

Fonctionnement des commissions des usagers en temps de crise

Synthèse des questionnaires auprès des représentants des usagers

I. Contexte

France Assos Santé est restée très active pendant la période de confinement due à la situation sanitaire exceptionnelle (16 mars au 11 mai 2020). Les liens ont été maintenus avec les représentants des usagers (RU), notamment ceux qui siègent en commission des usagers (CDU) d'un établissement de santé (ES).

Pour enrichir notre plaidoyer régional, nous avons souhaité avoir une « photographie » sur le fonctionnement des CDU en temps de crise. Pour ce faire, nous avons diffusé un court questionnaire à 165 RU de CDU.

NOM Prénom :

Etablissement dans lequel vous siégez :

Pendant la période de confinement, une (plusieurs) réunion(s) de commission des usagers s'est (se sont) tenue(s) ? Oui Non

Si oui, dans quelles conditions ?

- En présentiel
- A distance (téléconférence ou visioconférence)
- Possibilité de présentiel et à distance

Avez-vous pu y assister ? Oui Non

Pendant la période de confinement, avez-vous été en contact avec l'établissement ?

- Oui beaucoup
- Oui mais peu
- Non pas du tout

Si oui, le contact était :

- De votre initiative
- A l'initiative de l'établissement

Pendant cette période de confinement, avez-vous eu accès aux plaintes et réclamations ?

- Oui normalement
- Oui mais difficilement
- Non

Souhaitez-vous porter des sujets spécifiques après cette crise ?

- Oui
- Non

Si oui, lesquels ?

Commentaires libres :

72 retours
 1 questionnaire / mandat

49 RU = 29,7 %

Départements	14	27	50	61	76
Nombre RU	9	5	5	4	26

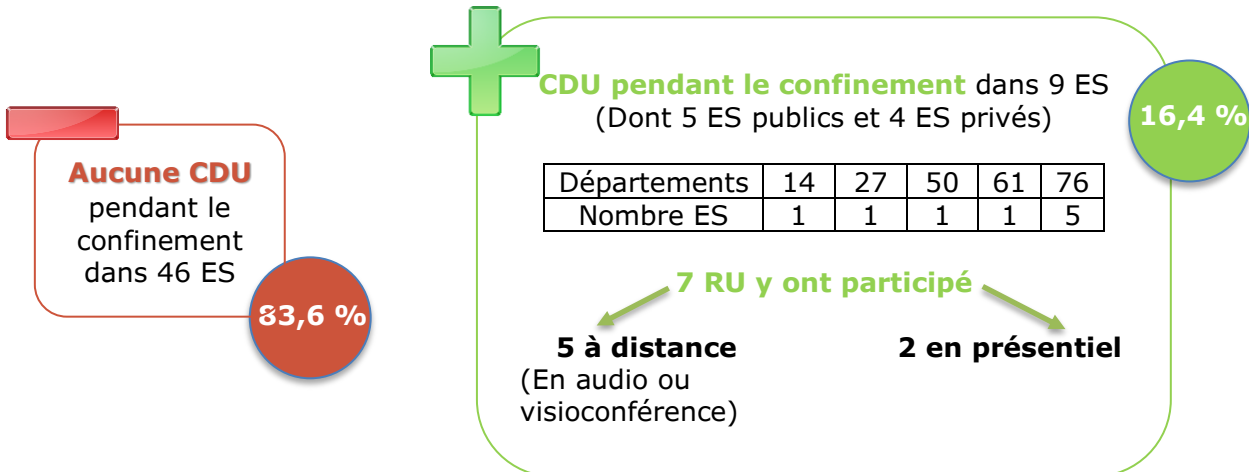
55 établissements de santé = 44,7 %

Départements	14	27	50	61	76
Nombre ES	9	9	3	8	26

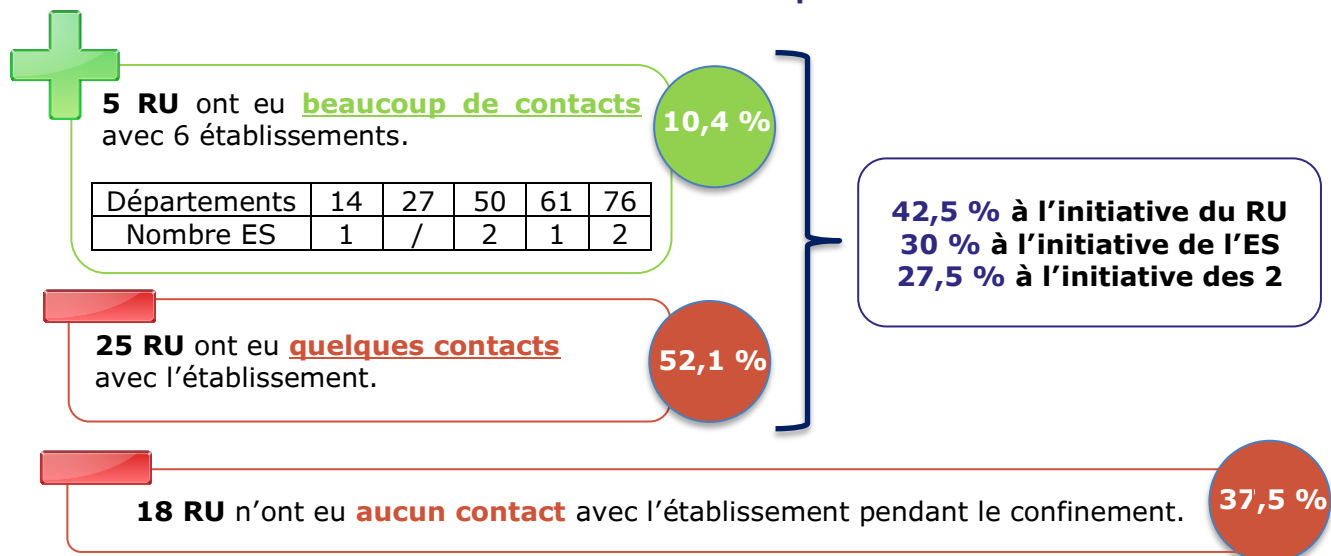


II. Résultats

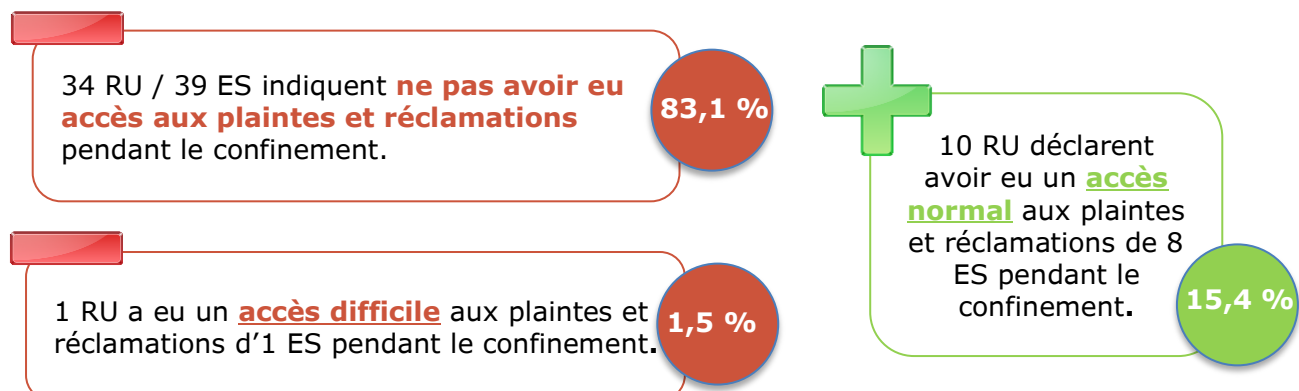
1. Tenue de la commission des usagers



2. Contacts entre les RU et les établissements pendant le confinement



3. Accès aux plaintes et réclamations pendant le confinement



4. Sujets spécifiques / Commentaires libres

16 RU ont souhaité faire part de sujets spécifiques qu'ils souhaitent porter après la crise :

- **La représentation des usagers** : faire connaître les RU, échanges entre RU (titulaires et suppléants), intégration des RU au sein de l'établissement et dans les décisions prises notamment sur la prise en charge des usagers, modalités de fonctionnement de la CDU en temps de crise, communication de l'ES vers les RU.
- **La gestion de la crise** : pénuries trop nombreuses, moyens matériels et humains, gestion des stocks, information des usagers, place des accompagnants (visites).

