

CDU post crise sanitaire :

Quels sujets à l'ordre du jour ?



Une grande majorité d'entre vous a vu leur Commission des Usagers (CDU) annulée, repoussée ou reportée à une date ultérieure depuis le début de la crise sanitaire. La continuité du plan blanc ne doit pas empêcher la reprise des CDU, avec une analyse des plaintes et réclamations.

La (re)mobilisation d'une CDU post-confinement est essentielle afin de raviver le dialogue, faire un retour de cette crise et faire entendre le point de vue des usagers. Vous êtes représentants des usagers, vous devez être associés aux décisions qui impacteront le quotidien des usagers dans la continuité de la gestion de l'épidémie.

Pour vous aider, nous vous proposons ci-après des thématiques pouvant être abordées lors de la prochaine CDU dans le contexte actuel. N'hésitez pas à demander au président l'ordre du jour prévu pour pouvoir l'enrichir de vos propositions/questions.

De plus, nous vous invitons à préparer cette rencontre en concertation avec vos collègues RU.

1. Bilan de l'épidémie au sein de l'établissement de santé :

- Données chiffrées (hospitalisations, lits de réanimation, décès...)
- Les impacts dans les services COVID-19 et ceux non COVID-19
- La déprogrammation des soins et la reprogrammation (quelles organisations ?)
- Les différentes étapes de déconfinement prévues
- Les moyens et matériels mis à disposition dans les services,
- Le point ressources humaines (état de effectifs, mise en place d'actions, prise en charge...)
- Les conditions d'accueil des usagers, mise en œuvre du protocole sanitaire...
- La situation dans les EHPAD rattachés à l'établissement ?



2. Défense des droits des usagers :

- La place du représentant des usagers (comment l'associer en tant de crise, le rôle du RU en CDU)
- Gestion et traitement des plaintes et réclamations,
- Point sur une augmentation /diminution des plaintes et réclamations
- Instruction et suivi des plaintes et réclamations
- Actions pour les représentants des usagers pour avoir accès au registre en version dématérialisé
- Rendre visible le RU au sein de l'établissement
- Participation à la réflexion éthique (comité d'éthique)
- Points sur la déclaration des événements indésirables graves
- Le Covid en tant qu'infection nosocomiale



3. Recommandations/plan d'action :

- Bilan et analyse post-confinement et mise en place de mesures correctrices ou d'améliorations, modification du règlement intérieur...
- En vue d'autres crises : identifier la place et le rôle de RU dans une situation de crise

