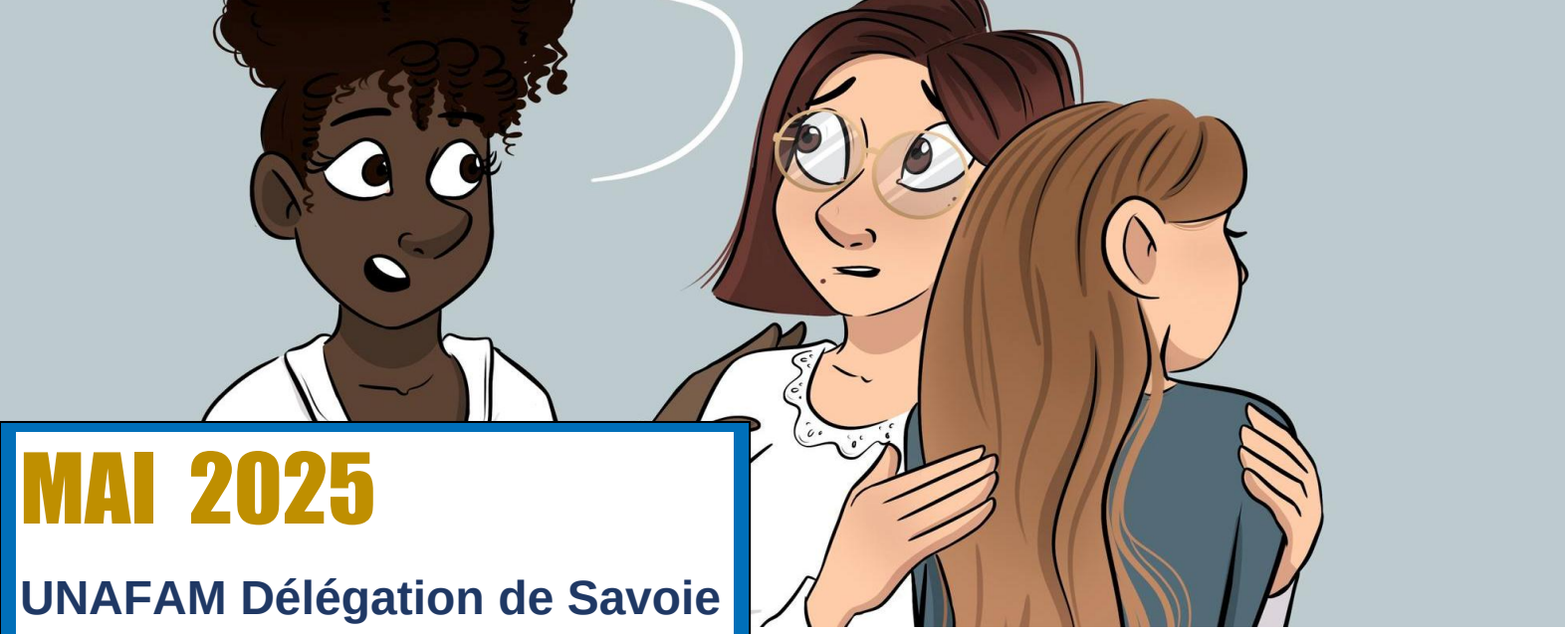


MAI 2025

UNAFAM Délégation de Savoie

REPRESENTATION DES USAGERS dans les établissements de santé dans le champ de la psychiatrie

L'UNAFAM, EN TANT QU'ASSOCIATION AGREEE DES USAGERS DU SYSTEME DE SANTE AGIT AU TRAVERS DE NOMBREUX MANDATS DE REPRESENTANTS D'USAGERS (RU) EN COMMISSION DES USAGERS (CDU) DES ETABLISSEMENTS SANITAIRES DES SECTEURS PUBLICS ET PRIVES.CES RU, EN PLUS DE LA FORMATION GENERALISTE DISPENSEE PAR FRANCE ASSOS SANTE (FAS), ONT SUIVI UNE FORMATION SPECIALISEE EN SANTE MENTALE (ET BIEN ENTENDU EN PSYCHIATRIE) POUR UNE MEILLEURE DEFENSE DES DROITS DES PERSONNES SOUFFRANT DE TROUBLES PSYCHIQUES ET PRISES EN CHARGE PAR DES EQUIPES MEDICALES AU SEIN DES ETABLISSEMENTS SPECIALISES EN PSYCHIATRIE MAIS AUSSI D'ETABLISSEMENTS GENERAUX AVEC SECTEUR PSYCHIATRIQUE. LA SPECIFICITE DE LA PRISE EN CHARGE DES PATHOLOGIES PSYCHIATRIQUES, NOTAMMENT POUR LES HOSPITALISATIONS SANS CONSENTEMENT AVEC EVENTUELLEMENT DES SOINS NECESSITANT DES PERIODES D'ISOLEMENT ET DE CONTENTION, DEMANDENT UNE CONNAISSANCE SPECIFIQUE DES DROITS DES PATIENTS SOUMIS A CES REGIMES.

COMMISSION DES USAGERS EN SANTE (CDU)

Une « Commission des usagers » (CDU) « est instituée dans chaque établissement de santé public ou privé ainsi que dans les groupements de coopération sanitaire autorisés à assurer les missions d'un établissement de santé » (article R. 1112-79). Les compétences et procédures relatives à la Commission des Usagers (CDU) sont établis par les articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du Code de la santé publique.
La CDU dans les établissements de santé ont plusieurs missions principales :

1. Veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches.
2. Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches.
3. Examiner les plaintes et réclamations adressées à l'établissement de santé.
4. Formuler des avis et propositions pour améliorer le fonctionnement de l'hôpital et mieux répondre aux besoins des patients.
5. Participer à l'élaboration de la politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité de la prise en charge des usagers.
6. S'impliquer dans la procédure de certification de l'établissement, contribuant ainsi à l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.
7. Élaborer un projet des usagers, exprimant leurs attentes concernant la politique d'accueil et de prise en charge.

Ces missions visent à créer un espace de dialogue entre les usagers et les professionnels de santé, dans le but d'améliorer constamment les services et les soins fournis par l'établissement.
Lire : La Commission des usagers (CDU) en Auvergne-Rhône-Alpes | Agence régionale de santé Auvergne-Rhône-Alpes
La commission est composée de membres obligatoires, incluant : le représentant légal de l'établissement ou la personne qu'il désigne à cet effet ; deux médiateurs (un médecin, un non-médecin) et leurs suppléants, désignés par le représentant légal de l'établissement **; deux représentants des usagers et leurs suppléants,** désignés par le directeur général de l'ARS sur proposition des associations d'usagers du système de santé agréées ; le responsable de la politique qualité (sans voix délibérative).

.

Elle se réunit, au moins 4 fois par an, pour examiner les ***plaintes et les réclamations*** des usagers et formuler ainsi toutes propositions d'amélioration**.**
1 représentant bénévole de l'UNAFAM siège au sein de la CDU du CHS de la Savoie.

unafam
DÉLÉGATION DE LA SAVOIE

La COMMISSION Départementale des SOINS PSYCHIATRIQUES (CDSP)

La commission départementale des soins psychiatriques (CDSP) est chargée d'examiner la situation des personnes admises en soins psychiatriques sans consentement au regard du respect des libertés individuelles et de la dignité des personnes.
Elle est informée, de toute décision d'admission sous contrainte en soins psychiatriques sur décision du directeur d'établissement ou sur décision du représentant de l'Etat, de tout renouvellement de cette décision et de toute décision mettant fin à ces soins ;
Elle reçoit les réclamations des personnes faisant l'objet de soins psychiatriques sans consentement ou celles de leur conseil et examine leur situation ;Elle examine la situation des personnes faisant l'objet de soins psychiatriques sans consentement en tant que de besoin et obligatoirement :Celle de toutes les personnes dont l'admission a été prononcée dans le cadre du Péril imminent Celle de toutes les personnes dont les soins se prolongent au-delà d'une durée d'un an
Elle peut saisir le représentant de l'Etat dans le département ou le procureur de la République de la situation des personnes qui font l'objet de soins psychiatriques sans leur consentement ;
Elle visite les établissements habilités à recevoir des patients en soins sous contrainte au moins deux fois par an et au moins par délégation de deux de ses membres. Elle établit un rapport annuel d'activité ;
La CDSP se compose de : De **deux psychiatres** : l'un désigné par le procureur général près la cour d'appel, l'autre par le représentant de l'Etat dans le département (Seul l'un des deux psychiatres peut exercer dans un établissement de santé chargé d'assurer des soins psychiatriques sans consentement). De **deux représentants d'associations agréées** respectivement en charge des **personnes malades** (au CHS un représentant d'un GEM et **de familles (** un représentant de l'UNAFAM) de personnes atteintes de troubles mentaux, désignés par le représentant de l'Etat dans le département ;D'un médecin généraliste désigné par le représentant de l'Etat dans le département.
Les membres de la commission départementale des soins psychiatriques sont désignés par le représentant de l'Etat dans le département et par le procureur général près la cour d'appel. L'ARS est chargée d'assurer le secrétariat de la commission.
Commission départementale des soins psychiatriques sans consentement (CDSP) | Agence régionale de santé Ile-de-France

ROLE DU REPRESENTANT DES USAGERS

Un représentant des usagers est un bénévole, membre d'une association agréée, qui défend les droits et les intérêts de tous les usagers du système de santé. Désigné par le directeur général de l'Agence régionale de santé (ARS) lorsqu'il siège en commission des usagers (CDU), il est totalement indépendant de l'établissement de santé où il exerce ses fonctions.
Le rôle du représentant des usagers (RU)
Les missions du RU sont multiples et essentielles :

1. **Veiller au respect des droits des patients**
2. **Contribuer à l'amélioration de la qualité des soins et de l'accueil**
3. **Examiner les plaintes et réclamations des usagers lorsqu'il siège en commission des établissements**
4. **Participer à l'élaboration des politiques de santé**
5. **Représenter les usagers dans diverses instances hospitalières**

Le RU est le porte-parole de tous les usagers, qu'il s'agisse de patients réguliers, ponctuels, de leurs proches, ou de potentiels futurs patients Représentant des usagers en commission des usagers (CDU) dans les établissements de santé : rôle et saisine par un usager | Agence régionale de santé Auvergne-Rhône-Alpes
Lorsqu'un usager envisage de déposer une plainte, il est préférable de rédiger la plainte sous forme de *Lettre recommandée + accusé de réception* et d'en adresser une *copie* à la délégation afin que le représentant des usagers assure le suivi du dossier dans les meilleures conditions. Il peut aider aussi dans cette démarche de rédaction ..Le Représentant des Usagers des établissements de santé : CHS de la Savoie : Philippe DOLE Mail : philippedoleru73@yahoo.com

RECLAMATIONS / PLAINTES

Si vous ou un proche n'êtes pas satisfait de la prise en charge, vous devez en premier lieu en parler avec le professionnel de santé concerné ou la direction de l'établissement.
Vous pouvez également saisir la Commission des usagers dans un établissement de santé ou une personne qualifiée lorsqu'il s'agit d'un établissement ou un service médico-social
En cas de difficultés pour obtenir une réponse de l'établissement ou du professionnel, vous pouvez adresser votre réclamation à l'ARS Auvergne-Rhône-Alpes.
Pour toute réclamation, il est préférable que vous saisissiez l'ARS Auvergne-Rhône-Alpes à l'aide du formulaire élaboré à cet effet qui vous permet également de joindre des documents. Ce mode de dépôt sécurisé vous garantit la protection de vos données.
Formulaire : Cliquez sur le lien Déposer une réclamation en ligne

A défaut, vous pouvez adresser un courrier par voie postale à l'adresse suivante :
ARS AUVERGNE RHÔNE ALPES
CS 93383
69418 LYON Cedex
Si vous utilisez le formulaire, vous recevrez immédiatement un accusé réception. En cas d'envoi par courrier, le pôle Usagers Réclamations de l'ARS Auvergne-Rhône-Alpes qui centralise la réception de toutes les réclamations vous adressera un accusé réception dans un délai de 15 jours ouvrés.

HOSPITALISATION SOUS CONTRAINTE

La loi de La loi du 5 juillet 2011 encadre les soins sous contrainte qui sont une restriction majeure aux droits de la personne.
Elle distingue :

♦ **Les SDT : Soins à la demande d'un tiers**. Les soins psychiatriques sur demande d'un tiers impliquent ainsi qu'une demande de soins soit faite par un proche agissant dans l'intérêt du malade. Il peut s'agir de tout membre de la famille ou de toute personne justifiant de relations antérieures à la demande de soins et lui donnant qualité pour agir. Les conditions en sont le besoin de soins immédiats pour la personne, des troubles qui rendent impossible son consentement et deux certificats médicaux circonstanciés datant de moins de 15 jours, avec la possibilité d'un seul en cas d'urgence, où il y a risque grave à l'intégrité du malade. La forme de la contrainte (à l'hôpital ou en ambulatoire) se décide après une période d'observation et de soin initiale de 72 heures en hospitalisation complète, avec un examen somatique complet opéré dans les 24h.

♦ **Les SPI : Soins en cas de péril imminent**. S'agissant des personnes isolées socialement, pour lesquels il est impossible d'obtenir une demande d'un tiers mais qui nécessitent des soins psychiatriques, la loi n°2011- 803 du 5 juillet 2011 a créé la procédure de demande d'admission en cas de péril imminent pour la santé des personnes. C'est alors le directeur de l'établissement de santé qui peut prononcer l'admission en soins psychiatriques, au vu d'un certificat médical circonstancié. C'est une nouvelle modalité d'admission en soins sans consentement en l'absence de tiers demandeur. Le péril imminent peut être constaté par un seul certificat médical d'un médecin non lié à l'établissement d'accueil, avec les mêmes conditions de fond que les SDT.

♦ **Les SDRE : Soins sur décision du représentant de l'Etat**. Anciennement "hospitalisation d'office", cette procédure s'applique si les troubles nécessitent des soins et compromettent la sûreté des personnes ou l'ordre public. Deux certificats médicaux à 24 h et à 72 h doivent être établis. 'article L.3213-1 du CSP donne au représentant de l'Etat dans le département la possibilité, au vu d'un certificat médical circonstancié ne pouvant émaner d'un psychiatre exerçant dans l'établissement d'accueil, de prononcer l'admission en soins psychiatriques des personnes dont les troubles mentaux nécessitent des soins et compromettent la sûreté des personnes ou portent atteinte, de façon grave, à l'ordre public..

Dans tous les cas, les soins sous contrainte sont soumis au contrôle du juge des libertés et de la détention :
Parce que l'hospitalisation sous contrainte constitue une véritable privation de liberté pour le patient, la loi du 5 juillet 2011 a prévu que doit intervenir un contrôle effectué par **le Juge des libertés et de la détention.** Elle a introduit un contrôle systématique à bref délai des mesures d'hospitalisation sans consentement par le juge des libertés et de la détention et renforcé les droits des patients concernant l'information sur leurs droits et les voies de recours **.Le délai pour le contrôle du juge a été fixé à 12 jours par la loi du 27 septembre 2013. Deux fois par semaine, l'une des salles d'audience du tribunal de grande instance de Chambéry se délocalise à l'hôpital psychiatrique CHS de Savoie Ces audiences sont publiques** .L'assistance par un avocat, obligatoire en droit, est peu effective dans les faits et les avocats sont peu formés à cette question, ce qui donne parfois aux débats une tonalité contentieuse sans rapport avec la question des soins.

COMMUNICATION

La liste nominative des membres de la CDU doit être affichée dans l'établissement (généralement à l'accueil ou à l'entrée du bâtiment ou dans les unités) et Remise à chaque patient avec le livret d'accueil au moment de l'entrée en hospitalisation

Nous contacter

UNAFAM SAVOIE MAISON DES ASSOCIATIONS
67 RUE SAINT FRANÇOIS DE SALES
73000 CHAMBERY
✉ 73@unafam.org ✆ **09 66 87 91 54**

Rédactrice de publication : Annie DOLE Déléguée départementale UNAFAM SAVOIE