

AVIS DE LA CRSA SUR LE RAPPORT ANNUEL DROITS DES USAGERS ET RECOMMANDATIONS EN DECOULANT FORMULEES PAR LA COMMISSION SPECIALISEE DROITS DES USAGERS

Le 10 décembre 2025, la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie Bretagne, s'est réunie en séance plénière dans les locaux de l'hôpital sud à Rennes, sous la présidence de Monsieur Roland OLLIVIER.

MA SURGET et S. DODARD, responsable du département qualité et droits des usagers, présentent le rapport annuel droits des usagers et les recommandations formulées par la Commission spécialisée droits des usagers (CSDU)

Au terme des échanges de l'assemblée, **R. OLLIVIER** propose aux membres de se prononcer favorablement sur le rapport annuel tel qu'il a été présenté et d'approuver les recommandations proposées par la Commission spécialisée droits des usagers.

Après en avoir délibéré, les membres de la CRSA, à l'unanimité, approuvent le rapport annuel droits des usagers et ses recommandations.



Observations et préconisations de la CSDU

1. Composition des CDU :

- ✓ Souhait d'une photographie fine de l'investissement des RU dans les différentes commissions des établissements (CLIN, CLUD, Commission maltraitance...).
- ✓ Accroissement de la part de **RU présidents de CDU** dans le secteur privé lucratif.
- ✓ Respect impératif de la **composition réglementaire**, incluant la présence (ou le remplacement) des médiateurs médicaux.

2. Formation des RU et membres de la CDU :

- ✓ Mobiliser continuellement les RU dans l'exercice de **patients traceurs pour document l'expérience des usagers** (et pas uniquement pour préparer la certification).
- ✓ Former régulièrement les **médiateurs médicaux** au rôle de la CDU et à la médiation.
- ✓ Engager les RU à suivre la **formation de base (FAS)**

3. Fonctionnement des CDU :

- ✓ **Point d'attention pour les établissements** : Le **projet des usagers** devient un **critère obligatoire** de la 6^e itération de certification HAS.
- ✓ Encourager des **projets communs avec le médico-social**, notamment via les **CVS**.

4. Réclamations reçues par les établissements de santé :

- ✓ Les représentants des usagers, soumis au secret professionnel **doivent recevoir les courriers de réclamation dans leur intégralité, sans anonymisation**.
- ✓ Les établissements doivent informer les usagers de la possibilité de formuler des réclamations : mise à disposition du **QR code** ou du lien vers le **formulaire**.

5. Accès au dossier médical :

- ✓ La CSDU relève que **cinq établissements ne permettent pas l'accès sur place** au dossier médical, contrairement aux obligations réglementaires → Chaque établissement doit organiser un **accès sur site** pour toutes les personnes habilitées.

6. Directives anticipées (fin de vie) :

- ✓ Les RU peuvent **sensibiliser les patients et leurs proches** à la possibilité de rédiger des directives anticipées.
- ✓ La CDU doit veiller à la **bonne compréhension des informations**, par les **patients, familles et personnes de confiance**. Des **actions d'information** peuvent être mises en place, notamment dans les **maisons des usagers**.

7. Promotion de la bientraitance :

- ✓ Les CDU doivent s'assurer que les **réclamations** soient **analysées sous l'angle de la bientraitance**, afin de renforcer la qualité de l'accompagnement.