

# **Mise en place des nouvelles Commissions des usagers (CDU) ex CRUQPC au sein des établissements de santé**

## **Enjeux et missions**

# Transformation des CRUQPC en CDU : législation et composition

## Évolution réglementaire

- **Article 183** de la loi du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé
- **Décret n°2016-726 du 1<sup>er</sup> juin 2016**
- **Installation** au sein des établissements **publics et privés** au plus tard le **3 décembre 2016**

## Composition

- **Identique** à celle des CRUQPC
- **A minima** : le représentant légal de l'établissement, 2 médiateurs médecin et non médecin et leurs suppléants, 2 représentants des usagers (RU) et leurs suppléants
- **Un renouvellement obligatoire de l'ensemble des membres** pour une nouvelle instance

## Missions initiales

- VEILLER au **respect des droits** des usagers
- FACILITER leurs **démarches**
- CONTRIBUER à l'amélioration de l'**accueil** et de la **prise en charge** des patients
- EXAMINER les **réclamations** des usagers
- **FAIRE DES PROPOSITIONS** sur ces sujets aux établissements

# Appel à candidatures régional des RU

Près de 1 500 RU à désigner en 3 mois sur 374 CDU

Enjeu : pourvoir les 36 % de mandats vacants sur l'IDF

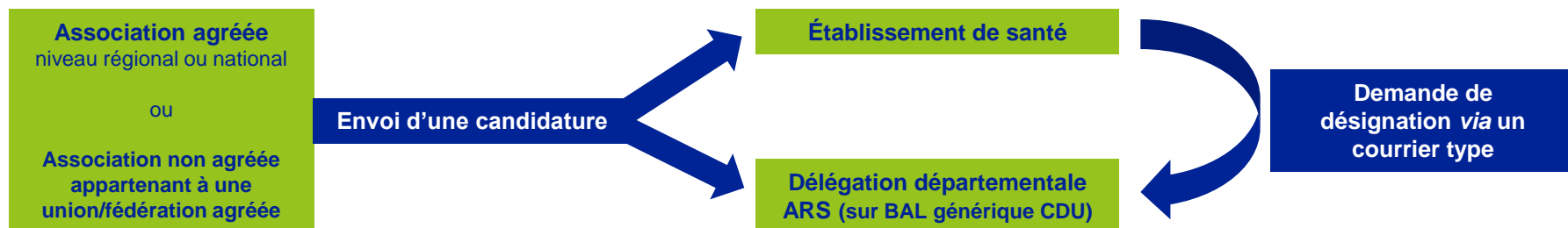
OPPORTUNITÉS	RISQUES
Recrutement de <b>nouveaux profils</b> de bénévoles	<b>Renoncement</b> des RU désignés en CRUQPC
Suivi régional des désignations par une <b>date unique de début</b> et de fin de mandat	<b>Difficulté à désigner 4 RU</b> par CRUQPC (542 postes vacants en 2016)
Création d'un <b>annuaire à jour des RU</b> , par CDU et par département	

## Répartition des postes de RU par département - Focus sur Paris

<b>75</b> <b>86 CRUQPC</b>
<b>226 occupés</b> <b>344 requis</b> <b>34 % vacants</b>

<b>77</b> <b>34 CRUQPC</b>	<b>78</b> <b>47 CRUQPC</b>	<b>91</b> <b>35 CRUQPC</b>	<b>92</b> <b>63 CRUQPC</b>	<b>93</b> <b>40 CRUQPC</b>	<b>94</b> <b>36 CRUQPC</b>	<b>95</b> <b>33 CRUQPC</b>
<b>85 occupés</b> <b>136 requis</b> <b>37 % vacants</b>	<b>121 occupés</b> <b>188 requis</b> <b>36 % vacants</b>	<b>96 occupés</b> <b>140 requis</b> <b>31 % vacants</b>	<b>155 occupés</b> <b>252 requis</b> <b>38 % vacants</b>	<b>88 occupés</b> <b>160 requis</b> <b>46 % vacants</b>	<b>95 occupés</b> <b>144 requis</b> <b>34 % vacants</b>	<b>88 occupés</b> <b>132 requis</b> <b>33 % vacants</b>

# Procédure de désignation des RU



Identique à celle des CRUQPC

Établie en concertation avec les partenaires membres du Groupe de travail RU (CSDU, CISS IDF, AP-HP, Fédérations hospitalières)

Disponible sur le site internet de l'ARS

Des documents accessibles aux usagers du système de santé, RU, associations et établissements

- Listes des associations agréées régionales et nationales
- Listes des établissements accueillant une CDU ex CRUQPC (susceptibles d'évoluer)
- Nombre de postes vacants en CRUQPC : à partir des déclarations des établissements dans le rapport annuel d'activité et des désignations ARS

# Calendrier prévisionnel

## Contrainte réglementaire de temps

- L'ensemble des CDU doivent être installées **avant le 3 décembre 2016**
- Tous les RU doivent être **désignés à une date unique par l'ARS**

### Étape 1

**Propositions de candidatures par les associations agréées :**

- à la Délégation départementale de l'ARS
- à l'établissement de santé

**Du 5 septembre  
au 5 octobre 2016**

### Étape 2

**1. Validation des candidatures par les Délégations départementales de l'ARS**

**2. Prise de contact avec les établissements pour obtenir le courrier type de demande de désignation**

**Octobre 2016**

### Étape 3

**Envoi des courriers officiels de désignations par l'ARS :**

- aux RU
- aux associations
- aux ES

**Novembre 2016**

**Installation des CDU**

**Au plus tard le 3 décembre 2016**

**Élection du président et du vice-président dans un délai d'un mois à compter de l'installation de la CDU**

## Relations externes et partenariales

- **Assistance** aux établissements de santé, associations et RU sur la procédure à suivre
- **Orientation** des usagers vers les associations agréées
- **Transmission d'informations** aux établissements de santé via les contacts des personnes chargées des relations avec les usagers et les fédérations hospitalières
- **Préparation à venir d'un document pédagogique** à destination des établissements de santé par le GT RU (CSDU, CISS IDF, AP-HP, Fédérations hospitalières, référents CDU des Délégations départementales ARS)

# Des CRUQPC aux CDU : ce qui change

CRUQPC	CDU
<b>Consultée</b> sur la politique d'accueil, de prise en charge et fait des propositions	<p><b>Participe</b> à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, <b>l'information et les droits des usagers</b></p> <p>+ <b>Associée</b> à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la <b>politique de qualité et de sécurité</b> élaborée par la <b>CME</b></p> <p>+ <b>Dispose d'un droit d'auto-saisine et de suite</b> sur ces sujets</p>
<b>Informée de l'ensemble des plaintes ou réclamations</b> formées par les usagers ainsi que des <b>suites</b> qui leur sont données	<p>= Informée des réclamations et des suites données</p> <p>+ <b>L'auteur d'une plainte ou d'une réclamation peut se faire accompagner d'un RU pour la rencontre avec le médiateur</b></p> <p>+ <b>A accès à la liste des EIG ainsi qu'aux actions correctives</b> mises en place pour y remédier, dans le respect et l'anonymat des patients</p>
	<b>Assure le recueil des observations des associations de bénévoles</b> ayant signé une convention avec l'établissement
	<b>Peut formaliser un projet des usagers</b> exprimant les attentes et les propositions des usagers (proposé au directeur en vue de l'élaboration du projet d'établissement, de la politique médicale ou du projet institutionnel)
Le représentant légal de l'établissement ou la personne qu'il désigne à cet effet préside la CRUQPC	<b>Le président et son vice-président sont élus</b> par l'ensemble des membres de la CDU <b>parmi les RU, médiateurs et le représentant légal de l'établissement</b>