

RENCONTRE REGIONALE SUR LES COMMISSIONS DES USAGERS (CDU)

- Mardi 1^{er} octobre 2019 -

Bienvenue

AU PROGRAMME

- **10h00 – Introduction**
- **10h15 – Rappel du rôle de la CDU et bilan après 3 ans d'existence :**
 - Focus grâce au Rapport annuel sur les droits des usagers
 - Retour d'expériences : témoignages de membres de trois CDU aux contextes d'établissements différents
- **11h30 – L'appel à candidatures 2019 :**
 - Partage des éléments de cadrage général
 - Présentation des modalités pratiques
- **12h00 – Clôture**

INTRODUCTION

Monsieur Nicolas Brûlé

Directeur Territorial du Pas-de-Calais - ARS Hauts-de-France

RAPPEL DU RÔLE DE LA CDU & BILAN APRÈS 3 ANS D'EXISTENCE

Noémie Poulain-Bercy

Resp. service démocratie sanitaire – droits des usagers - ARS Hts-de-France

1996 / CC → 2002 / CRUQ-PC → 2016 / CDU

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

- Réclamation et évènements indésirables graves (EIG) // actions correctives mises en place
- Qualité et sécurité des soins // commission médicale d'établissement (CME)
- Associations de bénévoles / convention
- Projet des usagers (politique d'accueil, de la qualité, de la sécurité de la prise en charge et du respect des droits des usagers)
- Médiation : accompagner un usager auteur d'une plainte ou d'une réclamation usagers pour rencontrer le médiateur de l'établissement

Qui siège en CDU ?

- 1) Un représentant légal de l'établissement
- 2) Deux médiateurs et leurs suppléants (méd/non-m)
- 3) Deux représentants des usagers (RU) et leurs suppléants

= **5 membres** + éventuellement : le président de la commission médicale d'établissement (CME) ou son représentant, un représentant du personnel, un représentant du conseil de surveillance, ...

Présidence / Vice-présidence

Rapports d'activités

Sièges de RU en CDU des Hauts-de-France : état des lieux

16 associations agrément régional / 21

36 associations agrément national / 162

1 à 66 sièges / asso

70 % des sièges pourvus (+/- 600/800)

Somme 84 % à Hainaut 61 %

Seuls 6% où aucun/1

Histoire, diversité et taille, mutations, ...

des assos et établissements



Rapport annuel sur les droits des usagers (RADU)

Magalie SCHRYVE, Chargée de mission Promotion des droits des usagers à l'ARS

Christine TREPTE, Présidente CSDU

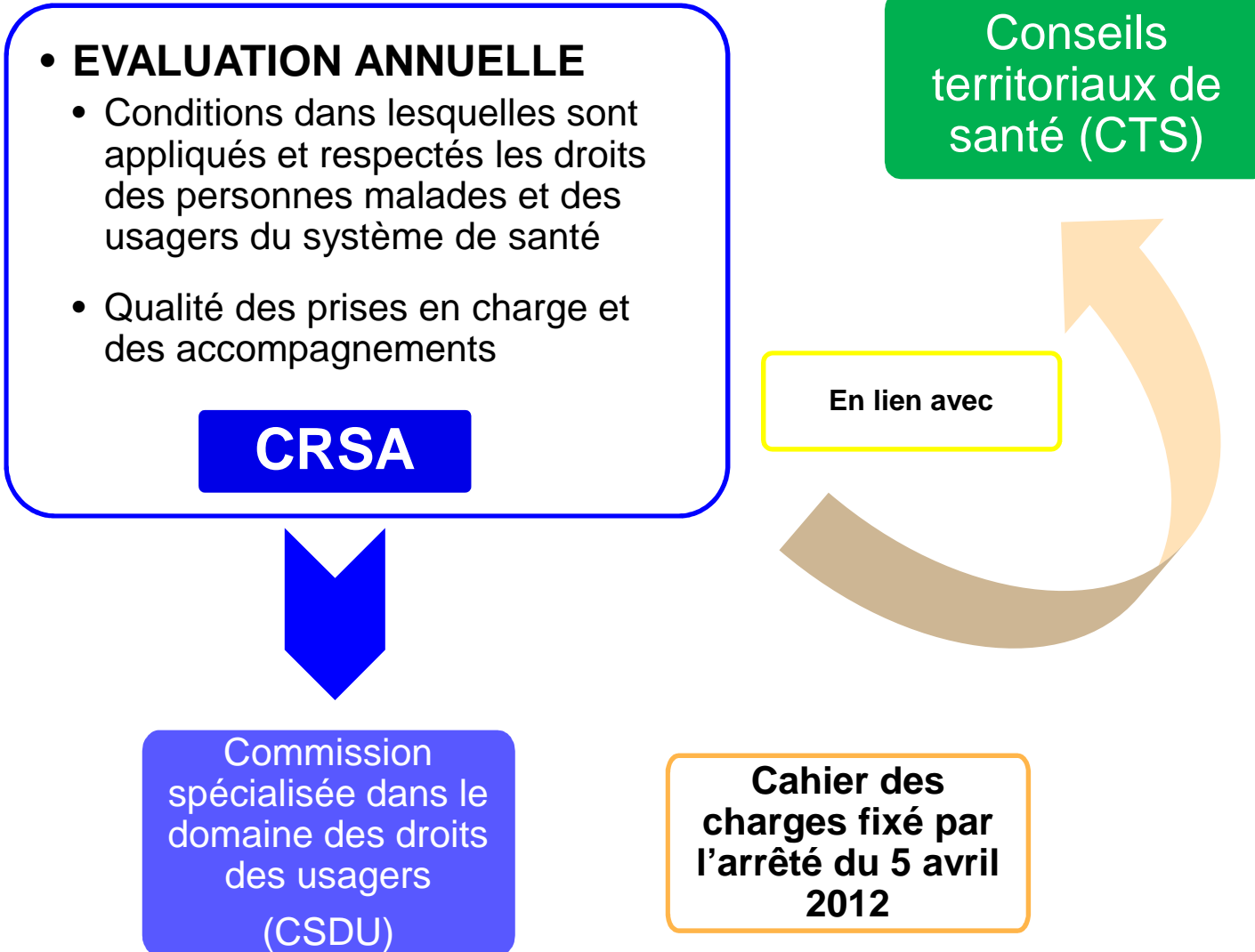
01/10/2019

Objectifs



- **Se (ré) approprier les objectifs du rapport annuel sur les droits des usagers**
- **Se positionner par rapport aux réponses de l'enquête, servir de relai**
- **Susciter le débat**

Cadre réglementaire



Données recueillies



Enquête auprès des établissements de santé

- questionnaire national standardisé dont la validation vaut transmission du rapport CDU (obligatoire)

Enquête auprès des Etablissements et services médicaux sociaux (ESMS)

- ESMS accueillant ou intervenant auprès de personnes âgées (*alternance avec personnes en situation de handicap*)

Autres

- statistiques fournies par la CPAM (accès à la santé)
- Ordres des professionnels de santé, MDPH, ...

Enquête envoyée aux établissements de santé



Durée : septembre 2018 – décembre 2018

Taux de participation : 85,1 %

Code TDS	Territoire de démocratie sanitaire	Nbre Etab. Invités	Nbre réponses reçues	Taux de réponses
02	Aisne	22	17	77,3%
60	Oise	36	28	77,8%
62	Pas-de-Calais	58	53	91,4%
80	Somme	20	18	90,0%
59-1	Métropole - Flandres	55	45	81,8%
59-2	Hainaut	50	44	88,0%
Région HDF		241	205	85,1%

→ Questions à se poser :

- Ai-je connaissance de cette enquête ?
- Ai-je bien reçu l'enquête ?
- Qui reçoit l'enquête au sein de mon établissement ?
- Est-ce que je sais qui je dois contacter au sein de l'ARS ?

Recommandations 2018

Recommandation 1 : formations

Force est de constater que les établissements de santé ne proposent toujours **pas de formations suffisantes sur les droits des usagers.**

◆ 5,4 formations en moyenne sur le droit des usagers

M-4/ Est-ce que des représentants des usagers interviennent dans ces formations ?



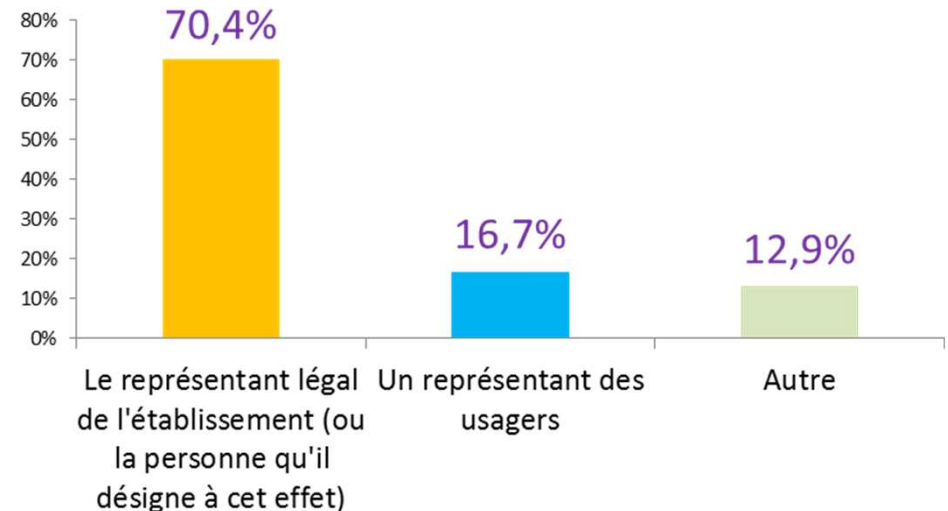
La CSDU insiste sur la nécessité d'une formation large et complète des professionnels de santé sur les droits des usagers. **En effet, l'expertise des usagers n'est pas suffisamment utilisée dans la formation des professionnels des établissements sanitaires.** Les formations doivent faire évoluer la relation usagers/professionnels.

Recommandations 2018

Recommandation 1 : formations

La CSDU constate que peu de présidents des Commissions des usagers (CDU) sont issus du collège des usagers. **Elle recommande la mise en place de formations des représentants des usagers pour leur permettre de remplir pleinement leurs fonctions et pour ceux qui le souhaitent, d'accéder ainsi à la présidence.** De l'avis de la CSDU, une CDU doit être présidée par un usager.

Qui est le président de la Commission des usagers ?



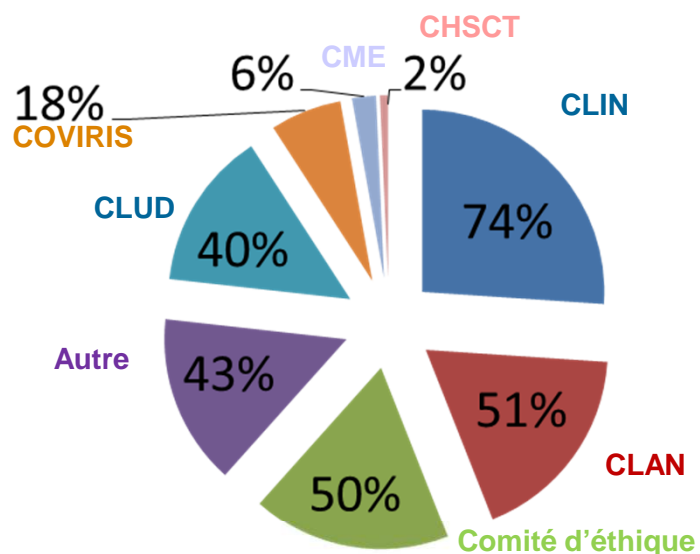
→ **Question à se poser :**

Est-ce que la présidence de la CDU est assurée par un représentant d'usagers ?

Recommandations 2018



Recommandation 2 : une participation plus active des usagers dans les instances



A quelles instances les RU sont-ils invités ?

- (CLIN) Comité de lutte contre les infections nosocomiales
 - (CLAN) Comité de liaison alimentation et nutrition
 - Comité d'éthique
 - Autre
 - (CLUD) Comité de lutte contre la douleur
 - (COVIRIS) Coordination des vigilances et risques sanitaires
 - (CME) Commission médicale d'établissement
 - (CHSCT) Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail
- 01/10/2019

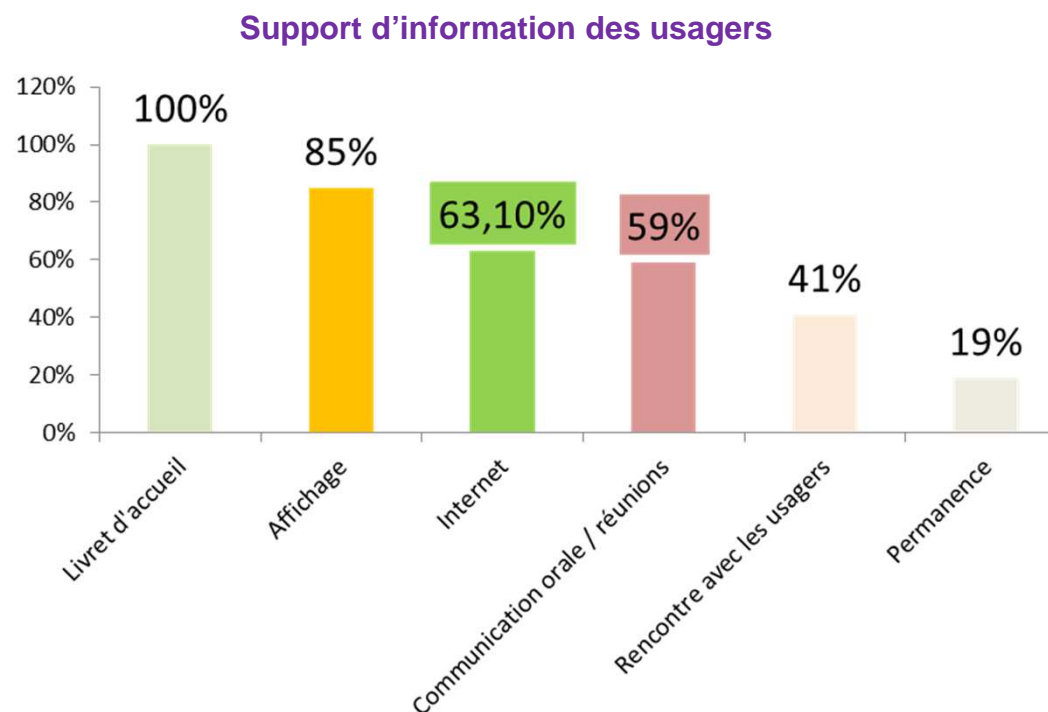
La CSDU regrette que les présidents des Commissions des Usagers (CDU) - surtout quand ils sont usagers - ne participent pas ou très peu aux réunions des Commissions Médicales des Etablissements malgré la participation de plus en plus active de la CDU dans la vie de l'établissement.

Recommandations 2018



Recommandation 3 : accès à l'information

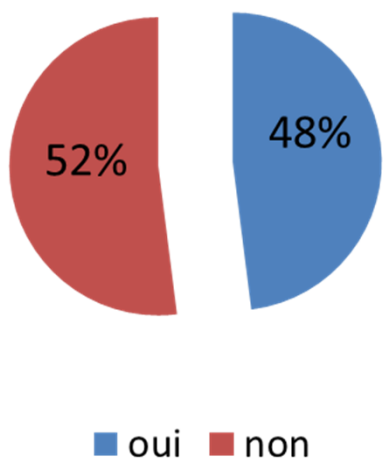
La CSDU se félicite que l'information des usagers, via les **sites Internet** des établissements, se généralise (55% en 2016 et 63,1% en 2017). Par ailleurs, l'augmentation de la **communication orale** envers les usagers montre une prise en compte de plus en plus pertinente des besoins spécifiques de certains usagers (54,5% en 2016 et 59,4% en 2017). Cette évolution positive doit continuer.



Autres



Est-ce que des actions spécifiques sont conduites en lien avec les usagers ?



Les membres de la CSDU dénoncent le fait que pour plus de la moitié des établissements, des actions spécifiques n'ont pas été conduites en lien avec les usagers.

Recommandations



RECOMMANDATION 1

Les formations sur les droits des usagers doivent être davantage mises en place auprès des professionnels mais également auprès des représentants des usagers pour que ces derniers puissent remplir pleinement leurs fonctions

RECOMMANDATION 2

Les usagers doivent participer plus activement dans les instances

RECOMMANDATION 3

Les usagers doivent pouvoir accéder plus facilement à l'information grâce à une information orale ou par tout autre moyen adapté (« Facile À Lire et à Comprendre », ...)

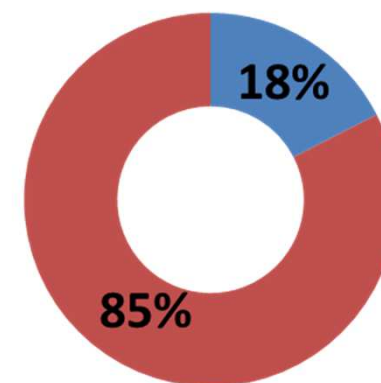
RECOMMANDATIONS
2018

10 x 297 mm

→ Question à se poser :

Est-ce que l'une de ces recommandations peut-être l'objet d'un projet des usagers ?

Est-ce que la CDU a proposé un projet des usagers ?



■ oui ■ non



Retour d'expériences

Témoignages de membres de trois CDU aux contextes d'établissements différents :

- un établissement mono-activité :
 - Annie Windels de l'Union nationale de familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques (UNAFAM)
 - Frédéric Bortoli de l'Union départementale des associations familiales de l'Aisne (UDAF 02)

- un groupement hospitalier de territoire (GHT) :
 - Nora Boughriet, Responsable Relations avec les usagers – Affaires juridiques, Groupement Hospitalier de Territoire de l'Artois
 - et Marie-Catherine Motte de la Fédération française des diabétiques (FFD)

- Depuis combien de temps êtes-vous RU ?
- Dans quels établissements ?

Retour d'expérience

- Une réussite ?
- Une difficulté ?

Témoignage

M. Frédéric Bortoli

**de l'Union départementale des
associations familiales de l'Aisne
(UDAF 02)**

Témoignage

Mme Annie Windels
de l'Union nationale de familles
et amis de personnes malades
et/ou handicapées psychiques
(UNAFAM)

**Mme Marie-Catherine Motte, Fédération
française des diabétiques (FFD)**

&

**Mme Nora Boughriet,
Responsable Relations avec les
usagers – Affaires juridiques,
Groupement Hospitalier de Territoire de
l'Artois**

Echanges

APPEL A CANDIDATURES 2019

Caroline LECOMTE, Chargée de mission instances de démocratie sanitaire

**Caroline NHEM, Assistante et référente CDU au service démocratie sanitaire
et droits des usagers à l'ARS**

Eléments de cadrage général

- **Date butoir** de dépôt des candidatures : **31 octobre 2019**
- **828 sièges** de représentants d'usagers à pourvoir
- **207 CDU** répertoriées dans la région
- s'adresse aux **associations d'usagers du système de santé agréées** (162 au niveau national et 21 en région), les seules pouvant représenter les usagers dans les instances de santé publique et hospitalières
- **nombre de candidatures par association non limité**

Présentation des modalités pratiques

Tous les éléments se trouvent dans la note de cadrage :

- ❑ Candidatures à soumettre à l'aide d'un **formulaire en ligne**

<https://solen3.enquetes.social.gouv.fr/cgi-5/HE/SF?P=2529z127z2z-1z-1zD7DD0A42F4>

- ❑ Critères de sélection

Ex : Priorité donnée aux personnes siégeant en tant que RU au sein des conseils de surveillance des établissements de santé ou de l'organe collégial qui en tient lieu dans l'établissement et qui en ont formulé l'intention

- ❑ Notification / publication des résultats

Echanges

CLÔTURE

Madame Noémie Poulain

*Responsable du service Démocratie sanitaire
et droits des usagers - ARS Hauts-de-France*

ET

Monsieur Pierre-Marie Lebrun

Président de France Assos Santé HDF

**Pour toute question,
vous pouvez vous adresser
au service Démocratie Sanitaire
et Droits des Usagers
à l'adresse mail suivante :**
ars-hdf-cdu@ars.sante.fr

Lien vers le site internet de l'ARS :
**[https://www.hauts-de-
france.ars.sante.fr/representants-dusagers-en-
commissions-des-usagers-cdu-des-
etablissements-de-sante](https://www.hauts-de-france.ars.sante.fr/representants-dusagers-en-commissions-des-usagers-cdu-des-etablissements-de-sante)**

***Merci pour votre
participation***