

Saint-Jean-de-Maurienne

Santé : les usagers de l'hôpital ont des représentants à leur écoute

Des représentants des usagers tiennent des permanences au Centre hospitalier de la vallée de la Maurienne, une fois par mois, pour écouter les patients et leurs familles afin de représenter leurs droits.

Depuis le 4 octobre, les représentants des usagers tiennent une permanence dans le hall de l'hôpital de la ville comme à Modane, une fois par mois. Le but ? Prendre en considération les réclamations des usagers afin de représenter leurs droits. Ce mardi 5 décembre, c'était la deuxième fois que Jean-Marie Morcant, représentant des usagers titulaire, président de la Commission des usagers (CDU), et Corine André, représentante des usagers suppléante, prenaient place dans l'hôpital mais aussi la deuxième fois qu'ils tenaient une permanence.

La commission des usagers : Quésaco ?

« La commission des usagers existe depuis 2002, mais elle est encore trop méconnue du public », explique Jean-Marie Morcant. Et pour cause, ne datant pas d'hier, cette commission, instituée par la loi du 4 mars 2002, favorisant la « Démocratie sanitaire », connue sous le nom à l'époque de Commission des relations avec les usagers et la qualité de la prise en charge (CRUQ-PC), avait



Jean-Marie Morcant, représentant des usagers titulaire, président de la CDU, et Corine André, représentante des usagers suppléante, ont tenu leur deuxième permanence. Photo Le DL/C.S.

pour but de faire un lien entre l'établissement de santé et les usagers. C'est notamment suite à une modernisation du système de santé français en 2016, que la CDU a été créée afin de renforcer les missions élémentaires. Parmi elles, on retrouve la veille au respect des droits des usagers, la contribution à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des malades ainsi que de leurs proches, pour faciliter leurs démarches.

En sus de cela, la commission est un levier indispensable, par ses avis et propositions, pour améliorer la politique menée dans l'établissement. « En tant que représentant, nous écou-

tons, informons, accompagnons et prenons notes de toutes réclamations », précise le président de la CDU.

Des représentants impliqués sous la forme de permanence pour obtenir de la visibilité

Ces représentants sont normalement au nombre de quatre par établissement, deux titulaires et deux suppléants, et sont tous bénévoles, affiliés à une association agréée de santé. Dont cette dernière condition est indispensable pour occuper la fonction de représentant.

Jean-Marie Morcant, lui, est adhérent à l'Union départementale des associations familiales (Udaf) et est en poste depuis la création de la CDU. A contrario, Corine André, elle s'est investie il y a un an et demi, suite à un cancer. Adhérente à la ligue contre le cancer de Savoie, elle a fait le choix de donner de son temps pour éviter « la méconnaissance de l'existence de ce comité », à caractère obligatoire dans tous les établissements de soins. Pointant notamment un manque d'information et de visibilité, les bénévoles ont choisi d'ouvrir leurs portes et de se rapprocher des patients en créant une permanence. « À la dif-

Le chiffre

2 385

C'est le nombre de déclarations d'événements indésirables associés aux soins (EIGS) en France qui ont été reçues à la Haute Autorité de santé (HAS), au cours de l'année 2022. Un chiffre en augmentation par rapport à l'année 2021 qui en comptabilisait 1 874. Plus globalement, depuis l'ouverture du portail de signalement national en mars 2017 jusqu'au 31 décembre 2022, 7 347 déclarations du même ordre ont été comptabilisées.

férence de la CDU qui est obligatoire, la permanence ne l'est pas et est une décision qui relève de la politique de l'établissement lui-même », annonce-t-il. L'hôpital de la Maurienne, une structure de santé de proximité dirigée par Stéphanie Ressayre, ambitionne de décloisonner les actions de l'hôpital en s'affranchissant des murs pour que l'utilisateur puisse devenir acteur de sa santé, comme cela avait été précisé en mars 2023, lors de la signature de la convention de partenariat visant à préserver la santé des usagers.

● Caroline Staffe

Plus d'information :
www.chvm.fr/ou
qualite@chvm.fr

Un manque de bénévoles sur la Maurienne et en Savoie

« En Maurienne, il manque des bénévoles. Un sur le CHVM de Saint-Jean et trois à Modane. En Savoie, il manque environ 30 % des effectifs », annonce Jean-Marie Morcant. Ce manque est selon lui lié au facteur temps, car s'agissant d'une activité chronophage, « il faut que les personnes soient disponibles et aient envie ». Véritable activité à responsabilité, cette fonction nécessite avant tout de pouvoir assurer les commissions qui ont lieu une fois par trimestre, et aussi souvent que nécessaire, comme les per-

manences une fois par mois. Tels des maillons indispensables à la qualité de soin et de sécurité des usagers et de leurs familles, les représentants sont nommés par l'Agence régionale de santé sur candidature pour trois ans avec un mandat renouvelable, dans un établissement hospitalier. « Ils sont les référents de qualités et notent toutes les réclamations comme les événements qui leur sont rapportés, une fois reçus par le service », annonce Fanny Louessard, ingénieur de qualité au CHVM.

Pour faciliter cette récolte d'informations, lors des permanences, une salle est réservée afin de « préserver l'identité et l'intimité de l'utilisateur. Il ne s'agit pas de l'exposer mais bien de l'écouter pour mieux l'accompagner », précise Corine André. Cette réclamation peut avant tout être adressée par courrier à l'établissement au service qualité afin d'y répondre. En cas de souci de communication, « dans le cas où une lettre ne suffit pas », il est possible de rencontrer les représentants comme un médiateur. « Tout

au long de l'année, les incidents sont répertoriés. Nous faisons remonter notre bilan d'événements auprès de la haute autorité de santé, qui elle-même publie à échelle nationale un rapport, permettant d'améliorer les choses en trouvant les meilleurs axes de travail possibles. Le bilan annuel de retour d'expérience sur les événements indésirables graves associés aux soins (EIGS) et autres peut-être consultés sur internet », rappelle Fanny Louessard. ● C.S.



Fanny Louessard est ingénier de qualité au CHVM. Photo Le DL/C.S.