



## **COMMISSION DES USAGERS**

## **RÈGLEMENT INTÉRIEUR**

## REGLEMENT INTERIEUR DE LA COMMISSION DES USAGERS

- Vu les articles L.1112-3 et L.1114-1 et ss, du Code de la Santé publique,
- Vu les articles R.1112-80 et ss, du Code de la Santé publique,
- Vu la loi n°2016-41 du 26 janvier 2016 relative à la modernisation de notre système de santé,
- Vu le décret 2005-213 du 2 mars 2005 relatif à la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge modifié par le décret n°2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la Commission des Usagers des établissements de santé,
- Vu le décret 2005-300 du 31 mars 2005 relatif à l'agrément des associations représentant les usagers dans les instances hospitalières ou de santé publique, modifié par le Décret n° 2010-271 du 15 mars 2010 portant organisation de la direction générale de l'offre de soins,
- Vu l'ordonnance du 24 avril 1996 (place des usagers et commission de conciliation),
- Vu le décret n°2016-726 du 1<sup>er</sup> juin 2016 relatif à la Commission des Usagers des établissements de santé,
- Vu le décret n°2017-415 du 27 mars 2017 relatif aux modalités d'information de la Commission des Usagers sur les événements indésirables graves associés aux soins.

Par ailleurs,

- Vu la circulaire du 6 mai 1995 relative à la charte du patient hospitalisé,

Il est convenu ce qui suit :

### PREAMBULE

Le présent règlement intérieur a pour objet de définir la composition, les conditions de fonctionnements et les attributions de la Commission des Usagers. Il a été établi en application de l'article R.1112-89 du Code de la santé publique et a été adopté en séance de la Commission des Usagers du Centre Hospitalier Universitaire d'Amiens Picardie, en date du 19 janvier 2017. Une modification a été adoptée en séance en date du 28 novembre 2017.

◆ Article 1 <sup>er</sup> : Objet du règlement intérieur	4
<b>TITRE I : LA COMPOSITION DE LA COMMISSION</b>	<b>4</b>
◆ Article 2 : Membres titulaires de la commission	4
◆ Article 3 : Membres suppléants de la commission	4
◆ Article 4 : Désignation des membres titulaires et suppléant de la commission	4
<b>TITRE II : LES ATTRIBUTIONS DE LA COMMISSION</b>	<b>6</b>
◆ Article 5 : Missions générales	5
◆ Article 6 : Mise en œuvre de ses missions par la Commission	6
◆ Article 7 : Rapport annuel de la Commission	7
◆ Article 8 : Information des usagers de l'existence de la Commission	7
<b>TITRE II : LE FONCTIONNEMENT DE LA COMMISSION</b>	<b>8</b>
◆ Article 9 : Secrétariat de la Commission	8
◆ Article 10 : Convocation	8
◆ Article 11 : Ordre du jour	8
◆ Article 12 : Participation aux séances et empêchement	9
◆ Article 13 : Assistance technique et invité permanent	9
◆ Article 14 : Vote et délibération	9
◆ Article 15 : Compte rendu	10
◆ Article 16 : Droits et devoirs des membres de la Commission	10
◆ Article 17 : Plaintes et réclamations	11
◆ Article 18 : Avis ou recommandations de la Commission	11
<b>TITRE IV : MODIFICATION DU REGLEMENT INTERIEUR</b>	<b>11</b>
◆ Article 19 : Modification du règlement intérieur	11

## **Article 1<sup>er</sup> : Objet du règlement intérieur**

Le présent règlement intérieur a pour objet de fixer, dans le cadre des lois et règlements en vigueur, la composition de la Commission des Usagers (TITRE I), ses missions (TITRE II), et les conditions d'organisation et de fonctionnement (TITRE III) de ladite commission.

# **TITRE I : LA COMPOSITION DE LA COMMISSION**

## **Article 2 : Membres titulaires de la commission**

La Commission des Usagers, ci-après désignée commission, est composée de :

Avec voix délibérative :

- Un représentant légal de l'Etablissement, ou ses représentants
- Un médiateur médical titulaire et son suppléant
- Un médiateur non médical titulaire et son suppléant
- Deux représentants des usagers titulaires et leurs suppléants désignés par le directeur général de l'Agence Régionale de Santé
- Le président de la Commission Médicale d'Etablissement ou son représentant désigné au sein de cette commission
- Un représentant de la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques titulaire et son suppléant
- Un représentant du personnel et son suppléant choisis au sein du Comité Technique d'Etablissement
- Un représentant du Conseil de Surveillance et son suppléant choisis parmi les représentants des collectivités locales et les personnalités qualifiées

## **Article 3 : Membres suppléants de la commission**

Pour chaque membre titulaire de la commission, à l'exception du représentant légal, un suppléant est désigné. En cas d'empêchement ou d'absence d'un ou plusieurs membres titulaires de la commission chaque suppléant siège en lieu et place du titulaire lors des réunions.

## **Article 4 : Désignation des membres titulaires et suppléant de la commission**

### **4.1 La présidence et la vice-présidence**

La présidence de la commission est assurée soit par le représentant légal de l'établissement ou son représentant, soit par un représentant des usagers titulaire, le médiateur médecin titulaire, ou le médiateur non médecin titulaire.

Le vice-président est issu d'une autre de ces catégories de membres que celle du président.

L'élection du président comme du vice-président, s'effectue au scrutin secret et uninominal, à la majorité absolue des suffrages exprimés. Si cette majorité n'est pas atteinte aux deux premiers tours, un troisième tour est organisé. La majorité relative suffit au troisième tour. En cas d'égalité entre les candidats ayant obtenu le plus grand nombre de voix, le plus âgé d'entre eux est déclaré élu.

Le Président et le Vice-Président sont élus pour un mandat de trois ans renouvelables deux fois, par l'ensemble des membres de la Commission ayant voix délibérative.

#### **4.2 Médiateur médical et son suppléant**

Le médiateur médical et son suppléant sont désignés par le représentant légal de l'établissement parmi les médecins exerçant dans l'établissement, ou ayant cessé d'y exercer la médecine ou des fonctions de médiateur depuis moins de 5 ans, après avis de la commission médicale d'établissement.

En cas de vacance du siège de médiateur médical pendant une période supérieure à 6 mois, le Directeur de l'A.R.S. en désigne un sur proposition du Conseil départemental de l'Ordre des médecins, parmi des praticiens remplissant les conditions d'exercice définies à l'alinéa précédent.

#### **4.3 Médiateur non médical et son suppléant**

Le médiateur non médecin et son suppléant sont désignés par le représentant légal de l'établissement parmi le personnel non médecin exerçant dans l'établissement.

#### **4.4 Représentants des Usagers et leurs suppléants**

Les représentants des usagers et leurs suppléants sont désignés par le Directeur de l'Agence Régionale de Santé parmi les personnes proposées par les associations agréées.

Toutefois, lorsque les représentants des usagers siégeant au sein du conseil de surveillance ou de l'organe équivalent acceptent de siéger à la commission, le directeur de l'agence est dispensé de solliciter de telles propositions, pour les membres titulaires.

#### **4.5 Le président de la Commission Médicale d'Etablissement**

Le Président de la Commission médicale d'établissement est membre de droit. Il peut toutefois se faire représenter. Dans ce cas, il désigne son représentant parmi les membres de la commission médicale d'établissement.

#### **4.6 Le représentant de la Commission de Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques (CSIRMT)**

Le représentant de la CSIRMT et son suppléant sont désignés par la Commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques parmi les membres de la CSIRMT.

#### **4.7 Le représentant du Conseil de Surveillance**

Le représentant du Conseil de Surveillance et son suppléant sont choisis par et parmi les représentants des collectivités locales et les personnes qualifiées de cette assemblée.

#### **4.8 Le représentant du Comité Technique d'Etablissement**

Le représentant du personnel et son suppléant sont choisis par et parmi les membres du comité technique d'établissement.

#### **4.9 La liste nominative des membres de la commission.**

Le représentant légal de l'établissement arrête la liste nominative des membres de la commission. Cette liste actualisée est affichée dans l'établissement et transmise au Directeur de l'agence régionale de Santé.

## **TITRE II : LES ATTRIBUTIONS DE LA COMMISSION**

### **Article 5 : Missions générales**

La Commission est instituée pour veiller au respect des droits des usagers, faciliter leurs démarches et contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches, et de la prise en charge.

Elle contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

En outre, la Commission des Usagers peut élaborer un projet des usagers en vue de l'élaboration du projet d'établissement.

### **Article 6 : Mise en œuvre de ses missions par la Commission**

La Commission reçoit toutes les informations nécessaires à l'exercice de ses missions notamment :

- la synthèse qualitative et quantitative des réclamations et plaintes adressées au CHU Amiens-Picardie par les usagers ou leurs proches par trimestre et au cours de l'année précédente
- le nombre de demandes de communication d'informations médicales ainsi que les délais dans lesquels ces demandes sont satisfaites
- la présentation anonymisée des réclamations et des plaintes ayant donné lieu à médiation

- le résultat des enquêtes concernant l'évaluation de la satisfaction des usagers, comprenant une analyse quantitative et qualitative des appréciations formulées par les patients dans les questionnaires de sortie
- le nombre, la nature et l'issue des recours amiables, juridictionnels ou non formulés contre l'Etablissement par les usagers
- les événements indésirables graves et les actions correctives mises en place
- les observations des associations conventionnées intervenant au CHU Amiens-Picardie.

A partir de ces informations, la Commission :

- peut recenser les mesures prises et améliorations apportées en ce qui concerne les droits des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge,
- peut formuler des recommandations destinées à améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge,
- peut proposer un projet des usagers, après consultation de l'ensemble des représentants des usagers de l'établissement et des représentants des associations bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement intervenant en son sein.

## **Article 7 : Rapport annuel de la Commission**

La Commission rend compte de ses analyses et propositions dans un rapport annuel d'activité. L'objet essentiel de ce rapport est de faire des propositions pour améliorer l'accueil et la prise en charge des usagers et de leurs proches. Il doit prendre en compte également les éléments permettant de déterminer les points forts et les points d'amélioration du CHU Amiens-Picardie au regard du respect des droits des usagers et de la facilitation de leurs démarches.

Les membres de la Commission sont sollicités et associés à la rédaction de ce rapport, établi à partir du contenu des séances trimestrielles.

Celui-ci ne comporte que des données anonymes. Il est élaboré en début d'année pour le rapport de l'année passée, adopté en séance plénière, présenté au Conseil de Surveillance, à la Commission Médicale d'Etablissement et au Comité Technique d'Etablissement du CHU Amiens-Picardie.

Il est ensuite transmis à l'Agence Régionale de Santé et la Conférence Régionale de l'Autonomie et de la Santé.

## **Article 8 : Information des usagers de l'existence de la Commission**

Les usagers sont informés de l'existence, des missions et de la composition de la Commission par le livret d'accueil, le site Internet de l'Etablissement et par voie d'affichage à la Maison des Usagers.

Dans le cadre de sa mission de traitement et de suivi des plaintes et réclamations, la Direction des Relations Clientèle est amenée à donner cette information le cas échéant.

Le présent règlement intérieur de la Commission est tenu à la disposition des usagers qui en font la demande.

## **TITRE III : LE FONCTIONNEMENT DE LA COMMISSION**

### **Article 9 : Secrétariat de la Commission :**

Le secrétariat de la Commission (organisation des séances, organisation des rencontres avec le(les) médiateur(s), le suivi des réclamations et des plaintes...) est assuré par la Direction des Relations Clientèle du CHU Amiens-Picardie.

### **Article 10 : Convocation**

La commission se réunit sur convocation de son président au moins une fois par trimestre et aussi souvent que nécessaire. La réunion est de droit à la demande de la moitié au moins des membres ayant voix délibérative.

Les convocations sont adressées à chacun des membres de la Commission, par courrier électronique, au moins huit jours avant la date de réunion. Un calendrier prévisionnel des réunions est établi annuellement.

Lors de chaque réunion le Président de la Commission peut se faire accompagner des personnes de son choix en fonction des sujets inscrits à l'ordre du jour.

### **Article 11 : Ordre du jour**

L'ordre du jour est arrêté par le Président et communiqué aux membres de la Commission au moins huit jours avant la séance. En cas d'urgence, le délai peut-être réduit sans pouvoir être inférieur à un jour franc.

Des points peuvent être ajoutés à l'ordre du jour à la demande des membres de la Commission. L'ordre du jour proposé comporte obligatoirement les questions dont l'inscription est demandée par la moitié au moins des membres ayant voix délibérative.

L'ordre du jour de chaque séance traite notamment des points suivants :

- la synthèse des réclamations et plaintes adressées à l'établissement par les usagers ou leurs proches sur une période définie (en nombre et en pourcentage à la demande des membres de la Commission des Usagers),
- le nombre de demandes de dossiers médicaux et les délais de transmission
- les résultats d'enquêtes concernant l'évaluation de la satisfaction des usagers et les démarches qualité engagées dans les différents secteurs,
- la présentation anonymisée des réclamations et des plaintes ayant donné lieu à médiation
- les événements indésirables graves.

En termes d'analyse des réclamations, des remerciements et des plaintes, la Direction des Relations Clientèle fournit une synthèse détaillée basée sur des critères définis et validés en séance.

Les membres de la Commission des Usagers sont force de propositions pour suggérer des actions en vue de l'amélioration de la qualité et de l'accueil dans la prise en charge des malades et de leurs proches. Ils sont associés, sur demande, à des réflexions ou comités créés.

## **Article 12 : Participation aux séances et empêchement**

Les titulaires et suppléants sont conviés aux séances de la Commission.

Pour le bon déroulement des séances, tout empêchement doit être signalé auprès du secrétariat de la Direction des Relations Clientèle.

En cas d'empêchement :

- du Président de la Commission, le Vice-Président anime la séance.
- simultané du Président et du Vice-Président de la Commission, la séance est annulée.
- d'un membre titulaire, ce dernier veille à la présence de son suppléant (coordonnées auprès du secrétariat de la Direction des Relations Clientèle).

## **Article 13 : Assistance technique et invité permanent**

Le responsable de la qualité et le responsable du service juridique assistent aux séances de la commission avec voix consultative. La commission peut entendre toute personne compétente sur les questions à l'ordre du jour.

## **Article 14 : Vote et délibération**

### **14.1 Quorum**

La commission ne délibère valablement que si cinq de ses membres minimum, ayant voix délibérative, assistent à la séance.

## **14.2 Modalités de vote**

La commission, émet des avis ou des recommandations à la majorité des suffrages exprimés. S'il est procédé à un vote, celui-ci a lieu à main levée, sauf s'il est demandé un vote à bulletin secret par au moins un membre ayant voix délibérative.

Dans le cadre d'un vote à main levée, les suffrages exprimés sont :

- les votes favorables
- les votes défavorables
- les abstentions

Dans le cadre d'un vote à bulletin secret, les suffrages exprimés sont :

- les votes favorables
- les votes défavorables
- les votes blancs

En cas de partage de voix, le président à voix prépondérante.

## **Article 15 : Compte rendu**

Un compte-rendu est élaboré systématiquement à l'issue de chaque séance par le secrétariat de la Commission. Il mentionne les noms des membres présents, absents et excusés et est joint, pour avis, à l'invitation de la prochaine séance de la Commission des Usagers.

Ce compte-rendu est soumis à approbation par vote, à la réunion suivante. Le nombre de votants est mentionné.

## **Article 16 : Droits et devoirs des membres de la Commission**

### **16-1. Secret professionnel :**

Les membres de la Commission, ou toute personne qui assiste aux travaux, peuvent avoir accès à certaines données médicales relatives aux plaintes ou aux réclamations ; ils sont astreints au secret professionnel dans les conditions définies par les articles 226-13 et 226-14 du Code pénal.

### **16-2. Incompatibilités :**

Les membres de la Commission concernés par une plainte ou réclamation ayant donné lieu à médiation, ne peuvent siéger lorsque la Commission délibère sur le dossier en cause.

Si le médiateur et ses suppléants sont simultanément concernés par une plainte ou une réclamation, leur mission est assurée par un professionnel désigné par le Directeur Général du

CHU lorsqu'il s'agit du médiateur non médical et par un praticien désigné par le Président de la Commission Médicale d'Etablissement lorsqu'il s'agit du médiateur médical.

## **Article 17 : Plaintes et réclamations**

### **17-1. Analyse des plaintes et réclamations :**

L'analyse des plaintes et réclamations est réalisée par la cellule de médiation, émanation de la Commission des Usagers. Elle se réunit en formation restreinte comprenant au minimum le médiateur médical, un représentant des usagers et un représentant de l'établissement, par période de 15 jours. Cette sous-commission assure un suivi régulier des réclamations entre les assemblées plénières des usagers.

### **17-2. Saisine du/des médiateur(s)**

Le médiateur médical ou non médical est saisi à la demande du patient, par le Directeur Général et par délégation par la Direction des Relations Clientèle, par la Commission des Usagers.

Il est systématiquement proposé au plaignant d'être accompagné lors de son entretien par un représentant des usagers.

## **Article 18 : Avis ou recommandations de la Commission**

Au vu de la présentation anonymisée par le médiateur de ses entretiens de médiation, la Commission peut formuler des recommandations en vue d'apporter un axe d'amélioration.

Elle veille à ce que l'intéressé ait été informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose.

Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

## **TITRE IV : MODIFICATION DU RÉGLEMENT INTÉRIEUR**

## **Article 19 : Modification du règlement intérieur**

Le présent règlement intérieur pourra être modifié autant que nécessaire soit après demande de la majorité des membres de la Commission, soit à la demande du Président de la Commission. Toute modification du règlement intérieur en devra ensuite être soumis à la commission pour être validée et entrer en vigueur.