

1 - Objet :

Information sur la Commission Des Usagers (CDU).

2 - Domaine d'application :

Le patient, ses proches.

3 - Documents de références :

L'article 183 de la loi N° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé rénove la Commission des Relations avec les Usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC) instituée par la Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, en la renommant Commission des Usagers (CDU).

La CDU reste une des quatre grandes commissions opérationnelles de l'établissement depuis la Loi Hôpital Patients Santé Territoire (HPST) du 21 juillet 2009.

Le décret d'application N° 2016-726 du 1er juin 2016 précise les modalités de sa mise en œuvre.

4 - Personnels concernés – Responsabilités :

5 - Définitions :

PCRU Personne Chargée des Relations avec les Usagers

CDU : Commission Des Usagers

6 - Description :

Cette commission a pour missions, tout en y associant les représentants des usagers :

- De veiller au respect des droits des usagers
- De participer à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information des patients et de leur proche, et les droits des usagers
- De veiller au respect de l'obligation des Etablissements de santé, en mettant à disposition du public, les résultats des indicateurs de qualité et de sécurité des soins, et en contribuant à l'élaboration du Programme d'action relatif à la qualité des soins, la sécurité des patients et les conditions de prise en charge (PACQSS).
- De faciliter les démarches des usagers afin qu'ils puissent, le cas échéant, exprimer des remarques auprès des responsables de l'établissement.
- D'être informée de l'ensemble des plaintes et réclamations formulées par les usagers de l'établissement et des suites qui leur sont données,
- De pouvoir accéder aux données médicales relatives aux plaintes ou réclamations, sous réserve de l'accord préalable du patient ou des ses ayants-droit en cas de décès.
- De collaborer à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité des patients
- De recueillir les observations des associations de bénévoles dans l'établissement
- De proposer un projet des usagers exprimant leurs attentes et leurs propositions
- D'être informée des actions menées par l'établissement pour remédier aux événements indésirables graves et de ce fait, d'accéder à la liste des événements indésirables graves recensés.

L'information sur la CDU et la liste des membres de la CDU sont disponibles sur le site de l'établissement : www.ch-bastia.fr, dans le livret d'accueil remis lors de l'hospitalisation et sont affichées dans toutes les unités de soins et points d'accueil de l'établissement.

Vous avez toutefois la possibilité de rencontrer préalablement, si vous le souhaitez, le **médiateur médical** ou le **médiateur non médical**.

Pour tout renseignement, veuillez vous adresser à la **Personne Chargée des Relations avec les Usagers (PCRU)** - Bureau du Droit des Patients.

- Réception : du lundi au vendredi de : 9H à 12H et de 14 H à 16H

- Tél : 04.95.59.18.70

- Mail : service.juridique@ch-bastia.fr

Vous pouvez également écrire à M. le Directeur du Centre Hospitalier de Bastia - BP 680 20604 Bastia cedex.

Rédaction	Vérification	Approbation
Mme RASTOLL Joelle Personne Chargée des Relations avec les Usagers	Mme SANTINI Marie-Ange Responsable Assurance Qualité	M. PISELLA Jean-Luc Directeur Droits du patient
Date : 01/04/2026	Date : 03/04/2026	Date : 03/04/2026
<u>Signé</u>	<u>Signé</u>	<u>Signé</u>