



## ROLE ET MISSIONS DE LA COMMISSION DES USAGERS ET DE SES REPRESENTANTS

### DE QUOI S'AGIT-IL ?

En application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, et de la loi du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé, le Décret n° 2016-726 du 1er juin 2016 fixe les missions et composition de la commission des usagers des établissements de santé.

### ROLE DES REPRESENTANTS DES USAGERS

Le représentant des usagers a pour rôle de **défendre et de veiller au respect des droits** des usagers du système de santé.

**Les membres de la commission sont astreints au secret professionnel.**

### LEURS MISSIONS

La Commission des Usagers participe à **l'élaboration de la politique** menée dans l'établissement en ce qui concerne **l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers**.

Elle est **associée à l'organisation des parcours de soins** ainsi qu'à la **politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission**.

Elle fait des **propositions sur ces sujets et elle est informée des suites qui leur sont données**.

La commission est **informée de l'ensemble des plaintes et des réclamations** formulées par les usagers de l'établissement. Elle peut avoir **accès aux données médicales** relatives à ces plaintes ou à ces réclamations, **sous réserve de l'obtention préalable de l'accord écrit de la personne concernée ou de ses ayants droit si elle est décédée**.

**En cas de survenue d'évènements indésirables graves**, elle est **informée des actions menées par l'établissement pour y remédier**.

La commission peut proposer **un projet des usagers**, après consultation de **l'ensemble des représentants des usagers de l'établissement et des représentants des associations de bénévoles** ayant signé une convention avec l'établissement et intervenant en son sein.

**Le projet des usagers** est proposé par la commission des usagers **en vue de l'élaboration du projet d'établissement**, des établissements de santé publics de santé, de la politique médicale **des établissements de santé privés** ou du projet institutionnel des établissements de santé privés d'intérêt collectif.

Le **conseil de surveillance** ou **instances habilitées** à cet effet dans les établissements privés **délibère au moins une fois par an sur la politique de l'établissement** en ce qui concerne **les droits des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge**, sur la base **d'un rapport présenté par la commission des usagers**.

**Vous avez besoin d'aide dans la rédaction de votre plainte adressée au directeur de l'établissement ?**

Vous souhaitez signaler un dysfonctionnement dans la qualité de la prise en charge des patients sans en être personnellement exposé ?

Vous avez saisi la commission mais vous n'avez aucune nouvelle des suites de votre plainte ?

**Pour vous aider**, les coordonnées des représentants des usagers sont accessibles auprès de l'accueil de l'établissement, sur les tableaux d'affichage, dans le livret d'accueil remis lors de votre admission dans l'établissement et sur le site internet de l'établissement « hdm43.fr ».

### BON A SAVOIR