



# Recommandations du groupe de travail « visibilité de la CRUQPC et des représentants des usagers à l'AP-HP »

CME 14 mai 2013



Thomas SANNIÉ, représentant des usagers au Conseil de Surveillance



# Rappels

- Priorité de travail actée lors de la première réunion de la 3CU le 7 juin 2011: visibilité du rôle des CRUQPC et des représentants des usagers dans les GH et sites de l'AP-HP
- Groupe de travail réuni en novembre 2011
- Présentation des préconisations du groupe en 3CU le 10 janvier 2012
- Présentation en comité des GH le 2 mai 2012
- Présentation des résultats de l'enquête réalisée auprès des GH et sites en 3CU le 11 décembre 2012





# Objectifs du groupe de travail sur le rôle des représentants des usagers et l'information sur la CRUQPC

- Faire connaître l'existence d'une représentation citoyenne au sein des instances et de l'hôpital
- Faire connaître l'existence des lieux de concertation avec les usagers
- Identification des freins/leviers d'actions
- Avoir un impact sur le fonctionnement de l'hôpital





# Méthodologie

- État des lieux de terrain
- Création d'un groupe de travail ad hoc
- Réunion le 9 novembre 2011
  - Ateliers participatifs sur les représentations et sur le montage d'un projet de valorisation de l'existence des CRUQPC et des représentants des usagers
  - Identification des freins et des leviers d'actions
  - Formulation de préconisations





# Composition

- Principe : Rassembler des acteurs de terrain représentant la palette des professionnels de l'hôpital
  
- Pilotage: Thomas Sannié, Mathilde Bruneau
  - Nicolas BRUN, représentant des usagers, Ambroise Paré et membre de la 3CU;
  - Dr Agnès Certain, pharmacien, Bichat;
  - Patrick Delamare, Directeur des Soins, Saint-Antoine ;
  - Catherine Dubois, responsable de service social, Tenon ;
  - Christophe Kassel, Directeur du GH HUPNVS, membre de la 3CU ;
  - Dr Mathieu Lafaurie, Saint-Louis ;
  - Marguerite Manuellan, chargée de mission, Cochin ;
  - Sophie Rougnon, représentante des usagers, Necker ;
  - Pr Alain Sobel, médiateur médical, Mondor ;
  - Jean Wils, chargé des relations avec les usagers, HEGP.





## Constats et démarche du groupe de travail


- **CONSTAT:** Les CRUQPC et les représentants des usagers sont mal identifiés ou connus par les patients, leurs familles et les professionnels
- **PRINCIPALES RECOMMANDATIONS** visant à corriger cette situation déclinées en actions, moyens et critère d'évaluation
  - accueil des représentants des usagers par les directions des GH
  - actions d'information et de formation des professionnels de santé et des cadres administratifs sur le rôle des usagers et les droits des patients
  - association des usagers à des projets hospitaliers transversaux relatifs à la qualité
  - intégration d'un objectif de participation des usagers dans les contrats de pôle
  - possibilité d'organiser des réunions restreintes des CRUQPC au sein des services cliniques,
  - étude et sélection des meilleurs emplacements et types de supports
  - mise en place d'une communication moderne, assumée et fière
  - ...
- **PRESENTATION** en Comité de direction des GH (mai 2012)
- **REALISATION D'UN ETAT DES LIEUX** (décembre 2012)





## Résultats de l'enquête réalisée en décembre 2012

Préconisations du groupe de travail	réalisé	planifié	va être planifié
Pont sur la démocratie sanitaire en comité de direction	7 GH		6 GH
Accueil des RU par la direction	13 GH		1 GH
Parcours d'intégration des RU	4 GH		6 GH
Information interne sur le rôle des RU	8 GH	2 GH	4 GH
Intégration dans les contrats de pôle d'un objectif de participation des RU			9 GH
Information des internes sur les droits des patients et le rôle des usagers	1 GH	1 GH	11 GH
Organisation de la CRUQPC au sein des services	17 % des sites	3 % des sites	14 % des sites
Mise à disposition des réclamations aux membres des CRUQPC	tous les sites, sauf un		
Participation des RU à la rédaction du rapport de la CRUQPC	23 hôpitaux sur 36		
Dispositif de rencontre régulière avec les RU pour l'examen des réclamations	21 hôpitaux sur 36		
Association des RU aux projets transversaux de l'hôpital	89 % des hôpitaux	3 % des hôpitaux	6 % des hôpitaux
Diffusion de l'information sur les droits des patients	88 % des hôpitaux	3 % des hôpitaux	6 % des hôpitaux





## Proposition de résolution

« Le conseil de surveillance de l'AP-HP souhaite que les présidents de CME et de CSIRMT locales ainsi que les représentants des usagers (RU) s'impliquent dans la politique de promotion et de visibilité du rôle des CRUQPC et des RU au sein des groupes hospitaliers.

Le conseil de surveillance de l'AP-HP demande que les commissions de surveillance des GH s'assurent, au cours de l'année 2013, de la réalité de la mise en place de cette politique telle qu'elle a été définie par la commission centrale de concertation avec les usagers (3CU) et validée en comité de direction des GH. »

