

# LE REPRÉSENTANT DES USAGERS

## RÔLE DANS LES COMMISSIONS DES USAGERS

### Qu'est-ce que la Commission Des Usagers ?

C'est un espace de dialogue et de débat entre des professionnels de santé, la direction de l'établissement et les Représentants des Usagers pour améliorer le fonctionnement et l'organisation d'un établissement de santé.

C'est une instance qui a pour mission de veiller au respect des droits des usagers, de contribuer à l'amélioration de la qualité et de l'accueil des patients et de leurs proches, de faciliter les démarches des patients et de veiller à l'expression des patients, de leurs proches et des aidants (plaintes, griefs, éloges).

La CDU participe à l'élaboration de la politique de santé menée dans l'établissement : accueil, prise en charge de l'information, droits des usagers. C'est une instance d'interface entre les usagers, ce qui se passe sur le terrain, et l'institution (direction de l'établissement, direction qualité...). La CDU peut faire des propositions sur la politique qualité, l'accueil, l'organisation des parcours de soins...

C'est une instance clé, à l'interface de ce que vivent les patients et de ce que fait la direction de l'établissement.

### FOCUS SUR LES MISSIONS DE LA COMMISSION DES USAGERS

**La CDU participe** à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement concernant l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers.

**La CDU est associée** à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission ou conférence médicale d'établissement (CME).

**La CDU se saisit** de tout sujet portant sur la politique de qualité et de sécurité, peut faire des propositions et demander à être informée des suites données.

**La CDU est informée** des événements indésirables graves et des actions menées par l'établissement pour y remédier.

**La CDU réalise** un rapport annuel sur les pratiques de l'établissement et les mesures adoptées concernant les droits des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge : formulation de recommandations qui s'appuie sur les plaintes, les réclamations et les signalements des dysfonctionnements auxquels elle a accès.