



**HORS SERIE**

C.D.U.

# La Commission des Usagers



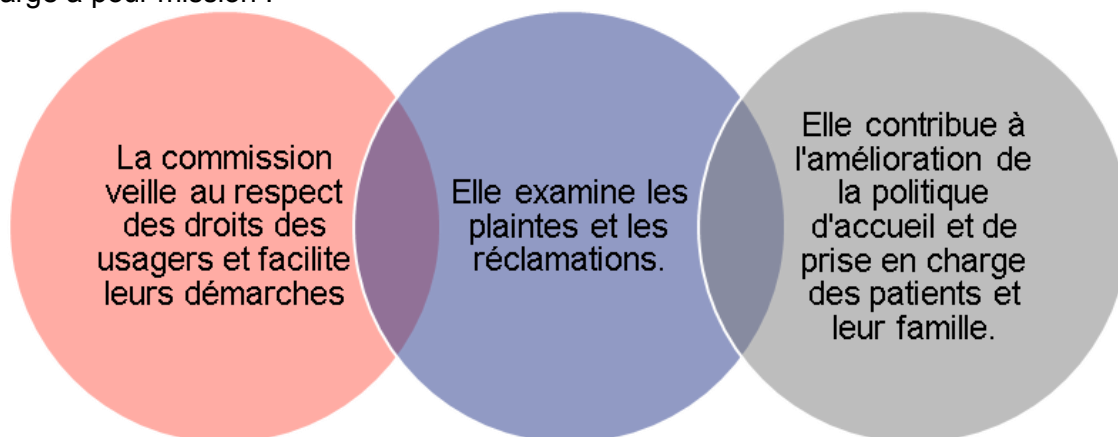
## AU SOMMAIRE ...

Réglementation, rôle, composition et fonctionnement de la Commission des Usagers	2—3
Les Représentants des Usagers	4
Documents concoctés par les RU	5
Les droits et devoirs des usagers	6—7
Projet des usagers	8

Code de la Santé Publique—Article L1112-3 : « Les règles de fonctionnement des établissements de santé propres à faire assurer le respect des droits et obligations des patients hospitalisés sont définies par voie réglementaire. »

## Rôle de la Commission des Usagers

Dans chaque établissement de santé, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge a pour mission :



## Composition de la Commission

### Au Centre Hospitalier Jean Coulon

#### L'exécutif

**Monsieur BARIOT**  
Représentant légal de l'établissement

**Docteur LE MOAL**  
Médecin médiateur médical

**Madame DEPTULA**  
Présidente de la commission  
Médiateur non médecin titulaire

**Madame LAVAYSSE**  
Représentante des usagers titulaire  
désignée par le Directeur Général de  
l'ARS

**Monsieur MERCADIER**  
Représentant des usagers titulaire  
désigné par le Directeur Général de  
l'ARS



**Docteur PENCHENAT**  
Présidente de la CME

**Madame DOUBROVIK**  
Représentante de la CSIRMT

**Monsieur LACAZE**  
Représentant du Personnel  
titulaire

**Madame CLAVEL**  
Représentante du Personnel  
suppléante

**Monsieur VO**  
Responsable de la politique qualité  
et de la gestion des risques

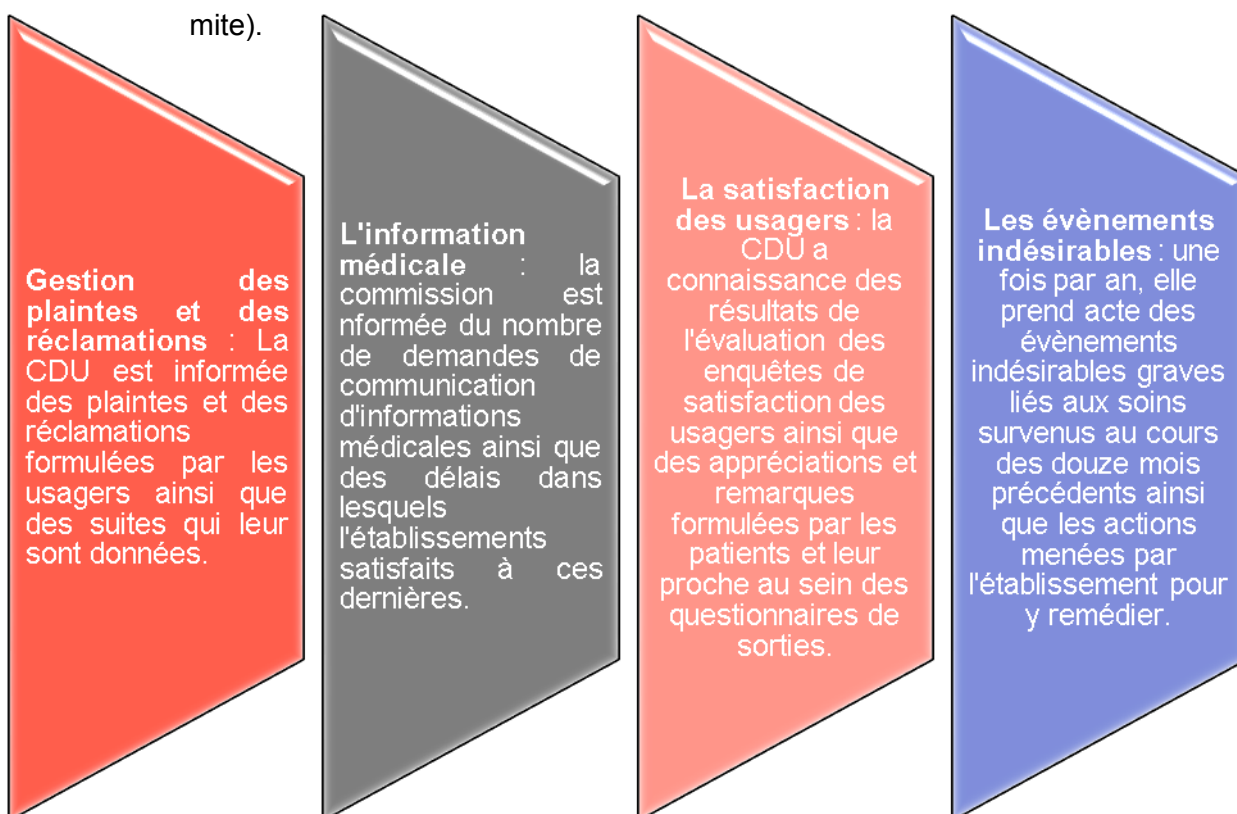
# Fonctionnement

Les membres de cette commission élisent un Président et un Vice-Président, ceux-ci ne pouvant appartenir au même collège : l'objectif étant de prévenir des conflits d'intérêt et de viser l'impartialité.

## Mandats



- Président et Vice-président sont élus pour un mandat de 3 ans renouvelable 2 fois. Le 26 mars 2019, Madame DEPTULA a été élue Présidente à l'unanimité. Madame LAVAYSSE a été élue Vice-Présidente à l'unanimité. Leur mandat se terminera le 26 Mars 2022.
- La durée du mandat des membres de la commission est de 3 ans renouvelable (sans limite).

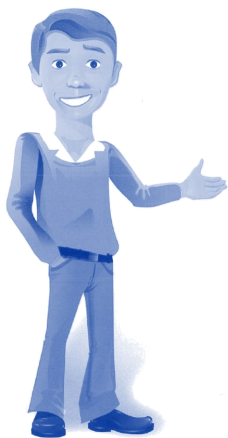


- ⇒ Chaque année, les établissements de santé, au travers de la CDU, ont l'obligation de renseigner un questionnaire établi par l'ARS « Recueil des rapports de la commission des usagers ».
- ⇒ La CDU et notamment les représentants des usagers sont directement impliqués dans la procédure de certification. Un référentiel traite des droits des usagers et fait l'objet d'une attention toute particulière de la part des représentants des usagers puisqu'ils seront interviewés par les experts visiteurs.



# Les Représentants des Usagers

## Que font-ils ?



- Les représentants des usagers sont les porte parole de tous les usagers et s'engagent pour la santé de tous.
- Ils aident les usagers à faire entendre leur voix.
- Ils promeuvent et défendent les droits des personnes, et jouent un rôle de médiateur auprès des professionnels de santé.
- Ils remettent du pragmatisme dans des organisations parfois déshumanisées. Ils aident, mais quand il faut, ils tapent du poing sur la table ! Ils font vivre la solidarité.
- Ils sont membres d'une association reconnue et agréée.
- Ils interviennent dans les établissements de santé et dans différentes instances de santé publique

Les autres instances auxquelles participent nos représentants des usagers :

Conseil de surveillance

Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)

Comité de Liaison Alimentation et Nutrition (CLAN)

Nos représentants des usagers :



**Madame LAVAYSSE**

Association pour le Droit de Mourir dans la Dignité

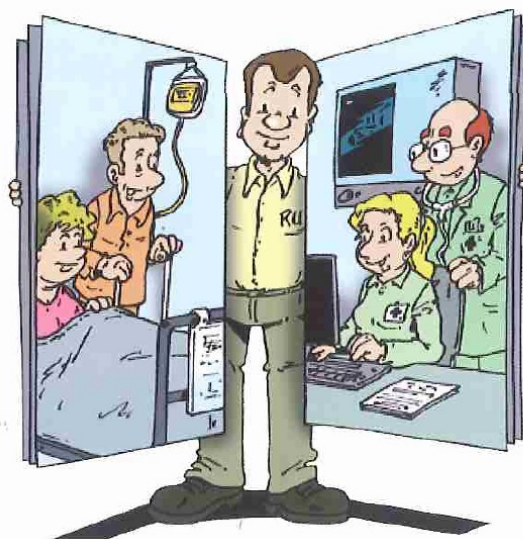
[joslav46@gmail.com](mailto:joslav46@gmail.com)



**Monsieur MERCADIER**

Union Nationale des Associations Familiales

[mammercadier@wanadoo.fr](mailto:mammercadier@wanadoo.fr)

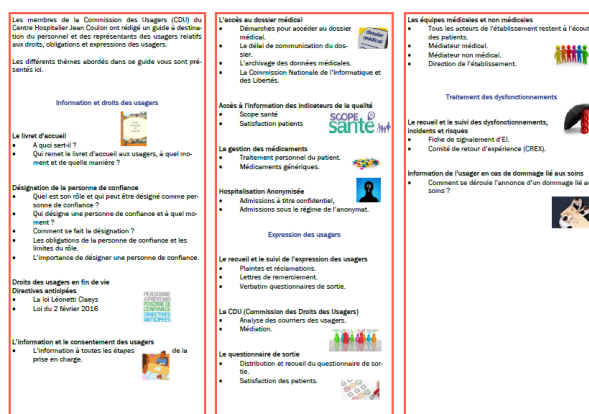
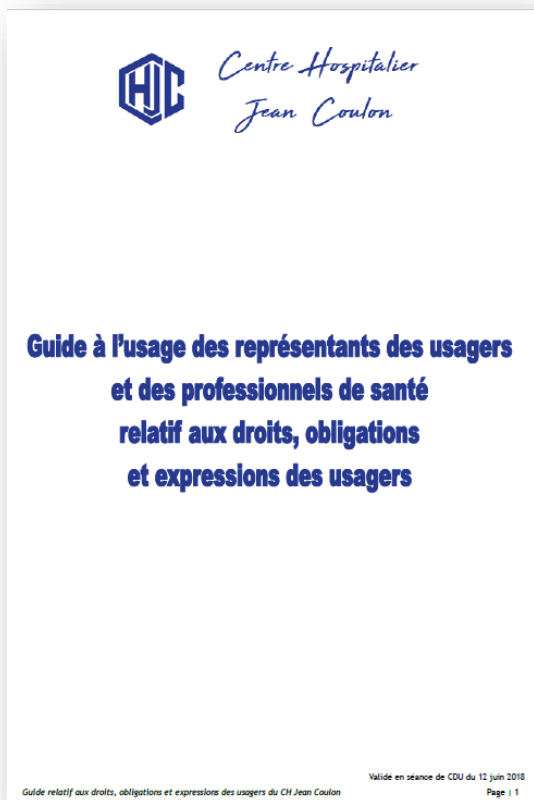


# Documents concoctés par les RU

- Les Représentants des Usagers vous informent sur l'Accès au Dossier Médical
- Les Représentants des Usagers vous informent sur les Directives Anticipées
- Les Représentants des Usagers vous informent sur Comment être acteur de votre santé ?
- Les Représentants des Usagers vous informent sur La Personne de Confiance
- Les Représentants des Usagers au service des Patients



Le Guide à l'usage des représentants des usagers et des professionnels de santé, relatif aux droits, obligations et expressions des usagers ET son mémento.



**Vous pouvez vous adresser à la cellule de communication pour obtenir ces documents.**



# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



1

Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.

2



Les établissements de santé garantissent la **qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

3



L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.

4



Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le **consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

5



Un **consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.

6



Une personne à qui il est proposé de participer à une **recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son **accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

7



La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

8



La **personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

9



Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la **confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

10



La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un **accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

11



La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

\* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

# LES DEVOIRS DES PATIENTS ET DE LEUR ENTOURAGE

Les usagers ont des droits, mais aussi des devoirs<sup>1</sup>.

1. Les patients et leur entourage doivent être **courtois et polis envers les professionnels**. Ils sont également **respectueux des biens et du matériel** de l'hôpital.

La Direction pourra entamer des poursuites à l'égard des auteurs de dégradations matérielles ou d'agressions physiques/verbales envers le personnel de l'établissement.

2. La personne hospitalisée et ses proches **respectent les consignes, les horaires d'admission et de visites** afin de ne pas perturber l'organisation des services.

3. Le patient **prévient le personnel soignant** lorsqu'il quitte sa chambre de sa propre initiative (cafétéria, kiosque à journaux...).

4. Les usagers se **respectent mutuellement** (modérer le son de la télévision, utiliser avec discrétion le téléphone portable, respecter les horaires de visite et le nombre de visiteurs...).

5. Les patients **respectent la date, l'heure du rendez-vous** de consultation, d'examen ou d'hospitalisation. En cas d'empêchement, ils en **informent le service concerné**.

6. Les usagers **transmettent aux soignants toutes les informations** qui leurs seront utiles pour prodiguer les soins, en particulier les **traitements en cours** (venir avec les ordonnances), les allergies, les antécédents médicaux et chirurgicaux.

Durant leur hospitalisation, les patients ne prennent aucun traitement de leur propre initiative sans en informer le personnel médical.

7. Les patients **apportent les résultats des derniers examens** (prises de sang, imagerie...) et les **comptes rendus** des précédentes consultations ou hospitalisations (hors hôpital Foch).



# Le Projet des Usagers

Dans l'application du décret n°2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers, cette dernière peut proposer un projet des usagers.

- ◇ La Commission, au travers de ses missions dans la promotion des droits des usagers, a la possibilité d'engager auprès et avec les services, une réflexion pouvant aboutir à un projet.
- ◇ Ce projet des usagers s'appuie sur les rapports d'activité et est élaboré par la commission.
- ◇ Il est l'expression des attentes des usagers au regard de la politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité de la prise en charge et du respect des droits des usagers.

## Le Projet 2019



Centre Hospitalier  
Jean Coulon

JOURNÉE  
PORTES  
OUVERTES

SAMEDI  
3  
0  
2019  
NOVEMBRE

JOURNAL D'INFORMATIONS INTERNE  
A DESTINATION DES PROFESSIONNELS EN ACTIVITÉ DU CENTRE HOSPITALIER JEAN COULON DE GOURDON

Rédacteur en chef: OM. BARIOT

Comité de rédaction:

Mesdames C.DEPTULA, C. GENTY, M.LAURITZ

Participation des Représentants des Usagers

Coordination, mise en page et photographies: Cellule Communication

Ce journal est le vôtre.

Si vous avez des suggestions, des avis à nous faire connaître, n'hésitez pas à contacter la Cellule Communication.

Votre avis nous intéresse et améliore ce journal!