

Compte rendu de la Commission Des Usagers du jeudi 27 avril 2017**Présents :**

Monsieur Christian HOECKE	Représentant des usagers, membre de l'UNAFAM
Mme Viviane LACOMME	Adjointe qualité et GR et assistante sociale HJ EPI et USIS
Dr Philippe METELLO	Médiateur Médecin de la CRUQPC, Médecin-directeur de l'USIS
Madame Jennifer METZ	Secrétaire de la CRUQPC, Directrice générale adjointe
Madame Rachel MONBOUSSIN-LUCAS	Médiateur suppléant CRUQPC, Directrice-adjointe de l'HJ Bouloche
Monsieur Xavier MOYA-PLANA	Médiateur de la CRUQPC, Directeur HJ EPI
Madame Odile NAUDIN	Présidente de la CRUQPC, Trésorière de l'Association

La réunion commence à 14h à l'hôpital de jour EPI, 3 rue Ridder, Paris 14^{ème}.

I. Mise en place de la nouvelle Commission Des Usagers (CDU) :

Conformément aux dispositions de l'article L.1112-3 du Code de la Santé Publique, modifié par la loi n° 2002-303 du 4 mars 2002, puis par la loi n° 2004-806 du 9 août 2004 et son décret d'application n° 2016-726 du 1^{er} juin 2016, il est institué au sein de l'Association CEREP-PHYMENTIN, une Commission des Usagers (CDU) qui veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge. Cette dernière remplace la commission des relations avec les usagers et pour la qualité de la prise en charge (CRUQPC).

La Commission est commune aux 5 établissements sanitaires de l'Association CEREP-PHYMENTIN :

- La Consultation pour l'Enfant et sa Famille et les problèmes de Filiations, (COFI-CMP)
- L'Établissement Psychothérapeutique Infantile (HJ EPI)
- L'Hôpital de jour pour enfants Centre André Bouloche (HJP)
- L'Hôpital de jour pour adolescents du Parc Montsouris (HJM)
- L'Unité de Soins Intensifs du Soir, (HJ USIS)

Election du Président et désignation des membres de la Commission des Usagers :

- Election à l'unanimité du Président de la CDU : Madame Odile Naudin (Administratrice-Trésorière de l'Association Cerep-Phymentin).
- Afin de garantir une certaine continuité dans le travail entre les commissions, les membres médiateurs médecins et non-médecins de la CRU poursuivront leurs fonctions au sein de la CDU, pour une durée de 3 ans.
- Le représentant des usagers est désormais désigné par le Directeur de l'Agence Régionale de Santé parmi les personnes proposées par les associations agréées, et/ou parmi les Associations de Parents des Hôpitaux de jour. L'ARS d'Ile-de-France a désigné Monsieur Hoecke, membre de l'UNAFAM, comme représentant des usagers pour l'Association Cerep-Phymentin. Monsieur Hoecke souhaite travailler de manière étroite avec les représentants des associations de parents de chaque établissement.

Approbation du règlement intérieur de la Commission des Usagers :

Un projet de règlement intérieur a été transmis aux membres. Deux précisions sont ajoutées dans la partie sur les modalités de gestion des plaintes et des réclamations.

Le présent règlement définit les modalités de fonctionnement de la Commission des Usagers :

- Missions, moyens d'action de la CDU
- Composition et désignation des membres de la CDU
- Fonctionnement de la CDU
- Modalités d'examen des plaintes et des réclamations
- Secret médical, secret professionnel et secret partagé _ accès au dossier médical
- Responsabilité des membres de la CDU
- Modifications du règlement intérieur et publicité.

Le règlement intérieur est approuvé à l'unanimité par les membres de la Commission des Usagers.

II. Bilan des « Café-CRU », rapport annuel de la CRUQPC 2016 et perspectives 2017.

Le rapport annuel 2016 de la CRUQPC est commun aux 5 établissements sanitaires de l'Association. Il est présenté, discuté puis renseigné en ligne sur le site de l'ARS (partie Démocratie sanitaire).

Une synthèse du rapport et des café-cru sur l'année 2016 est présentée aux membres. Cette version sera affichée dans les établissements, communiquée dans les instances et mise en ligne sur le site internet associatif.

La synthèse du rapport annuel fait un focus sur :

- Les sujets abordés lors des deux réunions café-cru
- Les supports d'informations sur la CRU
- Le nombre de plaintes, de demande de médiation, de demande d'accès aux dossiers patients, et de réclamation écrites et orales

Les actions d'amélioration identifiées pour 2017 sont :

- La mise en place de la nouvelle CDU
- Le maintien de 4 réunions par an : 3 café-CRU et une réunion générale de la CDU
- L'amélioration du recensement des réclamations des familles
- La nouvelle campagne de diffusion des questionnaires de satisfaction des familles
- Parmi les actions d'amélioration, Monsieur Hoecke propose que l'association Cerep-Phymentin puisse s'engager dans des actions de sensibilisation lors de la prochaine semaine d'information en santé mentale, en partenariat avec le Collectif Inter associatif Sur la Santé (CISS), les Mairies d'arrondissements de Paris, les conseils locaux et d'autres associations en santé mentale...

III. Bilan de la certification V2014 et diffusion des questionnaires de satisfaction à destination des familles

■ Visite de certification V2014 (février 2016) :

Pour cette 3^{ème} itération, la démarche de certification commune aux 5 structures sanitaires de l'Association (les 4 hôpitaux de jour et le COFI-CMP) a nécessité un travail important de préparation et d'harmonisation des procédures et des protocoles. Une méthodologie de travail transversale a permis de favoriser les rencontres entre les équipes et les réflexions croisées sur les thématiques imposées.

A l'issu des 4 jours d'investigation par les experts-visiteurs et après 9 mois d'attente pour la transmission du rapport : les 4 hôpitaux de jour et le COFI-CMP obtiennent la note de « A », affichée par seulement 20% des établissements sanitaires. Cette certification sans aucune recommandation ni réserve repousse la prochaine visite en 2022.

■ Questionnaires de satisfaction à destination des familles :

Afin de pouvoir comparer les données, le même questionnaire sera diffusé à l'ensemble des familles en file active courant mai 2017. Les questionnaires sont envoyés par les établissements avec un courrier d'accompagnement et une enveloppe retour pré-timbrée à l'adresse du siège social. Les résultats seront analysés par le siège, avant d'être communiqués dans les établissements et au sein des instances.