

PROJET DE LA COMMISSION DES USAGERS DE L'HOPITAL SUISSE DE PARIS 10 RUE MINARD 92 130 ISSY LES MOULINEAUX

Notre raison d'être est de proposer aux usagers de l'HSP de se sentir entendus et représentés par d'autres interlocuteurs que les professionnels, s'ils en ressentent le besoin ou la nécessité.

Notre équipe se compose de quatre personnes pouvant être contactées en toute discrétion dont les coordonnées figurent dans le livret d'accueil et en affichage dans le hall principal.

I – Nos valeurs sont:

Disponibilité - Ecoute – Bienveillance - Accompagnement – Conseil –

II- Qu'est-ce que la Commission Des Usagers?

La Commission des Usagers d'un établissement est une instance regroupant des représentants (RU), tous membres d'une association agréée et indépendante où se déroule la mise en œuvre d'une «forme de démocratie sanitaire et de citoyenneté administrative». Elle succède à la CRUQ-PC dans le cadre de la loi de modernisation du système de santé du 26-1-2016 / Décret n° 2016 – 726 - 1^{er} juin 2016.

Pour ce faire les RU peuvent être les porteurs privilégiés de demandes des patients dans certaines instances de l'hôpital : CLAN – CLIN – CLUD – COPIL, groupe Valeurs HSP, commission Ethique ainsi que dans des débats publics organisés par des réseaux de collectifs Inter Associatifs sur la Santé (CISS) (1), des Conférences Régionales de Santé et de l'Autonomie (CRSA) Ile de France ou nationale (2)

III- Ses rôles et missions sont de

- Contribuer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins dans l'établissement par leur participation à des congrès externes organisés par différents organismes et des actions de formations internes : journée nationale d'hygiène des mains, journée mondiale du diabète, semaine de la sécurité des patients
- Veiller au respect et à la promotion des droits des usagers de l'Hôpital Suisse de Paris
- Participer à l'amélioration de la vie quotidienne des patients et de leurs proches en faisant connaître leurs besoins ou problèmes non exprimés auprès des professionnels, voire de les conseiller ou de les ré-orienter vers les services ou personnes adéquats dans l'établissement

IV- Ses champs d'actions

Par une attitude proactive les représentants des usagers (RU) de la CDU de l'HPS peuvent être sollicités et/ou intervenir dans le cadre

- du non-respect de la vie privée, de la dignité et de l'intimité par la non application avérée d'un des items de la "Charte du Patient Hospitalisé" (loi du 4 mars 2002)

- du non-respect des droits, croyances et convictions individuelles en cas de non recueil des consentements aux soins - accès au dossier médical - désignation d'une personne de confiance - directives anticipées - accompagnement de fin de vie insuffisant - visite d'un ministre du culte de son choix – non exercice de ses droits civiques
- de réclamations concernant de possibles événements regrettables durant leur séjour dans l'établissement

- de propositions d'améliorations lors de "signalements d'évènements indésirables simples ou graves" - de retour d'enquêtes internes – d'audits qualité des prestations médicales, de soins ou hôtelières - de transferts internes ou vers l'extérieur
- de comportements et d'attitudes inappropriés envers des publics non francophones, illettrés, handicapés physiques ou mentaux, mal voyants, mal entendants pouvant se traduire par le ressenti d'une prise en compte non attentive
- de signalétiques et de moyens de circulation non adaptés dans les chambres, les sanitaires, les espaces communs notamment pour des personnes à mobilité réduite
- de la communication au travers de supports par affichages aux différents points d'accès et via intranet de l'établissement: non accessibles, mal lisibles et/ou non compréhensibles
- de l'engagement du respect de confidentialité concernant le secret professionnel, l'obligation de discrétion pour tous les personnels de manière générale envers les partages d'informations, de documents informatisés ou non, d'enquêtes individuelles ou collectives au sein de l'établissement

V- Chacun des représentants des usagers peut contribuer à

- orienter vers les instances concernées les sujets autour du respect des normes de sécurité et des bonnes pratiques des soins paramédicaux, médico-techniques et des prestations hôtelières
- accompagner l'auteur d'une plainte ou d'une réclamation concernant la constatation d'accident(s) thérapeutique(s) voire de séquelle(s) auprès de la Commission de Médiation
- intervenir auprès de la Commission Médicale de l'Etablissement pour traiter des sujets concernant la traçabilité, la qualité et la sécurité des prestations de soins
- alimenter la réflexion au sein de son association en relayant avec une obligation de réserve stricte les questionnements, demandes des usagers et inversement retourner vers l'établissement les informations et positions collectives des débats auxquels il participe.

Cette commission a le souci constant de recueillir les informations et les suggestions susceptibles d'améliorer l'accueil, la prise en charge et la sécurité des patients.

(1) cf www.ciss-idf.com

(2) cf [www.santé-sports.gouv.fr/agrément-des-associations//ARS-idf-cdu\\$ass.santé.fr](http://www.santé-sports.gouv.fr/agrément-des-associations//ARS-idf-cdu$ass.santé.fr)

(3) cf www.bdsp.ehep.fr Banque de données en Santé Publique réf 50 3014