAILLET, titulaire	Poste vacant, suppléant
----------------------------------	-------------------------

**Non médecins :**

Isabelle FOUET, titulaire Cadre supérieure de santé et chargée des relations avec les usagers Tél. : 06-02-04-93-18 ou ifouet@ch-tarbes-lourdes.fr	Sandra BOISSET, suppléante Qualiticienne et Gestionnaire des risques, suppléante
--	---

**Deux représentants des usagers et leurs suppléants** désignés par le Directeur de l'Agence Régionale de Santé Occitanie :

Mme Catherine ISLA, titulaire 1 (Association Union départementale des associations familiales UDAF) ; email : [cathy.isla@gmail.com](mailto:cathy.isla@gmail.com)

M. Raphaël AGRAZ, suppléant 1 (INDECOSA-CGT) ; email : [raphaelagraz@orange.fr](mailto:raphaelagraz@orange.fr)

Mme Christine TOUJAS, titulaire 2 (Association La Ligue contre le Cancer) ; email : [toujas.christine@gmail.com](mailto:toujas.christine@gmail.com)

M. Guy LASSAU, suppléant 2 (France Rein Occitanie Midi-Pyrénées FROMP) ; email : [lassau.guy@gmail.com](mailto:lassau.guy@gmail.com)

**Président CME ou le représentant :** Dr Martial MARCHAND, président de CME et Dr Christophe BAILLET, représentant CME

**Un représentant de la CSIRMT et son suppléant :**

Marie Hélène BERQUET, AS, titulaire	Laurence MATHET, Préparatrice en pharmacie, suppléante
-------------------------------------	--

**Un représentant du personnel et son suppléant :**

Mme Christelle BRUA, Agent d'accueil/BE, titulaire	Valérie DUBARRY, ASH, suppléante
--	----------------------------------

**Les représentants du CS et la personnalité qualifiée :**

Mme Christine TOUJAS et M. Raphael AGRAZ, RUs désignés par le Préfet	Poste vacant, personnalité qualifiée désignée par l'ARS
--	---

**Responsable qualité :** Mme Magali FAROULT (Directrice des soins – Directrice qualité – Gestion des risques et Relations avec les Usagers) et Mme Sandra BOISSET (Qualiticienne et Gestionnaire des risques)

**Autres membres invités :** Joelle GALVEZ, Coordonnateur de la gestion des risques associées aux soins

Valérie REDONNET, référente handicap

## ROLE ET MISSIONS : La commission veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches

- Procéder à une appréciation des pratiques de l'établissement concernant les droits des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge ;
- Recenser les mesures adoptées par les instances concernées en ce qui concerne les droits des usagers et la qualité de la prise en charge.
- Formuler des recommandations, notamment en matière de formation des personnels pour l'amélioration de l'accueil et la qualité de la prise en charge des malades et de leurs proches et le respect des droits des usagers.
- Etablir un rapport annuel.
- Être informée de l'ensemble des réclamations déposées par les usagers ainsi que des suites qui leur sont données. La procédure d'examen des plaintes et réclamations est décrite dans le règlement intérieur de l'établissement ; du nombre de demandes de communications d'informations médicales et les délais de réponse. Dans le cas d'une plainte ou réclamation, le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur d'un représentant des usagers. Le responsable de la relation avec les usagers veille, quant à lui, à ce qu'elle soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. Il fait le lien avec la commission des usagers (CDU). Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.
- Participer à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers
- Être associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission ou la conférence médicale d'établissement (CME)
- Se saisir de tout sujet portant sur la politique de qualité et de sécurité, faire des propositions et être informée des suites données
- Être informée des événements indésirables graves (EIG) et des actions menées par l'établissement pour y remédier
- Recueillir les observations des associations de bénévoles dans l'établissement ;
- Proposer un projet des usagers exprimant leurs attentes et leurs propositions après consultation des représentants des usagers et des associations de bénévoles

Les personnes participant, à quel titre que ce soit, aux travaux de la commission sont tenues à l'obligation de discréetion professionnelle à raison des pièces et documents dont ils ont eu connaissance à l'occasion de ces travaux.

**REPRÉSENTANT DES USAGERS :** Nos représentants des usagers sont à votre disposition pour fixer un RDV personnalisé afin d'exercer leur rôle de porte-voix pour faire entendre vos attentes d'usagers auprès des professionnels et des décideurs. Leurs numéros sont précisés en face de leur nom sur ce même document. **Une permanence des représentants des usagers a lieu avant chaque Commission des usagers (4 fois par an) dans le bureau situé au rez-de-chaussée, près du salon de coiffure. Une information vous est délivrée à ce moment-là.**