

Programme d'Auto-Formation DÉMOCRATIE EN SANTÉ

10

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Niveau
Local

La CDU, remplaçant la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC), a été créée par la loi n°2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé (1). Elle poursuit la logique de la CRUQPC tout en renforçant grâce à l'attribution de nouvelles missions (2).



Texte juridique

Instaurée dans chaque établissement de santé (publics privés) et dans les Groupements de Coopération Sanitaire autorisés à assurer les missions d'un établissement de santé (3), la CDU veille à faire respecter les droits des usagers et à faciliter leurs démarches, le cas échéant, en permettant aux usagers d'exprimer leurs griefs ou besoins auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informés des suites de leurs demandes. La réclamation doit mettre en cause la politique d'accueil et de prise en charge des usagers ou de leurs proches.



A consulter

Décret n° 2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé

MISSIONS (4)

PARTICIPER à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement concernant 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 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 de l'établissement et des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement et intervenant en son sein.

LES ESSENTIELS

On dénombre 378 CDU et plus de 950 RU en Île-de-France, ce qui représente un volume d'heures de bénévolat considérable. Composée de membres titulaires et suppléants, elle réunit 4 fois par an (5) a minima : un représentant légal de l'établissement, un médiateur médecin et un non médecin et deux représentants des usagers (pouvant être président ou vice-président). Le responsable de la politique qualité participe aux réunions mais ne dispose pas d'une voix délibérative. De même que les autres membres facultatifs (tel que le président de la commission médicale d'établissement) (6).

La **loi de Modernisation du Système de Santé**, a renforcé le rôle du RU au travers d'un droit de formation opposable des RU, à réaliser dans les 6 mois de sa prise de mandat auprès d'organismes disposant des agréments nécessaires.

(1) Loi n°2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé article 183

(2) Code de la santé publique L1112-3

(3) Code de la santé publique R1112-79

(4) Code de la santé publique L1112-3 et R1112-80

(5) Code de la santé publique R1112-88

(6) Code de la santé publique R1112-81 et suivants

(7) Code de la santé publique R1112-92



Information

Le décret du 1er juin 2016 a instauré la possibilité pour un usager de se faire accompagner d'un représentant des usagers de la commission pour la rencontre avec le médiateur (7).

[Commission des usagers Île-de-France](#)

En savoir plus sur la [formation opposable des R.U.](#)