

MINISTÈRE DES AFFAIRES SOCIALES ET DE LA SANTÉ

La Ministre

Paris, le **13 MAI 2013**

CAB OTS – EP/FR – Me D.13-3614

Madame,

Le Premier ministre m'a confié la responsabilité de définir et mettre en œuvre une stratégie nationale de santé afin de réorganiser notre système de santé autour du patient. Le monde hospitalier doit prendre toute sa part dans cette stratégie. Il doit ainsi y trouver un nouvel élan et de nouveaux modes d'intervention. Ces évolutions ne seront possibles que grâce à la participation de tous les professionnels qui concourent aujourd'hui à son fonctionnement.

J'ai la conviction qu'une plus grande efficacité des établissements de santé passe également par une meilleure implication des usagers et c'est pourquoi je souhaite renforcer leur place dans la vie des établissements. C'est là une suite logique au mouvement de démocratisation initié par la loi du 4 mars 2002, auquel il convient de donner une impulsion nouvelle. Un service hospitalier moderne ne peut se concevoir sans que soient mises en place de nouvelles modalités de collaboration avec les usagers, pour adapter la politique d'accueil ou les dispositifs concernant la sécurité et la qualité des soins.

La participation des usagers à la vie des établissements est une pratique maintenant répandue. Pour autant, elle est appelée aujourd'hui à évoluer, ce qui nécessite des modifications dans la gouvernance des établissements en même temps que dans les outils qui sont mis à la disposition des usagers. Des propositions, dans le rapport que m'a remis Édouard Couty, vont en ce sens avec en particulier la proposition de création d'un comité technique des usagers dans les grands établissements.

J'ai décidé dans le prolongement de cette réflexion de vous confier une mission sur la représentation des usagers dans les établissements de santé (établissements publics, privés, et privés d'intérêt collectif) et je vous remercie d'avoir accepté d'en assurer la charge.

Madame Claire COMPAGNON
4 ter passage de Melun
75019 PARIS

Votre mission aura comme objectif de :

- faire un bilan des modalités de représentation des usagers dans les établissements de santé, telles qu'elles fonctionnent depuis la loi du 4 mars 2002 et, d'une manière plus générale, d'en apprécier l'impact sur les processus d'amélioration de la qualité au sein des établissements de santé ;
- apporter des éclairages sur les modalités de participation des usagers dans les établissements de santé dans différents pays étrangers en recensant et analysant les expériences menées ;
- et de proposer les nouvelles étapes de développement de cette représentation des usagers dans les établissements de santé.

Les travaux que je vous demande de piloter devront associer largement tous les acteurs concernés, en ayant à l'esprit que les solutions à privilégier devront tenir compte à la fois des difficultés pratiques de mise en œuvre et de la nécessité de ne pas complexifier les organisations. Les préconisations devront être faites à moyens constants.

J'attacherais du prix à ce que vous organisiez une large consultation auprès des partenaires institutionnels concernés comme auprès des usagers et de leurs représentants selon des modalités qu'il vous appartient d'apprécier. Vous bénéficierez pour la conduite de vos travaux du concours de la direction générale de l'offre de soins, qui assurera le secrétariat de cette mission. Je souhaite que vous me rendiez vos conclusions pour le mois d'octobre prochain.

Je vous prie d'agréer, Madame, l'expression de ma sincère considération.

Marisol Touraine

Marisol TOURAINE