

"Ma Commission des usagers est un outil d'amélioration de la qualité, si..."

1/ La commission des usagers et ses membres sont connus et reconnus au sein de l'établissement par les professionnels et les usagers

- Une campagne de sensibilisation a été menée auprès des professionnels et des usagers
- Les personnes en lien avec les usagers (personnels de l'accueil, bénévoles de la maison des usagers...) connaissent le rôle de la CDU et peuvent renseigner le public
- La Journée européenne de vos droits en santé est mise en place au sein de l'établissement
- Des informations sur la Commission des usagers et sur les représentants des usagers sont disponibles au sein de l'établissement (Accueil principal, salles d'attentes des différents services, livret d'accueil...)
- Des moyens humains et matériels sont alloués à la Commission, notamment les frais de déplacement des membres sont pris en charge par l'établissement

2/ Le circuit des plaintes et réclamations est adapté au recueil de la parole et permet un réel suivi des actions mises en place

- L'accès, simple et sécurisé, au registre complet des plaintes et réclamations est inscrit dans le règlement intérieur de la Commission
- Les plaintes orales ont un circuit spécifique qui permet leur traitement effectif
- L'expérience des patients, qu'elle soit positive ou négative, est recensée, exploitée et transformée en actions concrètes
- Les recommandations de la CDU sont systématiquement intégrées dans les courriers de réponse aux réclamations et au rapport qui suit une médiation

3/ L'organisation de la Commission des usagers permet à ses membres d'être investis et intégrés

- Les ordres du jour sont préparés à partir des propositions des membres et signés par le président et le vice-président
- Le règlement intérieur est coconstruit et révisé autant que besoin et, a minima, à chaque installation d'une nouvelle CDU
- Le projet des usagers est coconstruit et suivi. Un bilan est réalisé tous les ans
- Tous les membres sont sensibilisés au fonctionnement de la Commission

4/ La Commission des usagers est intégrée dans le fonctionnement global de l'établissement et prend toute sa place

- Les représentants des usagers sont invités à participer à d'autres instances (CLIN, CLAN, CLUD, Crex...) ainsi qu'à des groupes de travail spécifiques
- Le bilan annuel des autres instances est accessible aux membres de la Commission et peut faire l'objet d'une présentation
- Elle est consultée sur les projets de l'établissement

5/ La Commission des usagers est force de proposition pour l'amélioration de la qualité de la prise en charge

- Les résultats des IQSS (Indicateurs de qualité et de sécurité des soins) sont présentés en Commission, analysés et des recommandations sont formulées et suivies
- Les membres sont investis dans la préparation de la certification de l'établissement
- Les membres proposent la mise en place d'audits type patient-traceur, les résultats sont présentés et analysés en Commission
- Les événements indésirables et les événements indésirables graves font l'objet d'un suivi et de recommandations de la part de la CDU