

Allocution de Monsieur le Directeur Général de l'ARS

Commission des usagers : 1 an après

Le 24 novembre 2017

Monsieur le président de France Assos santé Ile-de-France,

Madame la vice-présidente,

Monsieur le président de la CRSA,

Mesdames, Messieurs,

Je suis très heureux de vous retrouver 1 an après votre désignation pour ce moment privilégié d'échange et de partage. L'occasion de faire sinon un bilan du moins un premier point d'étape sur ce qui a été accompli durant ces derniers mois et de projeter nos regards sur les nouvelles missions confiées aux commissions des usagers.

La commission des usagers en bref, c'est près de 900 représentants désignés par l'ARS, 1 an d'installation et près de 20 ans d'avancées pour donner leur véritable place aux usagers au sein des établissements de santé.

Désormais cette place vous l'avez acquise ... pardon, vous l'avez conquise. Grâce à votre engagement, votre vigilance, votre attention aux autres, votre volonté d'améliorer les rouages du système. Vous êtes devenus un des partenaires clés du système de santé.

L'aventure a commencé en 1996 avec les ordonnances Juppé où pour la première fois une commission de conciliation été mise en place dans les établissements de santé.

C'était déjà en soit une petite révolution. Vous le savez, l'hôpital est un lieu qui a longtemps été refermé sur lui-même. L'arrivée des représentants des usagers a permis l'introduction d'un tiers dans les établissements. Mais la construction du dialogue entre usagers et professionnels a demandé du temps.

Une nouvelle étape a été franchie avec la loi du 4 mars 2002 instaurant les CRUQPC. (Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge)

Votre présence auprès des patients, votre meilleure compréhension aussi des contraintes de l'hôpital et de ses professionnels. ont renforcé votre savoir, votre expérience qui sont des atouts indispensables pour améliorer la vie des établissements de santé. Le législateur désormais vous offre de nouveaux outils.

Témoin de cette évolution, la loi de modernisation du système de santé du 26 janvier 2016 transforme les CRUQPC en Commission Des Usagers.

CRUQPC : c'en est fini de cet acronyme imprononçable qui laissait le non initié perplexe. En vous rebaptisant Commission des Usagers et en élargissant vos missions. Le législateur reconnaît votre apport et accroît votre rôle dans la qualité et la stratégie des établissements de santé.

Votre participation gagne en autonomie : Le président n'est plus nécessairement le représentant légal de l'établissement, mais est désigné par l'ensemble des membres de la commission. La CDU peut ainsi être présidée par un représentant des usagers.

Les leviers que vous pouvez utiliser se renforcent : vous allez désormais déterminer « **Le projet des usagers** » qui exprimera les attentes et recommandations des usagers au regard de la politique relative à l'accueil et à la qualité et sécurité des prises en charge.

Ce projet, vous le porterez devant le conseil d'administration ou le conseil de surveillance des établissements où vous siégez. Il pourra être intégré au projet d'établissement, au côté du projet de soins et du projet médical. Vous participerez ainsi de plein pied à la vie de l'établissement.

Plus largement encore la CDU est associée à l'organisation des parcours de soins et les représentants des usagers sont impliqués dans des démarches majeures comme la certification de l'établissement.

En matière de sécurité sanitaire vos compétences sont particulièrement renforcées :

Désormais, en cas de survenue d'événements indésirables graves, vous serez informés des actions menées par l'établissement pour y remédier.

Vous pourrez vous saisir de tout sujet se rapportant à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission ou la conférence médicale d'établissement. Faire des propositions et être informés des suites qui leur sont réservées.

Vous le voyez, la CDU devient une des instances stratégiques de l'établissement et c'est à votre implication qu'elle le doit.

Au fil du temps, votre action a permis d'apaiser, de mettre du lien, mais aussi de mettre en évidence des axes de progression. La

communauté hospitalière constituée de patients et de professionnels de santé a compris qu'elle avait tout à gagner à vous associer plus largement encore à son action.

Bien sûr de nouvelles étapes restent à franchir mais désormais, Les établissements considèrent les représentants des usagers comme des alliés pour améliorer la qualité et la sécurité des prises en charge des patients.

Et Je tiens particulièrement également à remercier les directeurs d'établissement, directeurs de la qualité et chargé des usagers qui au quotidien s'impliquent pour que soient mieux pris en compte la parole et les droits des usagers.

Je tiens à remercier les bénévoles et représentants d'usagers qui s'investissent dans les établissements de santé. 1 an après la mise en place de la CDU votre participation aux destinées hospitalières est confortée.

Avant de conclure, je souhaite également vous assurer de la présence de **L'Agence Régionale de Santé à vos côtés**. Au travers du Programme Régional de Santé que nous élaborons et qui a pour objet de définir la politique de santé à mener dans la région pour les prochaines années, nous renforcerons le pouvoir d'agir des usagers.

Un de nos chantiers est spécifiquement dédié à l'utilisateur afin qu'il devienne un acteur de santé et que les représentants des usagers renforcent leur place au sein des instances.

D'ailleurs, cette semaine dans le cadre de « la semaine de la sécurité des patients » conduite par le ministère des Solidarités et

de la Santé et que nous relayons, nous cherchons à sensibiliser l'ensemble des publics sur les enjeux de la sécurité des soins.

C'est donc tous ensemble, par nos efforts conjugués que nous faisons avancer la voix de l'utilisateur en Ile-de-France.

Je vous remercie.