



LA COMMISSION DES USAGERS



De la CRUQ-PC à la CDU

- **1/ La CRUQ-PC**
 - Créée par la loi du 4 mars 2002
 - Mise en œuvre à travers le décret du 2 mars 2005

Devient : La Commission des usagers

- Loi de modernisation du système de santé du 26 janvier 2016
- Décret du 1^o juin 2016



COMPOSITION

- La commission est composée comme suit :
- 1° **Le représentant légal de l'établissement** ou la personne qu'il désigne à cet effet ;
- 2° **Deux médiateurs et leurs suppléants**, désignés par le représentant légal de l'établissement dans les conditions prévues à l'article R. 1112-82 ;
- 3° **Deux représentants des usagers et leurs suppléants**, désignés par le directeur général de l'agence régionale de santé dans les conditions prévues à l'article R. 1112-83.

Le règlement intérieur de l'établissement peut compléter la composition de la commission.



MISSIONS

La commission des usagers :

- participe 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 usagers**.
- **est associée à l'organisation des parcours de soins** ainsi qu'à la **politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission ou la conférence médicale d'établissement (CME)**.
- **fait des propositions sur ces sujets et est informée des suites qui leur sont données**
- **peut proposer un projet des usagers**



MISSIONS

- **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.**
- **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.**



FONCTIONNEMENT

- La CDU élit un président parmi les membres de droits de la commission
- Se réunit 4 fois par an au minimum et autant que de besoins
- Rédige un règlement intérieur
- Les RU sont nommés pour 3 ans



RÔLE du Représentant des Usagers

Participer et représenter :

- Légitimer, car membre d'une association agréée (légitimité de la loi),
- Mandaté par son association et nommé par une autorité (ARS°)

Observer et dire :

- Observer les pratiques et le fonctionnement du système de santé
- Veiller à la bonne expression des attentes et besoins des usagers
- Construire une parole transversale et généraliste de l'utilisateur en santé allant du constat à l'alerte
- Participer à la définition de la politique en santé, au niveau de l'instance : élaboration, suivi, évaluation des décisions

Défendre et faire incarner les principes de la démocratie en santé (les droits des usagers)



La certification

- **Obligation légale depuis 1996**
- **Démarche pilotée par la HAS**
- **Evalue la qualité et la sécurité des soins délivrés par les établissements de santé**
- **S'intéresse à la fois à la prise en charge du patient et à la dynamique d'amélioration des établissements.**



La certification v2020

- Les 3 orientations majeures émises par la Haute Autorité de santé :
 - **Médicaliser pour passer d'une culture de moyen à une culture de résultat, pour mieux prendre en compte la pertinence des soins et renforcer le travail en équipe ;**
 - **Simplifier car cette certification doit être accessible à tous. Il faut faciliter la compréhension de la démarche et des méthodes d'évaluation ;**
 - **S'adapter pour valoriser le travail en équipe et les résultats en termes de parcours, mais aussi prendre en compte les regroupements d'établissements.**



La certification, recommandation de la HAS

- **La V2020**
 - **Expérimentation en automne 2019**
 - **Mise en œuvre en 2020**
- **Le patient-traceur, une méthode d'évaluation plébiscitée**

Intégrant à la fois l'analyse des pratiques et le point de vue du patient, la modalité d'évaluation du patient-traceur a fait ses preuves dans l'évaluation de la qualité du service rendu au patient :

Elle consiste à analyser le niveau de qualité et de sécurité de la prise en charge d'un patient en s'appuyant d'une part sur un entretien avec le patient lui-même (et/ou son entourage) qui peut rapporter son expérience et sa satisfaction et d'autre part avec l'équipe qui l'a pris en charge sur la base du dossier.
- **Ces patients-traceurs permettent aussi d'apprécier le fonctionnement en équipe.**

