

2 0 1 8

# Santé Info Droits PRATIQUE

— B.2 —

## DÉMOCRATIE SANITAIRE

# LA COMMISSION DES USAGERS: SON RÔLE DANS L'EXAMEN DES PLAINTES

### DE QUOI S'AGIT-IL ?

La loi de modernisation de notre système de santé du 26 janvier 2016 a mis en place dans les établissements de santé publics et privés une Commission des usagers.

La création de cette commission est l'aboutissement de toute une démarche initiée à la fin des années 80, époque à laquelle s'est développé le sentiment qu'il était important de prévenir les litiges au sein des établissements et de prendre en compte la parole des usagers. Elle se substitue à la commission de relation avec les usagers et de la qualité de la prise en charge créée par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

### CE QU'IL FAUT SAVOIR

La commission des usagers est composée de deux médiateurs (un médiateur médecin et un médiateur non médecin) ainsi que de deux représentants des usagers. Elle peut être présidée par le représentant légal de l'établissement ou par la personne que celui-ci désigne à cet effet, par un des deux médiateurs titulaires ou encore par un des représentants des usagers titulaires. Aux côtés de ces cinq personnes, des représentants de la Commission médicale, de la Commission technique d'établissement, de la Commission des soins infirmiers de rééducation et médicotextiques, du personnel et du Conseil de surveillance (choisis par et parmi les représentants des collectivités territoriales et les personnes qualifiées), peuvent également siéger si le règlement intérieur de la Commission le prévoit.

La commission veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches. Dans ce cadre :

- elle a accès à l'ensemble des plaintes et réclamations adressées à l'établissement de santé par les usagers ou leurs proches, ainsi qu'aux réponses et aux suites qui y ont été apportées par les responsables de l'établissement ; elle peut alors avoir accès aux données médicales relatives à ces plaintes ou à ces réclamations, sous réserve de l'obtention préalable de l'accord écrit de la personne concernée ou de ses ayants droit si elle est décédée ;
- elle examine les plaintes et réclamations qui ne présentent pas le caractère d'un recours gracieux, indemnitaire ou juridictionnel ;



- elle est vigilante à ce que toute personne soit informée des voies de recours et de conciliation dont elle dispose.

La commission participe par ailleurs à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la qualité de la prise en charge, l'information et les droits des usagers. Ainsi :

- Elle 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.
- 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.
- En cas de survenue d'événements indésirables graves, elle est informée des actions menées par l'établissement pour y remédier tout en garantissant l'anonymat des patients et des professionnels concernés.
- Elle recueille au moins une fois par an les observations des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement.

Sur ces questions, ne pas hésiter à se reporter à la fiche B.3 – *La Commission des usagers son rôle dans la démarche qualité et sécurité des établissements de santé.*

L'établissement de santé doit fournir à la Commission toutes les informations nécessaires à l'exercice de ses missions. Il lui présente notamment les mesures préparées par la Commission ou la Conférence médicale d'établissement, pour assurer l'amélioration continue de la qualité ainsi que les avis, vœux ou recommandations formulés dans ce domaine par les diverses instances consultatives de l'établissement.

Par ailleurs, une synthèse des réclamations et plaintes recueillies au cours de l'année est effectuée.

Au vu de l'ensemble de ces éléments, la commission peut formuler des recommandations destinées à améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches, et à assurer le respect des droits des usagers.

Elle rend compte de l'ensemble de son bilan, de ses analyses et de ses propositions dans un rapport annuel, qui ne comporte que des données anonymes. Après avis des autres instances consultatives concernées, celui-ci est transmis au Conseil de surveillance (CS) ou à l'organe qualifié quinze jours au moins avant la séance annuelle du conseil consacrée aux droits des usagers et à la qualité de l'accueil et de la prise en charge. Ce document ainsi que différents éléments d'information sont transmis à l'Agence régionale de santé et à la Conférence régionale de la santé et de l'autonomie. Cette dernière fait une synthèse (préparée par la Commission spécialisée dans le domaine des droits des usagers) de l'ensemble des rapports des établissements publics et privés de sa région, qu'elle transmet à la Conférence nationale de santé, qui elle-même rédige, sur la base de ces synthèses régionales, un rapport sur l'application des droits des usagers.

## COMMENT ÇA MARCHE ?

Tout usager d'un établissement de santé doit avoir la possibilité d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement.

En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, celui-ci est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement est transmis à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il l'informe qu'il procède lui-même à cette saisine.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître les plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service, tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître les plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont saisis simultanément.

Le médiateur rencontre ainsi l'usager, auteur de la plainte. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir, dans la mesure du possible, avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

L'auteur de la plainte ou de la réclamation peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux autres membres de la Commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la Commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la Commission. Il transmet ce document aux membres de la Commission.

Lorsqu'elle est saisie par une personne faisant l'objet de soins sans consentement, la commission peut confier l'instruction de la demande de l'usager à la commission départementale

des soins psychiatriques auprès de l'Agence régionale de Santé.

### BON A SAVOIR

Vous souhaitez rencontrer un représentant des usagers qui siège au sein de la commission pour lui exposer votre situation, qu'il vous accompagne lors de la rencontre avec le médiateur ?

Vous avez besoin d'aide dans la rédaction de votre plainte au directeur de l'établissement ?

Vous souhaitez signaler un dysfonctionnement dans la qualité de la prise en charge des patients sans en être personnellement exposé ?

Vous avez saisi la Commission mais vous n'avez aucune nouvelle des suites de votre plainte ?

Les coordonnées des représentants des usagers sont accessibles auprès de l'accueil de l'établissement de santé concernée, au sein du livret que l'on vous a remis à l'entrée dans l'établissement.

N'hésitez pas à contacter leur association d'origine pour une mise en relation.

## TEXTES DE RÉFÉRENCE

- Articles L1112-3 et R1112-79 à R1112-94 du Code de la Santé publique

### EN SAVOIR PLUS

#### Santé Info Droits 01 53 62 40 30

La ligne 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 du représentant des usagers en commission des usagers**

- **Fiches Santé Info Droits Pratique** (<http://www.france-assos-sante.org/publications-documentation/fiches-pratiques>)

- B.1 – *Le représentant des usagers du système de santé*

- B.3 – *Commission des usagers : son rôle dans la démarche qualité des établissements de santé*

### 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