

COMMISSION DES USAGERS- COMITE ETHIQUE

1- La Commission des Usagers

La loi du 26 janvier de modernisation de notre système de santé transforme l'intitulé de la Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC) en Commission des Usagers (CDU) et renforce la place des usagers dans les établissements de santé.

Dorénavant, l'alinéa 2 de l'article L.1112-3 du code de la santé publique prévoit que « *dans chaque établissement de santé, une commission des usagers a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge. Cette commission facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes* ». Le fonctionnement de la CDU est détaillé à l'article L. 1112-3 et aux articles R. 1112-79 et suivants du Code de la santé publique.

Tout établissement de santé dispose d'une Commission des usagers qui exerce plusieurs missions :

➔ **Elle veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches**

- Elle veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil des patients et de leurs proches et de la prise en charge. Elle facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement.
- Elle a connaissance de l'ensemble des plaintes et réclamations formulées par les usagers et des suites qui en sont données, selon des modalités définies par le règlement intérieur de l'établissement. Elle peut avoir accès aux données médicales relatives aux plaintes et réclamations sous réserve de l'accord préalable écrit de la personne concernée ou de ses ayants droit si elle est décédée.
- Elle examine les plaintes et réclamations adressées à l'établissement qui ne présentent pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel. Elle informe les usagers sur les voies de recours et de conciliation dont ils disposent.

➔ **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**

Elle 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.

Le rôle de la Commission des usagers est ainsi renforcé, notamment par son implication dans la définition de la politique de l'établissement, en complément du traitement des plaintes et réclamations des usagers.

Sa composition reste inchangée, elle est composée à *minima* de médiateurs (médecins), du Directeur d'établissement, des représentants des usagers.

Les usagers sont informés par voie d'affichage, apposées dans les services et lieux d'accueil de l'établissement de l'existence de la CDU et des modalités de prise de rendez-vous avec ses membres.

En cas de réclamation, vous pouvez orienter les patients et/ou leurs familles et proches vers la Direction des Relations avec les Usagers et des affaires juridiques.

2- Le Comité d'éthique

réfèrent médical du CH LENS :Dr BART Amaury- ethique@ch-lens.fr

réfèrent médical du CH BETHUNE : Dr DIVRY Philippe – pdivry@ch-bethune.fr

Le rythme soutenu des progrès technologiques et de la médecine, les risques de dépersonnalisation liés à la spécialisation grandissante d'une partie de la médecine, l'exigence accrue de maîtrise des dépenses de santé rendent nécessaires la réflexion et le questionnement dans les arbitrages auxquels sont confrontés les professionnels de santé. C'est ce qu'on appelle éthique.

Afin de ne pas laisser les soignants face à des problèmes inextricables, le Comité d'éthique local a été constitué, y participent différents professionnels de santé. Sa mission est d'apporter un avis "éclairé" à toute question éthique qui lui sera soumise par un agent du CH de Lens, quelles que soient ses fonctions.

Le comité se compose d'une quinzaine de membres, professionnels de santé et personnes choisies pour leurs compétences et leur intérêt pour des problèmes éthiques : médecins, paramédicaux, personnes qualifiées (juriste, philosophe), représentant des usagers, médecin médiateur, responsables qualité et communication, médiateur non médecin.