

2 0 1 8

# Santé Info Droits PRATIQUE

— B.3 —

## DÉMOCRATIE SANITAIRE

# LA COMMISSION DES USAGERS: SON RÔLE DANS LA DÉMARCHE QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ

### DE QUOI S'AGIT-IL ?

La loi de modernisation de notre système de santé du 26 janvier 2016 a souhaité renforcer les missions de la commission des usagers des établissements de santé sur le volet qualité des soins et sécurité des patients.

Cette commission prend la suite de la commission de relation avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC) issue de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

Pour connaître la composition et le mode de fonctionnement de cette commission et son rôle dans l'examen des plaintes des usagers, n'hésitez pas à vous reporter à la fiche pratique B.2, *La Commission des usagers - Son rôle dans l'examen des plaintes*.

### CE QU'IL FAUT SAVOIR

Aux termes de l'article L1112-3 du Code de la Santé publique, la commission des usagers doit contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches. Pour ce faire, elle est associée à la politique qualité et sécurité élaborée par la commission ou conférence médicale d'établissement (CME).

Elle reçoit alors toutes les informations nécessaires à l'exercice de ses missions, notamment :

- l'ensemble des plaintes et réclamations des usagers de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données ;
- les événements indésirables graves et les actions menées pour y remédier ;
- les résultats des enquêtes concernant l'évaluation de la satisfaction des usagers.

Fort de ces constats, la commission des usagers peut formuler toutes recommandations visant à améliorer la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches.

La commission est donc un lieu d'observation, de synthèse et de propositions. Son activité est résolument ancrée dans une démarche de qualité et de sécurité, et vient en complément d'autres procédures telles que la certification de la Haute Autorité de Santé, la gestion des risques ou plus particulièrement la lutte contre les infections nosocomiales...

Son action est d'autant plus intéressante qu'elle permet un regard croisé entre les soignants, les représentants de l'administration et les représentants des usagers. Elle assure le suivi de ses recommandations.

Les établissements de santé ont l'obligation de mettre à disposition du public les résultats des indicateurs de qualité des soins et de sécurité des patients. Ainsi, la commission des usagers doit veiller au respect de cette obligation et se voir communiquer ces mêmes résultats.

Cette mission d'amélioration de la qualité et de la sécurité permet de renforcer le sentiment pour l'utilisateur que sa plainte, ses observations, voire ses éventuelles recommandations sont prises en compte par l'établissement et que son expérience servira à l'amélioration de la prise en charge des autres malades.

## COMMENT ÇA MARCHE ?

### La commission des usagers, les autres instances de l'établissement et le rapport annuel

Le rôle de la commission des usagers est théoriquement central dans le cadre de la politique qualité et sécurité de l'établissement : tous les éléments qui permettent de juger de la qualité de la prise en charge et de la sécurité des patients sont recueillis et analysés par les membres de la commission des usagers, y compris les éléments traités par les autres instances non obligatoires de l'établissement (comité de lutte contre les infections nosocomiales, comité de lutte contre la douleur, comité de liaison alimentation nutrition...). L'implication des représentants des autres instances (CME, comité technique d'établissement, commission des soins infirmiers...) constitue des leviers pour relayer la politique qualité et sécurité.

Par ailleurs, la commission des usagers est en charge de la rédaction annuelle d'un rapport sur les droits des usagers et les recommandations sur la politique qualité. Ce rapport est transmis et débattu en CME et au sein du conseil de surveillance ou de l'organe qualifié.

À cet effet, le rôle de la commission des usagers a été renforcé depuis la loi HPST qui a confié à la CME la construction d'un programme d'actions relatif à la qualité des soins, la sécurité des patients et les conditions de leur prise en charge. La loi de modernisation de notre système de santé de 2016 précise, quant à elle, que la commission des usagers doit être associée à l'élaboration de ce programme.

Elle peut se saisir de tout sujet se rapportant à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission ou la conférence médicale d'établissement. Elle fait des propositions et est informée des suites qui leur sont données.

### Le rôle de la commission des usagers dans la lutte contre les événements indésirables graves

Un événement indésirable grave associé à des soins réalisés lors d'investigations, de traitements, d'actes médicaux à visée esthétique ou d'actions de prévention est un événement inattendu au regard de l'état de santé et de la pathologie de la personne et dont les conséquences sont le décès, la mise en jeu du pronostic vital ou la survenue probable d'un déficit fonctionnel permanent.

La loi de janvier 2016 précise que la commission des usagers bénéficie d'une présentation au moins une fois par an des événements indésirables graves survenus au cours des 12 mois précédant ainsi que les actions menées par l'établissement pour y remédier. Par ailleurs, pour chaque événement indésirable survenu, une information est délivrée par le représentant légal de l'établissement à la commission et comprend :

- une description synthétique des circonstances de l'événement survenu ;
- des conséquences pour la ou les personnes concernées ;
- des mesures immédiatement prises pour celles-ci ;
- le plan d'action corrective mis en œuvre.

Aucune information portant sur l'identité des patients ou des professionnels de santé concernés n'est divulguée à cette occasion.

Enfin, la commission des usagers peut proposer un projet des usagers dans lequel sont exprimées les attentes et propositions des usagers au regard de la politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité de la prise en charge et du respect des droits des usagers. Ce projet a pour objectif d'être intégré au projet d'établissement.

### Le rôle de la commission des usagers dans la procédure de certification de l'établissement de santé

La certification (ex-accréditation) est une procédure d'évaluation externe, indépendante de l'établissement de santé et des organismes de tutelle. Elle est effectuée par des professionnels de santé de la HAS (dénommés expert-visiteurs) au sein de tous les établissements sanitaires, publics comme privés, et concerne l'ensemble du fonctionnement et des pratiques de l'établissement.

La commission des usagers et les représentants des usagers participent avec les professionnels de l'établissement aux différentes étapes de cette certification.

Un certain nombre de critères figurant parmi le manuel de certification sont particulièrement essentiels en matière de prise en charge des patients. Parmi ceux-ci on peut citer :

- Critère 10.a Prévention de la maltraitance et promotion de la bien-être
- Critère 10.b Respect de la dignité et de l'intimité du patient
- Critère 10.c Respect de la confidentialité des informations relatives au patient
- Critère 10.d Accueil et accompagnement de l'entourage
- Critère 10.e Respect des libertés individuelles et gestion des mesures de restriction de liberté
- Critère 11.a Information du patient sur son état de santé et les soins proposés

Critère 11.b Consentement et participation du patient  
Critère 11.c Information du patient en cas de dommage lié aux soins  
Critère 12.a Prise en charge de la douleur  
Critère 13.a Prise en charge et droits des patients en fin de vie  
Critère 14.a Gestion du dossier du patient  
Critère 14.b Accès du patient à son dossier  
Critère 15.a Identification du patient à toutes les étapes de sa prise en charge  
Critère 16.a Dispositif d'accueil du patient  
Critère 17.a Évaluation initiale et continue de l'état de santé du patient et projet de soins personnalisés  
Critère 18.a Continuité et coordination de la prise en charge des patients

Critère 18.b Prise en charge des urgences vitales survenant au sein de l'établissement  
Critère 19.a Prise en charge des patients appartenant à une population spécifique  
Critère 19.b Trouble de l'état nutritionnel  
Critère 19.c Risque suicidaire  
Critère 19.d Hospitalisation sans consentement  
Critère 20.a Démarche qualité de la prise en charge médicamenteuse du patient  
Critère 26.a Organisation du bloc opératoire  
Critère 25.a Prise en charge des urgences et des soins non programmés  
Pour plus de renseignements sur ce sujet, voir le guide HAS sur l'implication des représentants des usagers dans la certification.

## TEXTES DE RÉFÉRENCE

- Articles L1112-3 et R1112-79 à R1112-94 du Code de la Santé publique.
- Manuel de certification V2014 de la Haute Autorité de Santé :  
[http://www.has-sante.fr/portail/jcms/c\\_1732464/fr/manuel-de-certification-des-etablissements-de-sante-v2010-edition-janvier-2014](http://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_1732464/fr/manuel-de-certification-des-etablissements-de-sante-v2010-edition-janvier-2014)

### EN SAVOIR PLUS

#### Santé Info Droits 01 53 62 40 30

La ligne associative d'information et d'orientation de France Assos Santé sur toutes les problématiques juridiques et sociales liées à l'état de santé.

**Lundi, mercredi, vendredi : 14h-18h.**

**Mardi, jeudi : 14h-20h**

Posez vos questions en ligne sur [www.france-assos-sante.org/sante-info-droits](http://www.france-assos-sante.org/sante-info-droits)



- **Guide méthodologique du Ministère de la Santé : Plaintes et réclamations dans les établissements de santé : un levier pour améliorer la prise en charge des usagers**  
[http://www.sante.gouv.fr/html/dossiers/plaintes\\_reclamations/guide\\_dhos.pdf](http://www.sante.gouv.fr/html/dossiers/plaintes_reclamations/guide_dhos.pdf)
- **Guide HAS : Implication des représentants des usagers dans la certification de juillet 2015**  
[http://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/Plaintes\\_et\\_reclamations\\_dans\\_les\\_etablissements\\_de\\_sante\\_-\\_un\\_levier\\_pour\\_ameliorer\\_la\\_prise\\_en\\_charge\\_des\\_usagers.pdf](http://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/Plaintes_et_reclamations_dans_les_etablissements_de_sante_-_un_levier_pour_ameliorer_la_prise_en_charge_des_usagers.pdf)
- **Documentation France Assos Santé** (<http://www.france-assos-sante.org/publications-documentation>)
  - **Guide du représentant des usagers du système de santé**
  - **Guide du représentant des usagers en commission des usagers**
  - **Fiche Santé Info Droits Pratique B.2 – La Commission des usagers : son rôle dans l'examen des plaintes**

### ÉVALUEZ NOTRE DOCUMENTATION !

Afin de mieux adapter nos publications à vos besoins nous avons mis en place un formulaire d'évaluation de notre documentation disponible en ligne à l'adresse suivante :

<http://www.france-assos-sante.org/publications-documentation/evaluer-notre-doc>

N'hésitez pas à le remplir, votre retour est essentiel !



01 53 62 40 30\*

La ligne de France Assos Santé



# UNE ÉCOUTE PAR DES SPÉCIALISTES POUR TOUTE QUESTION JURIDIQUE OU SOCIALE LIÉE À LA SANTÉ ?

Egalement accessible sur : [www.france-assos-sante.org/sante-info-droits](http://www.france-assos-sante.org/sante-info-droits)

Union nationale des associations agréées d'usagers du système de santé

AFF-2018-02

\*Accessible à tous sur l'ensemble du territoire, sans condition d'adhésion, pour le coût d'une communication normale

FP-2008-B.3-E7-18