

Un « Groupe de travail Usagers » pour construire une parole collective

Afin de donner davantage de cohérence à l'intervention des représentants des usagers (RU) au sein de ses différentes instances, le Centre hospitalier intercommunal de Créteil les réunit tous les mois au sein d'un groupe de travail spécifique.

Fiche technique

Secteur : santé

Organisme : Centre hospitalier intercommunal de Créteil (CHIC)

Cibles : représentants des usagers

Nombre de personnes impliquées : 10

CONSTAT DE DÉPART

Dans les établissements hospitaliers, la loi prévoit une représentation obligatoire des usagers au sein de trois instances : la Commission des usagers, le Conseil de surveillance, la Commission de l'activité libérale.

Au Centre hospitalier intercommunal de Créteil (CHIC), le choix a été fait, depuis 2009, d'ouvrir d'autres instances aux représentants des usagers (RU) :

- > la Commission des risques,
- > la Commission de soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques,
- > le Comité de lutte contre les infections nosocomiales,
- > le Comité de lutte contre la douleur (CLUD),
- > la Commission de liaison alimentation nutrition (CLAN).

Cette représentation est, de fait, très éclatée. Les RU se trouvent isolés et parfois désemparés face à des professionnels qui ne saisissent pas toujours leur légitimité.

Le CHIC a donc pris l'initiative, depuis 2013, de les réunir au sein d'un groupe de travail spécifique afin de coordonner leurs interventions et de les aider à construire une parole collective.

PÉRIMÈTRE

Le périmètre d'intervention des membres du Groupe de travail Usagers couvre l'ensemble du Centre hospitalier intercommunal de Créteil, soit 10 établissements et une vingtaine de services.

GOVERNANCE

Coordonné par la Responsable de la relation avec les usagers au sein du CHIC, le Groupe de travail Usagers est ouvert aux 10 RU engagés dans les différentes instances. Il se réunit une fois par mois et mobilise, en pratique, un noyau dur de 5 personnes.

CONTENU DE L'ACTION

Le Groupe de travail Usagers permet :

- de faciliter la communication, le partage d'expériences et l'échange d'informations entre les RU issus des différentes instances.
- d'assurer une information descendante de l'institution en direction des RU.

- de consulter les RU, en dehors des instances en place, sur différents projets en cours, soit en sollicitant leur intervention directe au sein d'un groupe de travail, soit en venant leur présenter un projet, au cours de leur réunion mensuelle, en vue de recueillir leur avis.

Ces consultations peuvent porter sur des sujets aussi divers que le parcours du patient dans le cadre de la refonte d'un service, les questions liées à l'accessibilité des locaux, la validation d'un support d'information à destination des patients, etc.

Les principaux objectifs de la démarche :

- > établir une cohésion entre les différents RU et permettre à chacun de renforcer sa légitimité en partageant avec les autres,
- > développer une expertise partagée afin de permettre aux RU de dépasser le stade de la réclamation et de se positionner davantage comme partenaires, comme force de proposition,
- > organiser un travail collaboratif afin de construire une parole collective intelligible et de la porter auprès de la direction de l'hôpital et des services.

MOYEN MIS EN ŒUVRE

L'animation du Groupe de travail Usagers est assurée par la Responsable de la relation avec les usagers du CHIC. Mais l'essentiel de la démarche repose sur l'investissement personnel des RU, qui interviennent de façon bénévole et ne sont pas indemnisés.

RÉSULTATS ET PERSPECTIVES

Depuis sa mise en place, le Groupe de travail Usagers est intervenu sur de très nombreux projets. Quelques exemples :

- > refonte du livret d'accueil destiné aux patients,
- > participation à une enquête menée au chevet des patients dans une unité de chirurgie ambulatoire,
- > consultation sur un projet de mise en place d'un service de conciergerie,
- > copilotage de la démarche de certification de l'hôpital sur le volet « Droits des patients » et « Relations usagers ». Deux RU ont par ailleurs intégré le comité de pilotage mis en place dans le cadre de la certification et ont pu rencontrer les experts visiteurs en l'absence de tout représentant de l'établissement.

L'objectif recherché, à terme, est de faire du Groupe de travail Usagers un interlocuteur naturel des services.

CONDITIONS D'ESSAIMAGE

- Pour être efficace, tout projet de démocratie sanitaire a besoin d'être soutenu et encouragé par la direction de l'hôpital.
- Faire évoluer les mentalités des professionnels soignants : le patient n'est pas seulement « objet de soins » ; en tant qu'usager, il a des droits, des attentes, des exigences. Son regard est utile pour améliorer le système de santé.
- Sensibiliser et/ou former les RU au fonctionnement de l'hôpital pour les amener à en comprendre l'organisation, les contraintes, être en mesure de produire une parole constructive et acquérir une légitimité.
- Diversifier au maximum les interventions des RU afin de leur donner une visibilité aux yeux de professionnels et des patients : la démocratie sanitaire ne peut se limiter aux instances.
- Faire entrer la démocratie sanitaire dans l'ère du numérique, notamment pour mobiliser les jeunes, qui se sentent très peu concernés par les sujets.

Mathilde Bruneau,
responsable de la relation
avec les usagers



L'usager vient rappeler au professionnel que la vie ne s'arrête pas à la porte de l'hôpital »

Bien qu'elle ne soit pas inscrite dans la culture hospitalière, la parole des usagers est indispensable à l'amélioration du système de santé. Elle ramène les professionnels à l'essentiel et vient leur rappeler que la vie ne s'arrête pas à la porte de l'hôpital. Cela prend d'autant plus de sens à une époque où l'hospitalisation ambulatoire est en plein essor.

> Pour aller plus loin

Centre hospitalier intercommunal de Créteil (CHIC)

40, avenue de Verdun
94000 Créteil

Contact : Mathilde Bruneau,
responsable de la relation
avec les usagers

Tél. : 01 45 17 50 00

Courriel :
mathilde.bruneau@chicreteil.fr

