



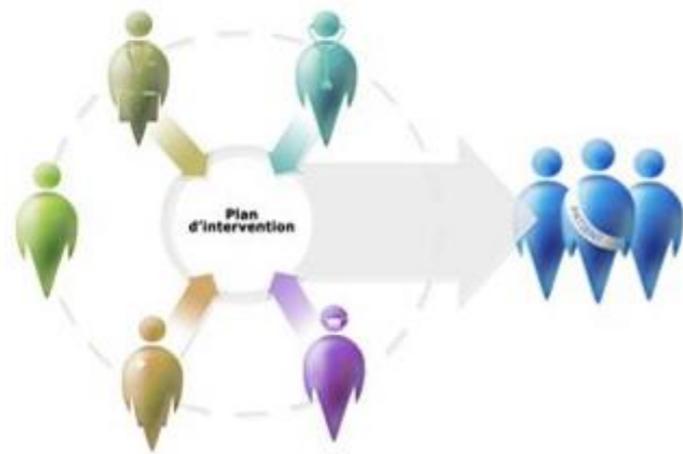
Les patients dans l'institution de soins Regards croisés sur les comités de patients en France et en Belgique

Madeline Voyen – *Unité d'Evaluation Médicale- CHRU Nancy*
Bernard Voz – *ULiège*

APPS



Changement de paradigme



Paternalisme

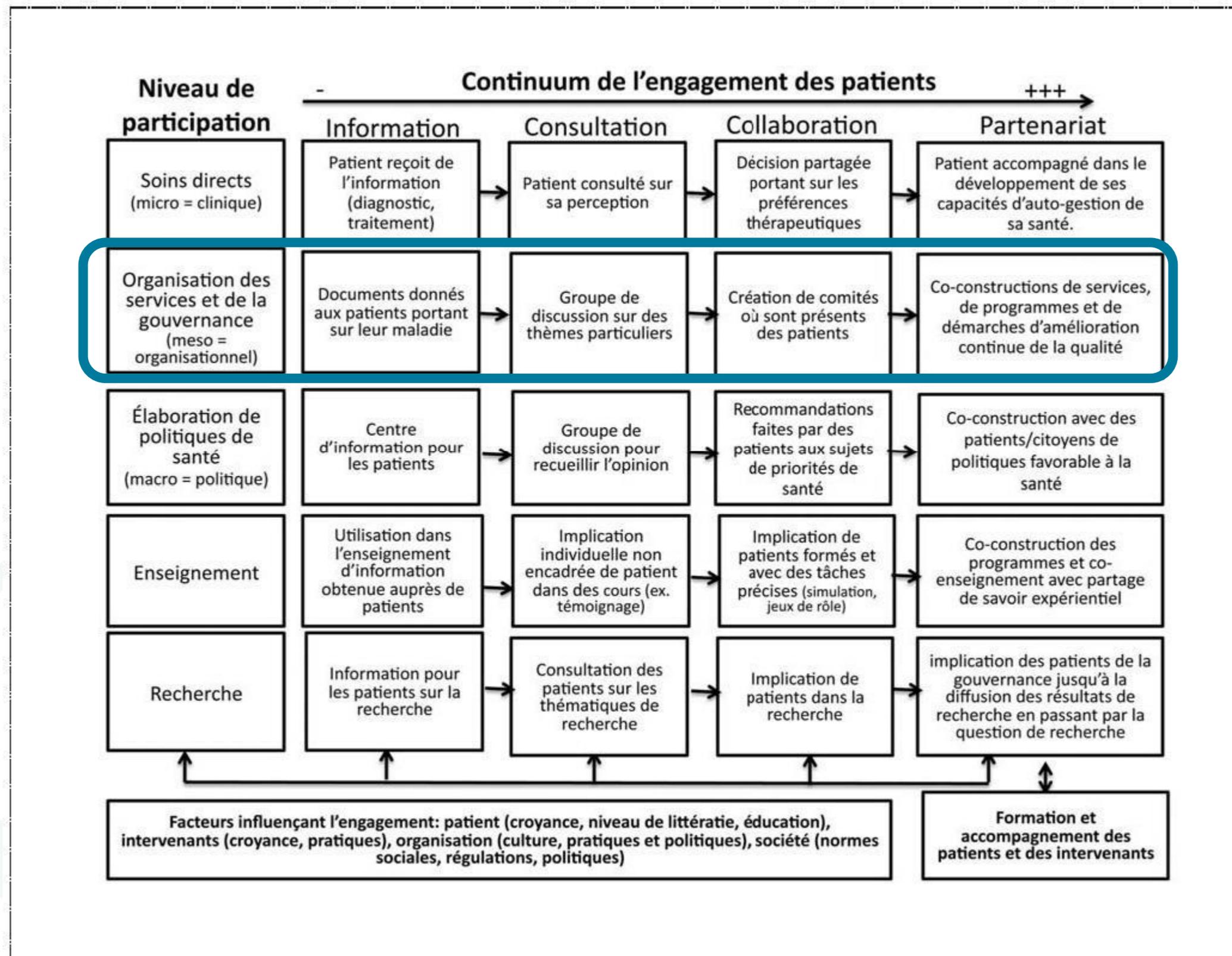


Approche centrée sur le patient

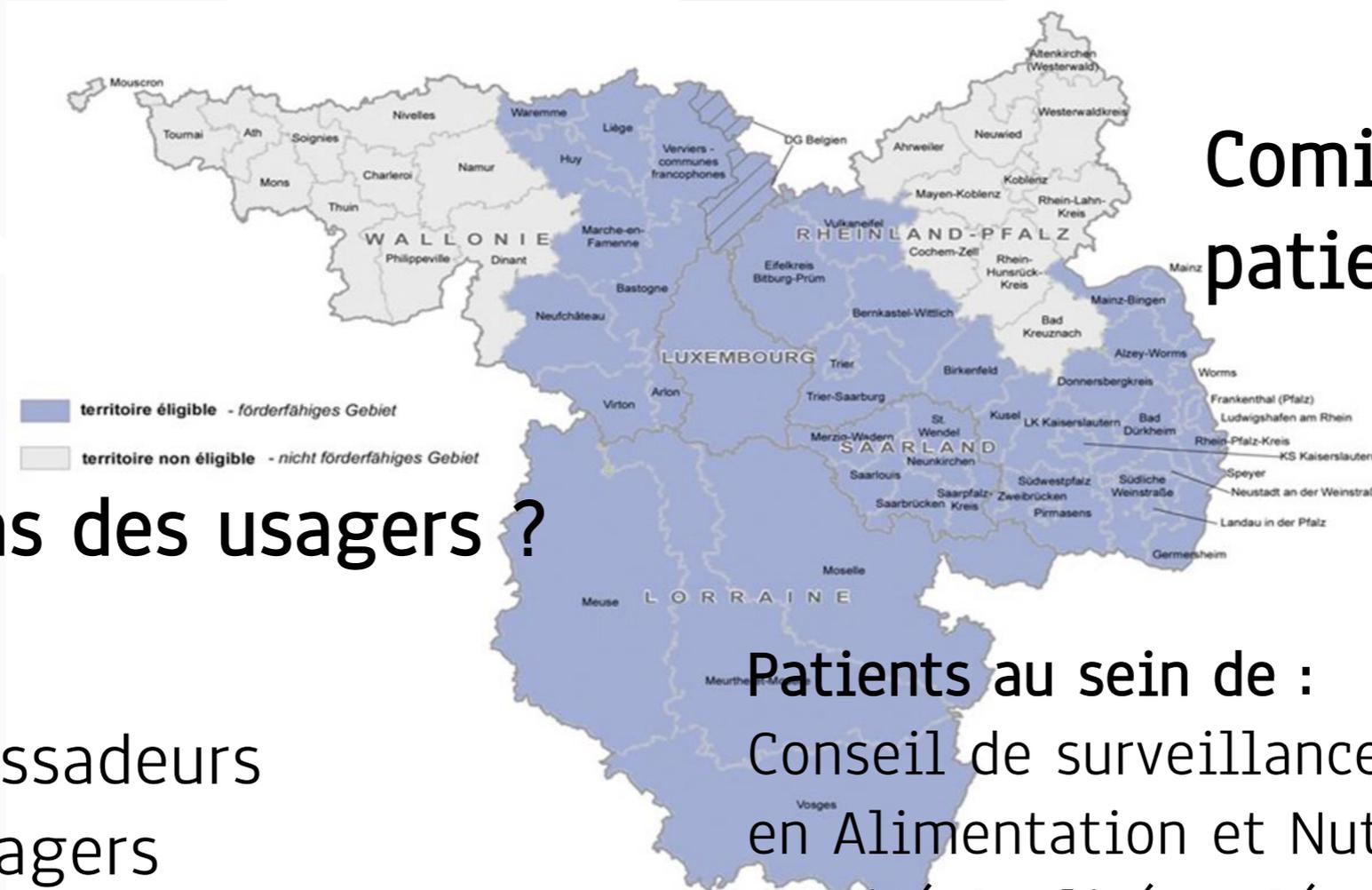
Partenariat de soins



(Pomey et al., 2015)



Multiplicité des formes d'engagements au niveau institutionnel



Comités de patients ?

Commissions des usagers ?

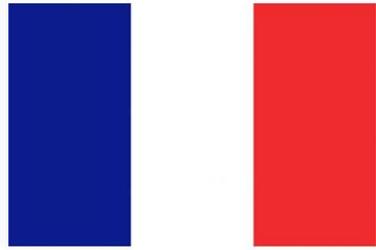
Patients ambassadeurs
Maison des usagers
Association des patients...

Patients au sein de :

Conseil de surveillance, Comité de liaison en Alimentation et Nutrition
Comité Qualité et Sécurité des Soins,
Comité d'Éthique...

Outre Atlantique: Patient and Family Advisory Council

Zoom sur un dispositif particulier



Commission des Usagers

Cadre réglementaire:

- Ordonnances dites Juppé (Avril 1996)
 - Loi Kouchner (mars 2002)
 - Décret (mars 2005)
- Loi de modernisation du système de santé (janvier 2016) et Décret (juin 2016)

Présent dans chaque établissement de soins

Depuis 2002

Approche plutôt « top-down »



Comité de Patients

Pas réglementé, initiatives individuelles - Importance de l'incitant 'Accréditation'

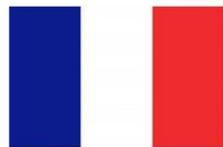
Recensement de 7 comités de Patients (en Wallonie, dont deux en Grande Région)

Plusieurs Comités en cours de création/réflexion

Premières initiatives en 2014

Approche plutôt « bottom-up »

Formes des CDU



Composition de la CDU

Un médiateur
médecin + 1
suppléant

2 représentants
des usagers + 2
suppléants

Le
représentant
légal de l'ETS
ou son
représentant

1 médiateur
non médecin +
son suppléant



97,0 % des ETS de la Région Grand-Est possèdent une CDU (N=194), avec un règlement intérieur (90%)*

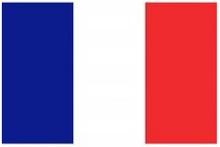
Le président est le représentant légal de l'ETS ou son représentant (74%)*

Les RU sont présidents de la CDU (13 %) ; vice-présidents (55%)*

Se réunit :

- en général 4 fois par an (61%)
- moins de 4 /an (27%)
- Plus de 4 / an (11%)*

Objectifs/Missions des Commissions des Usagers



Une CDU est installée dans chaque établissement de santé public et privé pour représenter les patients et leur famille

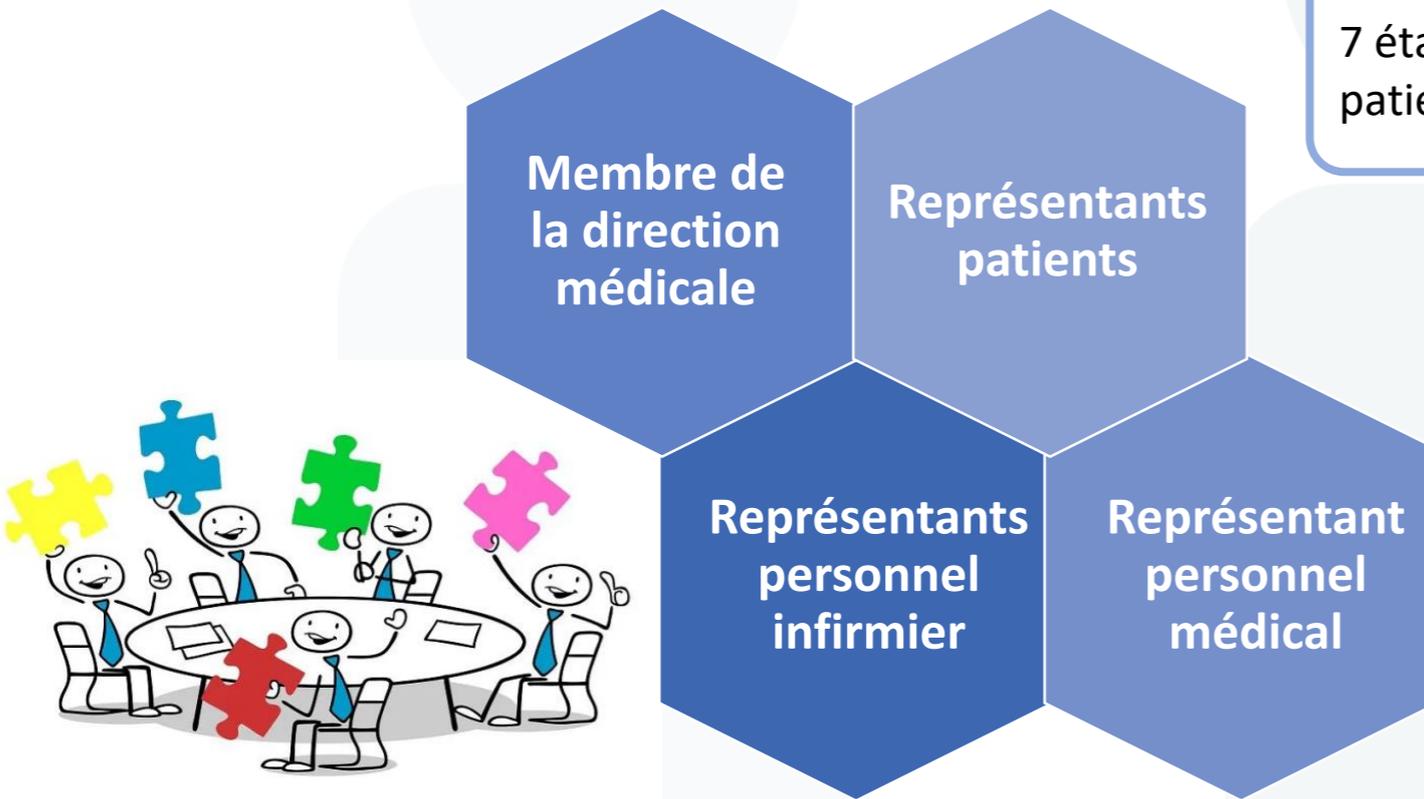
Objectif : Renforcer la place des usagers dans le secteur sanitaire

Missions de la CDU :

- 1. Veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches.**
- 2. Examiner les plaintes et les réclamations**
- 3. Contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leur famille :**
 - participer à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement (accueil, prise en charge, information et droits des usagers)
 - être associée à l'organisation des parcours de soins /politique de qualité et de sécurité
 - être informée des Evénements Indésirables Graves (EIG) et des actions menées par l'ETS pour y remédier
 - être informée de l'ensemble des réclamations déposées par les usagers et des suites données.
 - faire le lien avec les associations de bénévoles dans l'établissement.
 - proposer un projet des usagers (PDU).

Formes des CP

Composition des CP



7 établissements hospitaliers disposent d'un comité de patients – Plusieurs sont en cours de création

Structure parfois très formelle (bureau, présidence..) ou très peu formelle

Groupes allant de 6 à plus de 15 membres – Proportion de professionnels et de patients très variable

Fréquence des réunions: très variable, mais régulière dans tous les cas (minimum une fois tous les deux mois)

Objectifs/Missions des Comités de Patients



Variables, non définies pour l'ensemble du territoire

Un objectif commun se dégage: Renforcer la culture du partenariat au sein de l'hôpital

Missions des CP (extrait du règlement d'ordre intérieur d'un comité de la Grande Région) :

- **Participe à l'amélioration de l'information transmise aux patients en :**
 - donnant un avis consultatif sur certains documents, soit d'initiative, soit à la demande de l'hôpital et en s'assurant du suivi qui y est réservé ;
 - proposant des sujets d'information qu'il juge opportun ;
 - rédigeant une newsletter, un article, notamment dans le journal de l'hôpital ;
- **Participe à l'amélioration globale de la prise en charge des patients fréquentant l'hôpital en :**
 - interrogeant l'hôpital pour tout sujet qu'il estime pertinent d'étudier pour la prise en charge des patients et de leurs proches ;
 - remettant leur avis consultatif sur les sujets que l'hôpital lui soumet ;
 - en émettant des recommandations et en s'assurant de leur suivi ;
- **Est le relai de l'expérience des patients vers les différents départements de l'hôpital par la centralisation de l'expérience, hors contexte de plainte, jusqu'à des rencontres plus approfondies sur le terrain.**

Initiatives & Attributions

Conclusion/recommandations

Il est possible d'ouvrir les institutions hospitalières à
la voix des patients

**Multiplions les formes de
participation en différents lieux au
sein de l'hôpital**

Il faut normaliser la présence d'une représentation
patiente dans les institutions de soins

**Dotons toutes les institutions
hospitalières de la Grande Région d'un
CP ou d'une CDU**



Merçi de votre attention !