



## Pandémie, le droit de savoir : questionner son établissement en tant que RU

Boîte  
à outils  
du RU  
n°19



5 mai 2020 : nous voici avec une visibilité nouvelle sur le dé-confinement, mais encore peu de perspectives pour que les réunions des commissions des usagers aient lieu normalement.

Si les établissements se sont mobilisés et se sont organisés au mieux face à l'afflux de patients Covid, il faut que nous restions présents, pour continuer à montrer que les usagers sont aussi acteurs. La démocratie en santé ne s'use que si on ne s'en sert pas, et la prise en charge des patients ne s'arrête pas à cause du virus COVID !

### Retour d'expérience des RU qui ont appelé leur établissement pendant le temps de confinement :

Des RU se sont manifestés et ont interrogé leurs établissements : tous témoignent que les échanges se sont bien déroulés ; ils ont été plutôt bien accueillis, et des modalités d'échange ont été mises en place (par email/téléphone) pour assurer la bonne information des RU en ces temps de confinement. N'hésitez pas !

**Pour vous aider à remplir votre rôle, et vous préparer à la remise en place des CDU, nous vous proposons une liste de questions à poser à l'établissement dans lequel vous siégez.**

Remplissez ce questionnaire en équipe, avec les autres RU, en fonction des informations que vous avez déjà pu recueillir. A minima, informez les autres RU de votre action. Chacun est libre d'y participer en fonction de sa propre disponibilité.

Appréhendez ce document comme une source d'inspiration et ajustez-le en fonction de votre niveau de connaissance et de votre niveau d'échange avec l'établissement.

N'hésitez pas à les faire parvenir à votre délégation de France Assos Santé, qui pourra en faire la synthèse au niveau régional, ou à : [avervialle@france-assos-sante.org](mailto:avervialle@france-assos-sante.org) et [sfernandez@france-assos-sante.org](mailto:sfernandez@france-assos-sante.org)

Nous avons surligné des questions en bleu. Sur ces dernières, nous sommes particulièrement intéressés par les retours que vous aurez.

L'approche est légitime, constructive et doit vous permettre d'entretenir des liens pour agir dès à présent et préparer l'après. **Le représentant des usagers pendant cette période spéciale est observateur particulier des réussites comme des dysfonctionnements, il capitalise et peut faire des propositions d'amélioration** de la prise en charge et de la qualité des soins.

Certaines réponses de la part de la direction méritent d'être confrontées à l'expérience des usagers que vous pouvez connaître, ou des soignants. Peut-être des éléments échappent-ils à vos interlocuteurs qui peuvent être en télétravail, sur d'autres sites, ou nous présenter une vision idéale du terrain... **Notez ces éventuelles divergences** (sur le matériel suffisant ou le nombre de cas chez les soignants par exemple)

NOM DE L'ETABLISSEMENT : .....

## Sur l'organisation de l'établissement liée au COVID-19

### Quelles mesures ont-elles été prises ? Comment cela a-t-il modifié l'organisation ?

- Mise en place d'un service dédié ?
- Quelles procédures d'accueil de nouveaux patients ?

.....  
.....

- Quelle réorganisation des équipes soignantes ?

.....  
.....

- Comment l'établissement a-t-il pu s'organiser pour assurer la continuité des soins pour les plus vulnérables ?

.....  
.....

### Quel impact le Covid a-t-il eu sur la vie de l'établissement ?

- Combien de membres du personnel ont-ils été à ce jour contaminés par le virus ?
- Comment le confinement a-t-il été mis en place ?
- Comment a-t-il touché le personnel ? (Communication à distance, systèmes de protection...)

### **Comment a-t-il touché les patients ? (Communication à distance, systèmes de protection, diminution des soins ...)**

.....  
.....

### **Le matériel dédié à la crise a-t-il été à la hauteur des besoins ? Comment l'établissement et les soignants ont-ils pu faire face au manque de matériel éventuel ? Comment le matériel a-t-il été géré ?** *Attention à ne pas vous perdre dans cette question, et à ne pas sous-entendre quoi que ce soit : votre établissement n'en porte pas la responsabilité.*

.....  
.....

Qu'est-ce que qui a changé, si cela a changé, dans les relations avec les acteurs de santé du territoire ?

- Avec la médecine de ville ?
- Avec le secteur privé, pour les établissements publics, avec le public, pour le secteur privé
- Avec le Groupement Hospitalier de Territoire

- Pour ce qui est d'autres dispositifs de prise en charge, tels que l'hospitalisation à domicile ?

La relation entre les soignants et les soignés : comment a-t-elle évolué ? Quels moyens ont-ils été mis en place ? Est-ce que l'établissement se sent avoir été disponible ? (Ecoute, analyse...)

.....  
.....

**🔗 Comment se passe la déprogrammation des soins non urgents ? Comment sont-ils planifiés à nouveau ? Qu'est-ce qui a été fait, et comment la sortie du confinement se prépare-t-elle ? Des choses ont-elles été mises en place pour le suivi des patients déprogrammés ?**

.....  
.....

**🔗 Quid des prises en charges des populations à risques :**

- Diabétiques
- Insuffisants respiratoires
- Insuffisants rénaux
- Toute pathologie spécifique nécessitant des soins chroniques (pathologies neurologiques, cardio-vasculaires etc.)

**🔗 S'il y a une PASS<sup>1</sup> dans votre établissement : est-elle mobilisée ? Constatez-vous une augmentation de l'activité ?**

**🔗 EHPAD/SSR/ULSD<sup>2</sup> : Si vous siégez dans un établissement qui comprend ce type d'activité, quelles sont les mesures prises en matière de confinement (notamment pendant les repas) ? Y a-t-il des mesures de contention, si oui lesquelles ? Quid quand une personne âgée est porteuse du virus ? Quelle méthode de contact avec les proches ? Y'a-t-il eu une croissance du nombre de plaintes et réclamations ?**

.....  
.....  
.....

**🔗 Quels dispositifs sont-ils mis en place pour les soins palliatifs et l'accompagnement psychologique des patients et des proches ?**

.....  
.....

---

<sup>1</sup> Les permanences d'accès aux soins de santé - PASS - permettent une prise en charge médicale et sociale pour des personnes ayant besoin de soins mais ayant du mal à y accéder, du fait de l'absence de protection sociale, de leurs conditions de vie, ou de leurs difficultés financières

<sup>2</sup> EHPAD : Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes SSR : Soins de Suite et de Réadaptation ULSD : Unité de Soins de Longue Durée

## La commission des usagers, et les autres instances : en veille, mais pas à l'arrêt ?

L'expression des usagers est-elle toujours recueillie ?

- Leur recensement
- Leur prise en considération
- La communication sur les représentants des usagers
- Les suggestions des familles...



**La prise en compte de l'impact psychologique pour les proches en cas de décès des patients a-t-elle pu faire l'objet d'une action ?**

.....  
.....



**La gestion et le traitement des plaintes et réclamations sont-ils réajustés ? (Mode de recueil, relation avec les proches, la médiation et sa mise en œuvre si besoin...)**

.....  
.....



**Une augmentation ou une diminution des plaintes et réclamations est-elle constatée ? Quelle modalité de transmission aux membres de la CDU, notamment les RU ?**

.....  
.....



**Une CDU à distance est nécessaire : quelles modalités proposez-vous pour la mettre en place ? (organisation d'une visio-conférence ou conférence téléphonique, CDU restreinte...) ?**

.....  
.....

Les autres instances internes (CLIN, CLAN, CLUD, CS...) : leur continuité est-elle assurée ? (Sujets traités, sollicitation des RU à distance...)



**De nouvelles instances ont-elles été mises en place (éthique, gestion de crise...) ? Avec quelle place pour les RU ?**

.....  
.....

2. Pour les établissements membres d'un Groupement Hospitalier de Territoire : quelles actions ont-elles été mises en œuvre ? (Travaux en commun, réflexion au niveau du comité des usagers...)