

LE REPRESENTANT DES USAGERS DANS UNE C.D.U.

L'ordonnance du 24 avril 1996 puis les lois de mars 2002, avril 2004, juillet 2009 et janvier 2016 ont précisé la mission du Représentant des usagers dans un établissement de santé (hôpital ou clinique privée) et renforcé sa présence dans diverses instances, en particulier dans la Commission des Usagers « C.D.U ».

La CDU joue un rôle essentiel dans l'amélioration de l'accueil et la qualité de la prise en charge des patients et de leur entourage.

Elle veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches. Pour ce faire elle a accès à l'ensemble des Plaintes et Réclamations adressées à l'établissement ainsi que les réponses et des suites apportées.

Doit être également porté à sa connaissance la liste des Evénements Indésirables Graves dont sont victimes les personnels et /ou les patients et des décisions qui y ont fait suite.

Dans un minimum de 4 séances par an réunissant en tant que membres de droit le responsable de l'établissement, les deux médiateurs et les 2 R.U titulaires et leurs suppléants (d'autres personnels pouvant y être associés) elle tend dans une démarche visant à « remonter des effets aux causes » de non seulement éliminer les risques mais de rechercher une meilleure organisation des services.

Au travers de l'analyse de différentes enquêtes concernant la satisfaction des usagers tels que les questionnaires de sorties et des propositions émises par les R.U qui y font suite elle est en mesure d'exprimer l'avis des patients et de leur entourage dans une exigence de défense de leurs Droits (information, consentement éclairé, qualité de l'hébergement, continuité des soins, respect de la personne...).

En résumé la CDU est un lieu d'Observation des pratiques, de Synthèse des comportements et de Propositions d'amélioration permanente en termes de qualité.

Le rôle du R.U est dans ce cadre particulièrement important il doit être un élément actif par sa présence aux réunions et au débat. Force de propositions il doit s'assurer du suivi des recommandations Il doit enfin contribuer à la politique générale de l'établissement en ce sens il se doit d'être considéré en tant que membre de la CDU comme un acteur à part entière placé à égalité de niveau des autres acteurs ce qui lui demande d'engager des relations avec les professionnels traitant et administratifs.

En ce sens la désignation d'un représentant sur proposition de l'UDAF est de première importance car de par son engagement dans les actions de son association familiale il est à même de porter un regard et des exigences visant à la prise en compte de la globalité des problématiques santé des familles au côté d'autres R.U issus d'associations ayant un regard plus spécifique lié aux situations des malades qu'elles regroupe.

Du fait de ses activités dans le domaine de la santé L'UDAF 93 a été l'une des premières associations régionales à bénéficier de l'agrément lui octroyant la possibilité (mais aussi la responsabilité) de représenter les usagers dans les instances hospitalières et de santé publique.

Suite au dernier renouvellement des représentants des usagers dans les CDU des membres de l'UDAF 93 ont été désigné dans 10 établissements de santé de la Seine Saint Denis.

Dès lors qu'un R.U est désigné pour siéger dans une CDU il doit se comporter comme le représentant de tous les usagers et non de son association, il en devient le porte-parole, a son niveau c'est un militant de la Démocratie en santé.