

### Sujets de discussion émergents :

- modalités de communication des dossiers des réclamations aux membres de la CRUQPC (différentes pratiques) (*2 établissements*),
- rédaction du rapport d'activité de la CRUQPC (différentes pratiques),
- élaboration de recommandations par la CRUQPC et suivi de leur prise en compte par les instances de l'établissement,
- analyse de l'impact de l'application de la loi du 5 juillet 2011 sur la qualité de la prise en charge dans les établissements de santé et la réponse aux droits des usagers.

### Conclusion

#### 4 éléments forts en lien avec ces rencontres :

- L'intérêt de ces rencontres permet aux membres des CRUQPC d'enrichir leurs connaissances et d'échanger sur leurs pratiques ;
- L'objectif vise à pérenniser ces rencontres/débats périodiques et de permettre aux établissements qui le souhaitent d'accueillir à leur tour leurs homologues.
- Un but : promouvoir, au sein des établissements de santé mentale, les droits des patients, en prenant appui sur les orientations et directives ministérielles ;
- L'occasion d'événements marquants :
  - ✓ le 10<sup>ème</sup> anniversaire de la promulgation de la loi du 4 mars 2002 ;
  - ✓ le colloque national du 9 mars 2012 sur « la participation des usagers au sein des établissements de santé ».

13 juin 2012 : 2<sup>ème</sup> rencontre inter-CRUQPC  
(Théophile Roussel – Montesson)

### Références législatives et réglementaires

- Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé
- Décret n° 2005-213 du 2 mars 2005 relatif à la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge.
- Circulaire DHOS/E1/2006/550 du 28/12/2006 relative à la mise en place d'espaces ou de maisons des usagers au sein des établissements de santé.
- Règlements intérieurs des établissements.

### Etablissements et partenaires

- CHS Roger Prévot de Moisselles,
- CHS Les Murets de La Queue en Brie,
- Hôpitaux de Saint Maurice,
- CH Sainte Anne de Paris,
- GH Perray Vaucluse d'Epainay sur Orge,
- EPS Ville Evrard de Neuilly sur Marne,
- EPS Maison Blanche de Paris,
- EPS Charcot de Plaisir,
- Fondation Vallée de Gentilly,
- CH Théophile Roussel de Montesson,
- EPS Erasme d'Antony,
- EPS Barthélémy Durand d'Etampes,
- GH Mondor Chenevier de Créteil,
- GH Paul Guiraud de Villejuif,
- Clinique des Pervenches de Fontenay aux Roses,
- Institut Gustave Roussy de Villejuif.

### Contacts

Groupe Hospitalier Paul Guiraud  
Direction de la Stratégie et de l'Offre de Soins

Cyrille CALLENS - Président de la CRUQPC  
Tél : 01.42.11.70.06 - @ : [cyrille.callens@ch-pgv.fr](mailto:cyrille.callens@ch-pgv.fr)

Agnès GASDEBLAY  
Chargée des relations avec les usagers  
Tél : 01.42.11.72.88 - @ : [agnes.gasdeblay@ch-pgv.fr](mailto:agnes.gasdeblay@ch-pgv.fr)

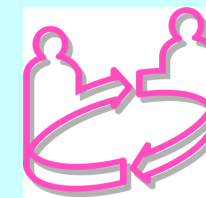


Plaquette réalisée par Agnès GASDEBLAY – Février 2012

### 10ème anniversaire de la promulgation de la loi du 4 mars 2002

## Le réseau inter-CRUQPC francilien des établissements publics en santé mentale

A l'initiative de la CRUQPC du Groupe Hospitalier Paul Guiraud



### 14 établissements



### et des partenaires



Colloque du 9 mars 2002  
La participation des usagers dans les établissements de santé : quelle évolution depuis 10 ans ?

## Contexte

- La loi du 4 mars 2002, fondement du droit des malades ;
- Les CRUQPC existent depuis 2005 en substitution des commissions de conciliation instituées par l'ordonnance JUPPE de 1996 ;
- Fonctionnement autonome des CRUQPC au regard du décret n°2005-213 du 2 mars 2005 et de leur règlement intérieur ;
- Spécificité de la santé mentale dans le traitement des réclamations reçues ;
- Missions réaffirmées dans le bilan du plan de santé mentale 2005-2008 et les nouvelles orientations du plan 2011-2015 ;
- Loi du 5 juillet 2011 sur les soins sans consentement ;
- « Année 2011, année des patients et de leurs droits » (directive du ministère de la Santé).

## Enjeux

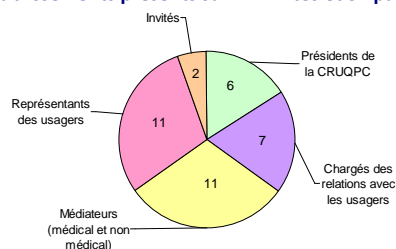
Faciliter les missions des membres de la CRUQPC	Faire évoluer les droits des patients
<b>Enjeux</b>	
Donner aux CRUQPC un rôle pivot au sein des établissements de santé.	Encourager les échanges sur les pratiques professionnelles.

## Objectifs

- organiser des temps de rencontres et d'échanges entre les membres des CRUQPC sur les diverses expériences, sur les vécus et les spécificités inhérentes aux établissements de santé mentale ;
- améliorer le fonctionnement des CRUQPC dans le cadre du réseau régional d'Ile de France ;
- créer des partenariats entre établissements de santé mentale dans le domaine de la promotion des droits des patients ;
- élargir les échanges en direction des champs sanitaire, médico-social, social et vers les acteurs de la cité.

## Méthodologie

- organisation d'une 1<sup>ère</sup> rencontre des CRUQPC des établissements de santé mentale d'Ile de France sur le thème : « la CRUQPC : utile ou formelle ? » le 24 novembre 2011 par le Groupe Hospitalier Paul Guiraud
- 13 établissements présents sur 14 invités et 37 participants



## Description de l'action

### Etude comparative du fonctionnement des différentes CRUQPC

Diffusion d'un questionnaire intégrant les items suivants :

- ❖ composition des CRUQPC,
- ❖ existence d'un bureau de la CRUQPC,
- ❖ nombre de séances annuelles,
- ❖ nombre de médiations annuelles,
- ❖ nombre de réclamations annuelles,
- ❖ nombre de demandes de dossier médical annuelles,
- ❖ rôle des représentants des usagers (au-delà de leur participation à la CRUQPC),
- ❖ modalités d'organisation des médiations,
- ❖ associations d'appartenance des représentants des usagers,
- ❖ existence d'une maison ou d'un espace dédiés aux usagers et/ou à leurs représentants.

**24 novembre 2011 : 1<sup>ère</sup> rencontre inter-CRUQPC** (Paul Guiraud - Villejuif) qui permet de dégager des thématiques sur :

- ❖ les questionnements et problématiques rencontrés,
- ❖ les réalisations originales ou innovantes des CRUQPC,
- ❖ les sujets de discussions émergents.

## Résultats obtenus

### Réalisations des EPSM et des partenaires (à présenter lors de prochaines rencontres inter-CRUQPC)

- projet d'expérimentation de médiateurs pairs-aidants et accompagnateurs en santé (*Charcot, Perray Vaucluse, IGR, Sainte Anne*),
- formation-action sur l'amélioration de la transmission des informations CRUQPC/ services de soins (*Maison Blanche*),
- quiz sur la connaissance de la CRUQPC par les professionnels et diffusion d'information – questionnaire qualité et plaquettes informatives (*Paul Guiraud*),
- présentation du rapport CRUQPC aux services de soins (*Barthélémy Durand*),
- implication des représentants des usagers lors d'enquêtes ponctuelles (*Moisselles*),
- création de la 1<sup>ère</sup> maison des usagers dans un EPSM (*Ste Anne*),
- création d'un comité d'éthique dépendant de la CRUQPC (*Erasme*),
- développement d'une politique d'information et de formation entre partenaires (*Théophile Roussel*),
- développement d'un partenariat interassociatif – institution (*Théophile Roussel*),
- élaboration d'un journal trimestriel avec la participation des patients souffrant de troubles psychiques (*Les Murets*),
- mise en place d'un groupe socio-éducatif d'informations sociales à destination des patients souffrant de troubles psychiques (*Les Murets*),
- mise en place de rencontres familles/soignants (*Théophile Roussel et Barthélémy Durand*),
- obtention du label régional « 2011 année des usagers » pour son volet usagers/qualité du projet d'établissement (*Ste Anne*),
- organisation avec d'autres partenaires du colloque du 9 mars 2012 sur « la participation des usagers dans les établissements de santé » (*Ste Anne*)