

CRUQPeC

Commission des Relations avec les Usagers
et de la Qualité de la Prise en Charge



Dr Brigitte BARROIS

Médecin chef du Département Qualité, Gestion des Risques, Clientèle
CH de Gonesse



[Décret n°2005-213 du 2 mars 2005 \(modifié décembre 2012\)
relatif à la commission des relations avec les usagers et de la qualité
de la prise en charge et modifiant le code de la santé publique](#)

MISSIONS :

- veiller au *respect des droits* des usagers et à faciliter leurs démarches...
- contribuer par ses *avis et propositions* à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches...
- rendre compte de ses analyses et propositions dans son *rapport d'activité*...



- *transmettre son rapport annuel à la CME* (pour l'élaboration du programme d'action proposé au directeur) et au *conseil de surveillance* de l'établissement (délibère sur la politique de l'établissement /droits des usagers et qualité de l'accueil et de la prise en charge).

Les CRUQPC et les CVS sont des instances de :

- de rencontre entre le point de vue de l'utilisateur et celui des professionnels

- ☐ Réunir différentes parties prenantes pour ce faire et échanger
- ☐ Croiser les points de vue pour faire un arbitrage
- ☐ Tenir compte des intérêts de chacun

- de représentation de l'utilisateur

- ☐ Faire valoir les droits, les intérêts et la « dignité » des usagers
- ☐ Veiller à la qualité de service et de prise en charge
- ☐ Rétablir le rapport entre usagers et professionnels
- ☐ Offrir à l'utilisateur la possibilité de s'exprimer sur sa satisfaction, ses attentes

Poids respectif des 2 axes???

Deux points de départ différents pour l'amélioration de la prise en charge et de l'offre de services

CRUQPeC : représentants désignés

Point de départ , plutôt plainte, plutôt individuelle

« Absorbées » par le traitement des plaintes et des réclamations, les CRUQPC consacrent peu de temps à l'amélioration de la prise en charge, celle-ci étant confiée le plus souvent à la qualité.

CVS : représentants désignés

Point de départ, Plutôt suggestions, Plutôt collectives

Les CVS vont au devant des problèmes, sur des sujets de fond,.

Et contraintes juridiques ++



Axes clés attendus / CRUQPEC

- respect des droits des usagers et de la qualité de la prise en charge en général,
 - droit à l'information,
 - expression du consentement éclairé, ET des directives de fin de vie
 - accès au dossier médical,
- les mesures prises pour améliorer la qualité de la prise en charge du malade
 - pilotage stratégique et de suivi
 - Bientraitance
 - évènements indésirables graves

Etat des lieux : Quelle implication des usagers?

1/ les sujets réglementaires :

présentation formelle en réunion plénière : 4/ an



- suivi des plaintes et réclamations

(*Comment? Quand?*)

- suivi des EIG

(*Comment? Quand?*)

Relation formelle
dans le DQGR

- bilan du responsable clientèle

- suivi des demandes de DM

- enquêtes de satisfaction (questionnaires) , enquête i satis

- suivi des réclamations et remerciements

- suivi des projets institutionnels

- NHG

- avancées projet médical

Etat des lieux : Quelle implication des usagers?

2/ les Autres sujets

- implications des usagers

/ projet d'établissement :

- participation PAQSS (sous groupe :
« le patient co acteur de sa santé, qualité et sécurité)
- suivi projet communication

/ vie institutionnelle

- usagers dans les groupes « qualité » CLIN,CLAN, COPIL qualité
- semaine de sécurité des patients



- Maison des Usagers (MDU)

- élaboration du projet **puis** transfert au groupe MDU

- dans le cadre du NHG :

- implication /signalétique
- projet relations CVS :
- invitation au partage d'informations

Maison des Usagers
du Centre Hospitalier de Gonesse

C'est un lieu qui contribue à reconnaître la place essentielle du patient et de ses proches dans le dispositif de soins.
Cet espace a pour objectifs de :

- aider et informer tout usager de la santé,
- aider le patient à se responsabiliser dans son parcours de soins.

C'est un lieu d'écoute et d'information public et gratuit qui s'inscrit dans le respect des valeurs de l'institution et de l'éthique des professionnels de santé.

Les usagers peuvent s'informer sur :

- un problème de santé,
- les moyens pour aider un proche,
- les moyens pour entretenir sa santé et les campagnes de prévention,
- les démarches administratives.

C'est un lieu favorisant l'expression des associations et leur reconnaissance.

C'est un lieu ressource pour les professionnels de santé du NHG. Les professionnels peuvent orienter les patients et leurs proches en recherche de soutien.

La maison des usagers n'est ni un lieu de soin, ni un lieu de réclamation

01.34.53.00.00
maisondesusagers@ch-gonesse.fr

Centre Hospitalier de Gonesse

exemple : Validation des axes 2014 en réunion plénière

Propositions 2014

- *1.3 Promouvoir le respect des droits et libertés et l'écoute des patients et de leur entourage*
 - *Etoffer la démarche éthique*
- *2.2 Faciliter le rôle des usagers*
 - *Accentuer la participation des usagers à la vie institutionnelle*

Développer l'enregistrement de la satisfaction des usagers :

👉 obligation réglementaire mais délai ↑ ↑
+ contrat de pôle pour les objectifs particuliers

exemple : remise de documents en réunion plénière



Patient et professionnels de santé : décider ensemble

Concept, aides destinées aux patients et impact
de la décision médicale partagée

Octobre 2013

http://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2013-10/synthese_avec_schema.pdf

notre proposition d'évolution...

1/ la CRUQPeC est un outil d'**implication** des usagers, conformément au Projet médical et au PAQSS

/ la **démocratie sanitaire**, priorité ARSIF / **rapport Compagnon** :

- développer la concertation et le débat public,
- améliorer la participation des acteurs de santé,
- promouvoir les droits individuels et collectifs des usagers.

http://www.sante.gouv.fr/IMG/pdf/Le_guide_pratique_-_usagers_votre_sante_vos_droits_-_2014-2.pdf

2/ la CRUQPeC du CHG :

- présence des usagers +/-
- implication des usagers +/-
- initiative des usagers -/-

Composition

1° Le **représentant légal de l'établissement** ou la personne qu'il désigne à cet effet, Président , *Le responsable de la politique de la qualité assiste aux séances de la commission avec voix consultative.*]

2° **Deux médiateurs** (un médecin et un paramédical) 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 de l'agence** régionale de l'hospitalisation dans les conditions prévues à *l'article R. 1112-83*

- « *Art. R. 1112-83. - Les représentants des usagers et leurs suppléants sont désignés par le directeur de l'agence régionale de l'hospitalisation parmi les personnes proposées par les associations agréées en application de l'article L. 1114-1.*

« Toutefois, lorsque les personnes siégeant en qualité de représentants des usagers au sein du conseil d'administration ou de l'organe collégial qui en tient lieu dans l'établissement considéré demandent à siéger à ce titre au sein de la commission, le directeur de l'agence est dispensé de solliciter de telles propositions. »

- -La commission peut en outre comporter un ou plusieurs des membres suivants :
- 1° Le président de la **commission médicale d'établissement** ou le représentant qu'il désigne parmi les médecins membres de cette commission ;
- 2° Un représentant de la **CSIRMT** et son suppléant, désignés par le directeur du service de soins parmi les membres mentionnés au b de l'article R. 714-62-2 ;
- 3° Un représentant du personnel et son suppléant, choisis par les membres du **comité technique d'établissement** en son sein ;
- 4° Un représentant du **conseil de surveillance** et son suppléant, choisis par et parmi les représentants des collectivités locales et les personnalités qualifiées

Objectifs / attentes de la société et des tutelles



1/ Plus d'initiative des usagers :

- Question les « usagers 2.0 » ?
- Formation des Usagers ?

2/ Partage plus élaboré entre les usagers et les professionnels

