

Saclay, le 10 avril 2015

**Point d'étape sur la mise en place de
la Commission des Relations avec les
Usagers et de la Vie Sociale
(C.R.U.V.S.) à la Martinière**

En 2004 :

- La C.R.U.Q.P.C. (*Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité des Prises en Charge*) pour le S.S.R. et l'U.S.L.D. a été créée officiellement dans l'établissement.

En 2008, lors de la transformation de l'U.S.L.D. en E.H.P.A.D. a été constituée :

- Le C.V.S. (*Commission de la Vie Sociale*) pour l'E.H.P.A.D.

Ces deux commissions se réunissaient régulièrement et fonctionnaient bien :

- des Représentants des Usagers étaient et sont désignés par l'A.R.S. pour siéger à la C.R.U.Q.P.C.
- des représentants des familles et des résidents ont été et sont élus au C.V.S.

Problèmes rencontrés au niveau de notre établissement

- Ces deux commissions demandent du temps de préparation alors que les questions traitées portaient souvent sur les mêmes sujets (restauration, accueil, quelques dysfonctionnements...).
- La C.R.U.Q.P.C. abordait souvent des sujets théoriques. Les représentants des usagers n'avaient pas une connaissance « de l'intérieur » de la structure. Ils abordaient les problèmes de droit sans toujours connaître le contexte.
- Le C.V.S. restait sur des questions très pratiques car les représentants des familles ne connaissent pas bien les droits des usagers et résidents. Par ailleurs, les représentants des résidents étaient peu aptes à animer le débat (G.M.P. 830).
- Les plaintes et réclamations étaient abordées en C.R.U.Q.P.C. alors que les personnes qui auraient pu être en mesure de dire si le problème était récurrent ou solutionné (c'est-à-dire les résidents et familles) siégeaient au C.V.S.
- Le personnel siégeant à ces commissions (défini par le règlement) était souvent le même et avait le sentiment de « perdre de son temps » au vu de la similitude des sujets abordés.

Solution engagée

Fin 2012, le projet de fusion de la C.V.S. et de la C.R.U.Q. P.C. naît dans l'établissement. Cette solution présente plusieurs avantages :

- Les représentants des usagers sont ainsi associés aux représentants des familles et des résidents qui connaissent bien le fonctionnement de la structure.
- Les représentants des familles sont associés aux représentants des usagers qui sont formés sur les droits, ont un regard plus distant et ont une parole plus libre.
- La direction et les personnels n'organisent qu'une seule réunion.

L'A.R.S. et le Conseil Général sont questionnés sur la faisabilité de ce projet. Toutefois, face à l'absence de cadre légal, aucune réponse n'est donnée mais la direction est assurée oralement que l'« *absence de soutien n'est pas un rejet* ».

Des fédérations d'établissements sanitaires et médico-sociaux sont également questionnées qui ne peuvent apporter de réponses.

Début 2013, la direction consulte officiellement sur la question de la fusion :

- Les représentants des Usagers
- Les représentants des familles
- Les représentants des résidents
- Le président de la C.M.E.

Tous donnent un avis favorable, la fusion est engagée.

La nouvelle instance : la Commission des Relations avec les Usagers et de la Vie Sociale (C.R.U.V.S.)

Elle est composée de tous les membres de droit des deux instances antérieures, à savoir :

- Pour la C.R.U.Q.P.C. : Le directeur, les médiateurs médicaux et non médicaux et les représentants des usagers.
- Pour le C.V.S. : Les représentants des personnes des résidents, des familles du Conseil d'Administration et du Comité d'Entreprise.

A titre consultatif, le médecin coordonnateur, le cadre infirmier, un personnel soignant, l'animatrice et un représentant de la commune sont également membres de cette commission.

L'instance est présidée par le directeur avec deux vice-présidents élus, par et parmi les représentants des familles, des résidents et des usagers. L'ordre du

jour est arrêté par le directeur sachant que toute question proposée par un vice-président est de droit à l'ordre du jour.

Les membres sont tous tenus au secret des délibérations. Toutefois, si toutes les plaintes et réclamations sont systématiquement présentées, l'accès au dossier, le cas échéant, est réservé aux membres de la C.R.U.Q.P.C. exclusivement.

Bilan au terme de 2 années de fonctionnement

- Le dialogue est beaucoup plus dynamique du fait de la complémentarité entre les représentants des familles (qui apportent leur connaissance du terrain) et les représentants des usagers (qui apportent leur compétence en droit).
- Des actions ont été engagées, par les représentants des usagers sur le S.S.R. (questionnaire de satisfaction collecté par les représentants des usagers) qui ont donné l'envie aux représentants des familles d'engager la même démarche adaptée à l'E.H.P.A.D.
- Le dialogue est beaucoup plus riche car les formations et l'accompagnement qu'ont les représentants des usagers, par leur association, apportent des éléments factuels sur la lecture des événements.
- Les familles ont conscience de l'implication et des contraintes des équipes qu'elles côtoient au quotidien : leur analyse des plaintes ou des dysfonctionnements est donc plus mesurée (*elles font la part des choses entre la plainte (qui peut être légitime) et le fonctionnement général de l'établissement*).
- Le suivi des engagements est beaucoup plus ferme de la part des représentants des usagers qui n'ont pas d'attache directe avec l'établissement.
Alors que les résidents peuvent éluder certains problèmes « pour ne pas faire d'histoire », les représentants des familles se sentent plus libres et expriment les dysfonctionnements qu'ils peuvent constater.

Bref, le bénéfice est certain.

N.B. : Nous avons demandé un label « droit des patients » qui ne nous a pas été accordé. Néanmoins, il nous a été dit que c'était extrêmement intéressant mais que ce n'était pas dans un cadre légal quoique rien ne l'interdise. De ce fait, aucun soutien n'a été apporté.

Il est regrettable qu'une initiative aussi enrichissante mais « hors cadre » ne soit pas valorisée, d'autant plus qu'il est demandé aux établissements d'être créatifs dans leur fonctionnement et leur organisation (pour des gains d'économie comme pour les droits des patients). Cela apparaît comme un message contradictoire.