



LA MEDIATION DANS LE CADRE DE LA COMMISSION DES USAGERS

Comme vous le savez, la loi de modernisation de notre système de santé du 26 janvier 2016 a prévu, dans chaque établissement privé et public, la mise en place d'une commission des usagers, qui se substitue à la CRUQPC (Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge). Dans ce cadre, **« l'auteur d'une plainte peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R1112-93 [du Code de la Santé Publique], d'un représentant des usagers »**.

La médiation est un processus de règlement des conflits, amiable et gratuit. Il s'agit de trouver une solution à un litige, en évitant les recours juridictionnels. Un tiers impartial, neutre et indépendant – le médiateur – favorise le dialogue entre les parties au litige et les aide à trouver des solutions qui conviennent à chacun.

Dans un établissement de santé, la mise en place d'une médiation peut être demandée par le représentant légal de cet établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation (ou ses ayants-droits en cas d'impossibilité d'agir). Le plaignant rencontre alors le médiateur de la commission des usagers –

médecin ou non médecin selon la nature du problème – et peut être accompagné d'un représentant des usagers. A la suite de cette médiation, un compte-rendu est rédigé et transmis à la commission des usagers, qui doit alors informer le plaignant sur les autres voies de recours à sa disposition. Les membres de la commission des usagers font alors des propositions de règlement amiable du conflit qui l'oppose à l'établissement ou à un médecin en particulier, ou décide de classer le dossier, en motivant son choix.

Quelques chiffres (Rapport annuel droits des usagers CRSA 2016) :

161 établissements des Hauts-de-France ont reçu 7028 réclamations en 2016. Pour ces réclamations, 338 médiations médicales et 181 médiations non médicales ont effectivement été réalisées. Seulement 7,3% de ces plaintes ont donc fait l'objet d'une médiation

En tant que membre de droit de la commission des usagers, vous pouvez participer à l'ensemble du processus de médiation dans le cadre de cette commission.



FOCUS LEGISLATIF

Les conseils territoriaux de santé (CTS) : une nouvelle approche de la santé dans les territoires

Les Conseils Territoriaux de Santé prennent la suite des Conférences de Territoire. Ils sont destinés à jouer un rôle essentiel dans la territorialisation du Plan Régional de Santé, élaboré par l'Agence Régionale de Santé (ARS). Le directeur général de l'ARS a été chargé de créer un tel conseil dans chaque territoire de démocratie sanitaire. Dans notre grande région, il existe 6 territoires : la Métropole Flandres (1 603 987 habitants), le Pas-de-Calais (1 465 000 habitants), le Hainaut (991 669 habitants), la Somme (571 537 habitants), l'Aisne (540 103 habitants) et l'Oise (815 161 habitants).

A la fin de l'année 2016, un appel à candidatures a été lancé par l'ARS, vous invitant à postuler pour siéger au sein de cette nouvelle instance au titre des usagers et des associations d'usagers.

Le CTS est un organisme consultatif comprenant entre 34 et 50 membres, répartis dans 5 collèges :

- Professionnels et offreurs des services de santé ;
- Usagers et associations d'usagers
- Collectivités territoriales et leurs groupements
- Représentants de l'Etat et des organismes de sécurité sociale
- Personnalités qualifiées

Les membres du collège des usagers et des associations d'usagers sont désignés par arrêté du directeur de l'ARS. Ce mandat est de 5 ans, renouvelable une fois.

Et chaque CTS est constitué d'une assemblée plénière, d'un bureau, d'une commission spécialisée en santé mentale et d'une formation spécifique permettant l'expression des usagers et intégrant l'expression des personnes en situation de précarité.

Cette représentation peut se révéler particulièrement intéressante puisqu'elle se situe entre l'échelon régionale (ARS) et les instances locales (commission des usagers des établissements de santé, CVS des établissements médico-sociaux, etc.).

Plus concrètement, le CTS a pour mission de :

- Participer à l'élaboration du diagnostic territorial partagé ;
- Contribuer à l'élaboration, à la mise en œuvre, au suivi et à l'évaluation du projet régional de santé, en particulier sur les dispositions concernant l'organisation des parcours de santé ;
- Participer, en lien avec la CRSA, à l'évaluation des conditions dans lesquelles sont appliqués et respectés les droits des personnes malades et des usagers, ainsi qu'à l'évaluation de la qualité de la prise en charge et des accompagnements ;
- Etre informé des créations de plates-formes territoriales d'appui à la coordination des parcours de santé complexes, ainsi que de la signature des contrats

territoriaux et locaux de santé. Il contribue à leur suivi, en lien avec l'union régionale des professionnels de santé ;

- Il peut adresser au directeur général de l'ARS des propositions pour améliorer la réponse aux besoins de la population sur le territoire, notamment sur l'organisation des parcours de santé ;
- Les présidents des conseils territoriaux de santé et le président de la CRSA de la région peuvent se saisir mutuellement de toute question relevant de la compétence des conseils territoriaux de santé ;
- Il peut mener l'expérimentation prévue au dernier alinéa de l'article 158 de la loi de modernisation de notre système de santé.

Ce texte vise à permettre à certains CTS d'être saisis par les usagers du système de santé de demandes de médiation, de plaintes et de réclamations, ceci afin de faciliter les démarches des usagers, de les informer de leurs droits et de les orienter.

Le décret d'application relatif à ces expérimentations vient de paraître. Un arrêté définissant notamment les critères de choix des CTS est attendu prochainement. Il permettra aux agences régionales de santé qui le souhaitent de lancer un appel à candidature auprès des CTS en vue d'expérimenter ces guichets. Le CISS Hauts-de-France va de saisir l'ARS de cette question pour que certains de nos territoires déposent leur candidature dans le cadre de cette expérimentation.

Pour aller plus loin : Décret n° 2016-1024 du 26 juillet 2016 relatif aux territoires de démocratie sanitaire, aux zones de schémas régionaux de santé et aux conseils territoriaux de santé.



TEMOIGNAGE

Regard d'un représentant des usagers président de commission des usagers

Le 2 décembre 2016, j'ai été élu président de la commission des usagers (CDU) au centre hospitalier de Somain (59) ; je découvre très vite l'étendue de cette activité et des tâches qui y incombent.

Deux semaines plus tard, j'assiste, à ce titre, à ma première réunion du Comité des Usagers du Groupement Hospitalier de Territoire Douai - Somain. Pourquoi l'appellation « Comité » et non commission des usagers ? J'interpelle donc sur ce sujet.

La certification du centre hospitalier de Somain arrivant à grands pas (du 21 au 24 mars 2017), je m'attelle au compte qualité avec la responsable qualité : dossier patient, parcours patient et droits des usagers, font l'objet de toute attention, lors de mon intégration, aux réunions préparatoires.

Je demande à la directrice de nous organiser une visite complète des bâtiments et services pour les RU de la CDU. J'apprends ainsi que le centre hospitalier de Somain est le plus gros secteur géographique de psychiatrie du département il couvre 290 000 habitants.

En 3 visites, de mi-janvier au 1er mars, nous faisons connaissance, nous les nouveaux RU, de tous les services des deux bâtiments principaux puis des hôpitaux de jour en alcoologie et en psychiatrie, du centre médico-psychologique à Somain et des appartements thérapeutiques. Cette visite a été très appréciée par le personnel, ainsi que le fait de pouvoir dialoguer avec certains patients. Un gros point d'achoppement est relevé entre la direction et nous.

Lors de la visite de certification, ma présence à la réunion d'ouverture surprend visiblement les experts. Ma présence aux debriefings des bilans de la journée passée, aussi ! A noter l'implication progressive des autres RU sur cette semaine de certification. L'ensemble des RU de la CDU de Somain sont présents, y compris la RU du CVS, à la réunion de restitution des experts visiteurs le vendredi à 14 h à la surprise de beaucoup de monde, experts comme personnels.

On attend le rapport final...

Olivier Dauplain, représentant des usagers et président de la commission des usagers du centre hospitalier de Somain, vice-président du CISS Hauts-de-France



A vos agendas Formations

« Ru en comité éthique » 12/06/17 - Arras

« RU en avant ! » (2 jours) entre le 18-29/09/17 - Lille / entre le 13-24/11/17- Arras

« RU et système de santé » 12/09/17 - Amiens / entre le 13-24/11/2017- Lille

« Défendre les droits des usagers » -13/10/17 - Saint-Quentin

« Le rapport de la commission des usagers : y participer, l'exploiter » entre le 4/12/17 -Arras

« Représenter les usagers en commission des usagers » 14/11/17- Arras

« Analyser les plaintes et réclamations en commission des usagers » le 15/09/17 - Lille /entre le 13-24/11/17 - Compiègne

Ex Nord-Pas-de-Calais
Mme CASSARIN-GRAND
3, rue Gustave Delory
BP 1234 – 59013 LILLE
03.20.54.97.61
leciss.npdc@gmail.com



Contact

Ex Picardie
Mme WATTRELOT
9, rue de Crimée
02100 SAINT-QUENTIN
06.46.60.00.44
cisspic.lw@outlook.fr