



N°5
2023

LES FICHES FORMATION

DE LA COORDINATION

LA COMMISSION DES USAGERS des établissements de santé

Dans chaque établissement de santé doit être mis en place une « commission des usager.e.s ». Cette fiche résume les aspects développés dans ces commissions afin de donner un aperçu du contenu des formations proposées par la Coordination, afin d'aider nos membres à assurer ces représentations ou saisir les représentant.e.s désigné.e.s.

- La Direction de l'établissement (ou la personne désignée par elle)
- Deux représentants des usager.e.s et leurs suppléant.e.s désignés par l'Agence Régionale de Santé parmi les personnes proposées par les associations agréées
- Deux médiateurs et leurs suppléant.e.s (médecins et non médecins, membres de l'établissement désignés par la Direction).

MISSIONS

- veiller au respect des droits des usagers
- contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge

COMPOSITION

LA C.D.U. EN PRATIQUE

Aide aux démarches personnelles des usager.e.s

- Faciliter les démarches des personnes malades ou de leur famille ;
- Entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes.
- Etre informé.e de l'ensemble des plaintes et des réclamations formées par les usager.e.s de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données

Les coordonnées des représentants des usagers doivent être accessibles pour les patients hospitalisés sous la forme choisie par les représentants d'usagers et à minima dans le dossiers d'entrée en hospitalisation du patient.

⇒ *Cet aspect de la délégation peut donner lieu à des permanences ou des recueils de témoignages par le comité local.*

Il est possible de s'informer sur la CDU de votre établissement en se procurant le Rapport Annuel que la CDU doit rédiger.

Discussions sur l'organisation de l'établissement vis à vis des usager.e.s

- participer à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usager.e.s.
- se saisir de tout sujet se rapportant à la politique de qualité et de sécurité
- proposer un « projet des usager.e.s » sur leurs attentes au regard de la politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité. Ce projet est un critère de validation dans le cadre d'une visite d'accréditation par l'HAS (Haute Autorité de Santé)

En cas d'évènements graves

- En cas de survenue d'évènements indésirables graves, la C.D.U. est informée des actions menées par l'établissement pour y remédier.

LES REPRESENTANTS DES USAGERS DISPOSENT DE MOYENS

- Le droit au congé de représentation (L. 1114-3 du CSP)
- Le droit à la formation (article L. 1114-1 du CSP)
- Le droit au défraiement (Décret n° 92-566 du 25 juin 1992)

LA COMMISSION DES USAGERS des établissements de santé (2)

LES DROITS DES USAGERS

Les usagers disposent de droits inscrits dans plusieurs textes qui s'organisent comme suit :

- **Droit à l'information et au consentement**, qui concerne : le droit à l'accès au dossier médical, le droit au consentement libre et éclairé
 - La liberté de choix et l'accès aux soins
- Ces dispositions visent à éviter les refus de soins discriminatoires des soignants et à imposer aux usager.e.s des règles financières pour respecter les « parcours de soins ».
- La prise en charge de la douleur
 - La désignation d'une personne de confiance

#LA
SANTÉ
EST UN
DROIT

LES RECOURS DES USAGERS

La plainte ou réclamation dans le champ de la commission

- Le patient ou ses proches commencent par s'adresser directement au service concerné oralement.
- Si l'échange ne clarifie pas la situation ils procèdent par écrit.

POUR UNE VERITABLE DEMOCRATIE SANITAIRE, nous œuvrons pour changer ces commissions.

Changer les pratiques

Etre limité aux recours individuels des usager.e.s est trop restreint. Discuter des fermetures de services, du manque de personnel, du coût des médicaments, de la multiplication des transports, c'est-à-dire de tous les problèmes rencontrés par un-e habitant-e, cela fait partie de notre conception du mandat de représentant des habitant-e-s du secteur de soin.

Les textes le permettent, les habitudes non.

Changer les textes de droit

La commission des usager.e.s devrait être composée de représentant-e-s élu.e.s des usagers.

Direction, médecins médiateurs ou autres professionnels devraient être membres de la commission sans vote afin d'y apporter les éclairages et informations.

La commission devrait, en particulier, pouvoir disposer d'un droit d'enquête, de saisir le Conseil de surveillance, d'un droit d'alerte imposant à la Direction de l'hôpital une réponse dans les 48H.

Les questions des représentant-e-s des usagers devraient être inscrites, de droit, à l'ordre du jour et donner lieu à informations et discussions.

Chaque représentant des usagers devrait disposer du droit de soumettre un avis pour vote de la commission

Les Représentant.e.s des Usager.e.s ne sont pas superwoman ou superman ! Mais leur engagement est un point d'appui pour les comités et les usagers .



CONCLUSION

CONTACT GROUPE FORMATION : Henri CELIÉ <h.celie@wanadoo.fr>

Coordination nationale des comités de défense des hôpitaux
et maternités de proximité <http://coordination-defense-sante.org/>