

La Commission des Usagers



Le décret du 2 Mars 2005 a précisé les missions, la composition, les modalités de fonctionnement de la Commission des Relations avec les Usagers instituée par la loi du 4 Mars 2002.

Le Décret du 1er juin 2016 change le nom de la commission, fait évoluer ses missions, son fonctionnement et renouvelle ses membres.



Quelle est sa mission ?

La Commission Des Usagers (CDU)

- ✓ Veille au respect de vos droits et facilite vos démarches en cas de litiges,
- ✓ Contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients,
- ✓ Analyse l'origine et les motifs des plaintes, les réclamations et les témoignages de satisfaction ainsi que des suites qui leur ont été apportées.

Qui y participe ?

- ✓ Docteur Ratsimbazafy, Président de la CDU et médecin médiateur
- ✓ Docteur Capier, Vice-Président de la CDU, Président de l'ADH, médecin médiateur suppléant
- ✓ Madame Planque, Médiateur paramédical, Directrice des soins
- ✓ Madame Demory, Médiateur paramédical suppléant, IDE Coordinatrice
- ✓ Madame Semin, Monsieur Wozniak, *Représentants des Usagers titulaires*
- ✓ Coordinatrices des soins, psychologue, assistante sociale, responsable qualité, Président de la CME et Coordonnateur de la Gestion des Risques Associés aux Soins (CGDRAS).

Les Représentants des usagers sont adhérents de la Ligue nationale contre l'obésité et de France REIN du Nord Pas de Calais, Associations agréées en matière de santé (art L 1114-1 du code de la Santé Publique). Ces informations figurent dans le livret d'accueil qui vous a été remis dès votre prise en charge à l'ADH et sont affichées dans le hall d'entrée de chaque centre de l'Association.

Quelles sont ses modalités de fonctionnement ?



La commission se réunit 2 fois par an et chaque fois que nécessaire pour procéder à l'examen des réclamations qui lui sont transmises et des enquêtes de satisfaction mises en place.

Elle a l'obligation de rédiger **un rapport annuel** qui, en s'appuyant sur les pratiques de l'ADH, propose des recommandations et évalue leur impact d'une année sur l'autre.

Ce rapport est constitué à partir de :

- ✓ **L'**expression de vos éloges*, doléances* et plaintes*
- ✓ **V**otre appréciation sur la qualité
 - de la prise en charge de votre insuffisance rénale,
 - de la gestion de la douleur*,
 - de votre accueil* en centre,
 - du respect de vos droits*, de votre dignité*, de la confidentialité,
 - des informations données.
- ✓ **L**e recueil des informations issues de l'activité interne telles que :
 - les signalements d'événements indésirables concernant l'organisation de votre prise en charge (Ex : les refus de soins*) ou votre sécurité* (Ex : les chutes, les vols...),
 - les résultats des enquêtes et audits concernant le respect de l'expression de vos droits (Ex : désignation de la personne de confiance, les consentements*...),
 - les demandes de consultation de dossiers médicaux,
 - les éventuels recours gracieux et juridictionnels.



Quel est le rôle des Représentants des Usagers (RU) ?

Les **Représentants des Usagers** participent activement à la vie de l'Association par leur présence aux réunions plénières et préparatoires :

- ✓ de la Commission des Usagers,
- ✓ du Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales,
- ✓ du Comité de Lutte contre la Douleur.

Les REPRÉSENTANTS DES USAGERS sont vos **RELAIS*** auprès des acteurs décisionnels de l'Association.

Ils représentent VOS INTERETS.

Les Représentants des Usagers (RU)

- ✓ *2 Représentants des Usagers titulaires*
 - ✓ *2 Représentants des Usagers suppléants*
- siègent à la Commission des Usagers.

Pour joindre vos Représentant des Usagers à l'ADH



Madame Martine SEMIN 06 42 42 31 86

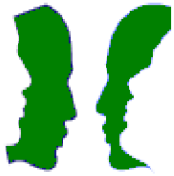
Ligue nationale contre l'obésité

Monsieur Jean-Michel WOZNIAK 06 88 75 57 11

France Rein

2 postes de suppléant vacants





Les Représentants des Usagers vous remercient pour votre lecture et vous proposent cette grille de mots mêlés élaborée à partir du texte rédigé dans ce livret d'information. Les mots à retrouver sont suivis par un astérisque. (*)

Bon divertissement !

S	T	N	A	T	N	E	S	E	R	P	E	R
C	O	N	S	E	N	T	E	M	E	N	T	S
S	D	E	C	L	I	E	U	C	C	A	E	E
E	O	J	F	D	I	N	Y	F	S	C	I	G
T	U	A	C	B	U	Q	S	F	U	T	P	O
N	L	O	S	M	L	I	T	R	B	A	R	L
I	E	D	I	F	A	D	I	G	N	I	T	E
A	U	V	N	L	C	T	O	S	O	I	N	S
L	R	M	E	L	E	Y	R	J	H			
P	A	R	Z	T	B	I	D	M	N			
O	D	O	L	E	A	N	C	E	S			

Association pour le Développement de l'Hémodialyse

92, avenue du Bord des Eaux
62110 Hénin-Beaumont

03 21 13 89 00 (standard)
03 21 13 79 56 (direction)

Fax : 03 21 13 79 51
direction@adh-asso.net

Siret : 341 860 922 00176
APE 8610Z