



Zoom sur...

La Commission des Usagers Groupe



HSTV a créé en 2016 la Commission Des Usagers Groupe (CDUG) afin d'associer les représentants des usagers au processus de décision du groupe et de permettre leur expression sur le respect des droits des usagers au sein d'HSTV. Pour mieux comprendre son rôle, nous avons interrogé sa présidente, Francine Laigle, Déléguée départementale du Collectif Interassociatif Sur la Santé (CISS)* Ille-et-Vilaine.

Comment fonctionne la CDUG et à quoi sert-elle ?

La CDUG est composée de représentants des usagers de chaque établissement HSTV et de deux représentants extérieurs aux établissements (dont je fais partie, en tant que membre du CISS Bretagne). Nous avons veillé à ce que soient représentés les bénéficiaires comme les familles, le secteur sanitaire comme le médico-social et nous avons eu le plaisir d'accueillir de nouveaux membres au cours de l'année écoulée. Mais la CDUG compte aussi des médecins, directeurs, cadres et responsables qualité d'HSTV, ainsi qu'une représentante du Conseil Local. C'est un lieu d'échanges, de réflexion, de co-construction entre usagers et professionnels. On ne peut rien réaliser les uns sans les autres. Notre objectif commun, le défi que nous devons relever ensemble, c'est le maintien – et l'amélioration – de la qualité et de la sécurité des soins dispensés aux usagers. Une fois par trimestre, nous nous réunissons pendant une journée. La matinée est réservée aux représentants des usagers, afin d'échanger sur les pratiques des établissements. Ce travail est restitué en séance plénière, l'après-midi, où nous discutons, avec les professionnels, des points à améliorer.

Pouvez-vous nous donner des exemples d'actions menées depuis la création de la commission ?

Nous avons été associés à la conception des dépliants d'information « représentants des usagers », à l'élaboration de la procédure de déclaration des plaintes, réclamations et remerciements du groupe, ou encore à la rédaction d'une trame commune pour les livrets d'accueil des établissements. Nous avons donné un avis sur les contrats de séjour. Au quotidien, nous apportons notre aide et nos compétences aux Commissions Des Usagers (CDU) et Conseils de la Vie Sociale (CVS) des établissements. Notre rôle n'est pas de nous substituer à eux, mais bien des les accompagner dans leurs missions.

Quelles sont vos priorités pour 2018 ?

Nous devons renforcer notre présence dans les groupes de travail et les instances HSTV, comme c'est déjà le cas dans le Comité éthique groupe. Nous allons suivre les résultats de l'évaluation de la mise en œuvre du projet stratégique 2016-2020. Dans chaque établissement, nous allons suivre les travaux d'élaboration du Projet des Usagers, partie prenante du Projet d'Etablissement (cf. encadré).

Quand HSTV va plus loin que la loi

- Le décret du 1er juin 2016 prévoit que, dans les établissements sanitaires, la CDU peut proposer un **Projet des Usagers**, exprimant leurs attentes et leurs propositions. Le groupe HSTV a souhaité que tous ses établissements, même médico-sociaux, élaborent un projet des usagers.
- En matière de gouvernance, ce même décret précise que le **président de la CDU** est élu et peut être soit le directeur ou son représentant, soit un représentant des usagers, soit un médiateur. Au sein d'HSTV, tous les présidents de CDU et CVS sont des représentants des usagers.
- Dès 2016, la direction d'HSTV a sollicité les représentants des usagers pour dispenser des **formations à l'accueil, à l'information et aux droits** des patients et résidents à destination des professionnels HSTV.

Label

HSTV a été labellisé « Droits des usagers de la santé » 2015 par le Ministère des Affaires sociales, de la Santé et des Droits des femmes pour l'ensemble de sa démarche visant à associer les usagers et leurs représentants au processus de décision.

*Le CISS Bretagne devient France Assos Santé Bretagne à partir du 01/01/18.