

Lettre du CNU N° 13

Le conseil national des usagers

EDITO

Le Conseil national des Usagers composé de 23 membres depuis les dernières élections est maintenant représentatif de l'ensemble des divers secteurs de l'APF dont notamment le secteur enfance ainsi que le secteur du polyhandicap.

En septembre dernier, le CNU a renouvelé la présidence à Michel Lalemant pour un nouveau mandat, et a élu Annie Léopold, (parent d'une jeune adulte polyhandicapée) comme vice-présidente pour l'accompagner dans cette tâche.

Ces derniers mois, diverses contraintes et contingences dont nous n'avons pas la maîtrise ont limité matériellement l'action du CNU. Notre projet est de poursuivre la dynamique déjà existante, voire de la relancer à partir des deux actions suivantes :

La lettre du CNU. Sans doute beaucoup d'entre vous ont été destinataires de la lettre du CNU par le passé.. Elle n'était plus d'actualité depuis plusieurs mois, mais nous avons décidé de l'alimenter de nouveau afin de la publier de manière régulière.

La reprise des réunions interrégionales : à la rencontre des CVS et de ceux qui tentent de les faire vivre sur le terrain. A ce propos, deux rencontres sont déjà programmées, l'une à Blois le 7 juin prochain pour la région Centre, la seconde en novembre pour la région Alsace. Sachez que nous essayons d'être à l'écoute de ce qui se vit dans les diverses structures. Les comptes rendu de CVS sont tous lus et font l'objet d'une synthèse à chaque réunion CNU.

Enfin, n'hésitez pas à nous contacter afin de faire remonter vos réflexions, vos questionnements et vos expériences positives ou non. C'est ce lien qui permettra d'alimenter une réelle dynamique.

Nous espérons pouvoir vous rencontrer prochainement dans vos régions respectives et rester en lien avec vous au travers de ce que nous tentons de mettre en place.

Soyez certains de notre volonté d'aller de l'avant pour une meilleure prise en compte de votre parole d'usagers.

A très bientôt.

Michel Lalemant, Annie Léopold

JUIN 2013

Sommaire

Edito...p1

*Bienveillance-
maltraitance...
p2-p3*

*Des aides
financières
pour les
vacances... p4*

*Focus sur...p5-
p6*

*Actualités-
informations
...p6*



Bientraitance- maltraitance

L'observatoire de la bientraitance créé par l'APF s'est réuni en début d'année après plusieurs mois d'interruption.

Présidé par le Directeur général de l'APF, cet observatoire (18 membres) comprend des directeurs d'établissements et de services, des représentants de services du siège ainsi que le Président et vice-président du CNU. De plus, cette instance considérée comme stratégique par l'APF est ouverte à des personnes qualifiées dans ce domaine et issues d'autres associations.

Parallèlement à cette rencontre, **un groupe de travail du CNU** s'est réuni fin février (lors d'une réunion téléphonique) pour réfléchir sur cette problématique de la bientraitance en vue de contribuer aux réflexions de l'observatoire. D'autres réunions seront programmées en ce sens.



Pour ce qui est de la **maltraitance avérée**, celle-ci a un cadre juridique bien défini sur lequel on peut s'appuyer.

Ce qui paraît important à prendre en compte avec beaucoup de vigilance, c'est la maltraitance ordinaire, celle au quotidien, celle qui **n'est pas forcément visible**.



Elle relève souvent d'une routine, d'un personnel vieillissant avec les usagers, d'équipes en sous-effectif prisonnières des habitudes, d'une qualité des soins qui s'estompe pouvant mener à de la maltraitance sans même en avoir pris conscience, puisque revêtant l'apparence de la bonne volonté, de la bonne intention.

Le facteur humain n'est pas le seul à être pris en compte. **L'environnement** aussi est important, de même le manque de moyen, les structures inadaptées, le manque d'intérêt des pouvoirs publics...

A quel moment parle-t-on de maltraitance ? Il est important de faire

la part des choses, il peut exister des maladresses, des gestes accidentels qui pour autant ne doivent jamais être banalisés et surtout ne doivent pas s'installer.



Reste une réelle difficulté par rapport à ce problème. Les usagers, les familles par crainte des représailles, ainsi que les professionnels qui n'osent pas aborder cette question surtout si il peut y avoir mise en cause de l'un de leurs collègues.

Il apparait pour l'observatoire et les membres du CNU la nécessité de s'approprier cette question, notamment sur l'effectivité des droits,

de leur traduction dans le quotidien des structures, et surtout continuer à travailler sur la prévention. Rien n'est jamais acquis, il faut sans arrêt entretenir la pratique et la réflexion.

Diverses pistes de travail ont été avancées lors de ces rencontres et serviront de base de travail pour les prochaines réunions de l'Observatoire.



Ce sujet reste bien entendu une grande préoccupation, nous ne manquerons pas de vous faire part de la suite de cette réflexion, vos idées, vos réflexions nous sont précieuses, n'hésitez pas à les faire remonter.

Pour le CNU : Annie Léopold



Des aides financières pour les vacances

C'est une chose encore mal connue et pourtant bien réelle. L'Agence Nationale pour les Chèques-Vacances (ANCV) a pour mission de **favoriser l'accès aux vacances pour tous**. Elle utilise l'intégralité des excédents de gestion dégagés par le Chèque-Vacances pour financer des programmes d'action sociale. Pour cela, grâce à un réseau de partenaires associatifs, des aides financières sont attribuées à des publics bien identifiés dont les personnes en situation de handicap. Les aidants familiaux, dans le cadre de séjour de répit (partir sans la personne aidée) peuvent également obtenir d'une aide.

Pour bénéficier de cette aide qui doit être complémentaire à une autre (MDPH, Mutuelle, Comité d'entreprise, etc.), un dossier est à demander à **votre structure APF**. Il devra être retourné dûment complété avant la réalisation du séjour de vacances à cette même structure APF (établissement ou délégation départementale).

Ensuite, c'est une commission d'attribution interne qui décidera en fonction des critères imposés par l'ANCV.

Pour le CNU : Michel Lalemant



FOCUS SUR...

Le Rapport de la CRSA Limousin sur l'évaluation du respect du droit des usagers.

La conférence régionale de la santé et de l'autonomie de la région Limousin a rendu son rapport 2011-2012, « sur l'évaluation du respect du droit des usagers du système de santé et de la qualité de la prise en charge dans les domaines sanitaires et médico-social ».

Ce rapport répond à la mission de la CRSA qui doit procéder chaque année à *« l'évaluation des conditions dans lesquelles sont appliquées et respectés les droits des personnes malades et des usagers du système de santé, de l'égalité d'accès aux services de santé et de la qualité de la prise en charge »* (article L1432-4 du Code de la santé publique).



Ce rapport préconise quatre orientations, dont celle **de promouvoir et faire respecter les droits des usagers** (avec les notions de bientraitance, prendre en charge la douleur).

Ce rapport met en exergue les points de vigilance dégagés par l'enquête « bientraitance » de l'ANESM comme la formation à la bientraitance, le recueil des plaintes et suggestion, ou encore le recueil des habitudes et centres d'intérêts de l'utilisateur.

Mais c'est surtout « l'étude sur la mise en œuvre des CVS dans les établissements médico-sociaux du Limousin (ARS) », présentée en annexe 5 du rapport, qui est à souligner. Globalement, l'ARS Limousin rappelle la nécessité de respecter la fréquence de trois réunions minimum du CVS par an. Trop peu de procès-verbaux de CVS leurs sont transmis. Cependant, lorsqu'un CVS se réunit, sa composition est conforme 9 cas sur 10.



L'ARS a pour axe d'amélioration de **réaffirmer le rôle du CVS** en matière de propositions et d'avis sur les prises en charge, mais aussi sur le fonctionnement général de la structure, y compris sur le plan stratégique. Il s'agit également de **favoriser la prise de parole des**

usagers et de leurs familles dans le cadre de CVS départementaux.



Le rapport présente également en annexe 6, un bilan 2011 de l'ARS Limousin, « sur les perspectives et actions 2012 sur les conseils départementaux de la vie sociale (CVSD) ».

En effet, l'ARS Limousin a mis en place **une expérimentation**, qui consiste à installer dans chaque département de la région des CVSD pour chacun des champs du médico-social.

Ils ont vocation à recueillir les attentes et besoins des usagers **sur leurs droits** et leurs conditions de prise en charge pour dégager **des axes d'amélioration**.

Ces CVSD sont composés (et se réunissent 2 fois par an) d'usagers, des présidents des CVS, des représentants des CRSA, et des personnalités qualifiées co-désignées par le préfet, le directeur général de l'ARS et le président du Conseil Général.

Pour le CNU : Audrey Guillard, apprentie juriste à la Direction juridique, droit des personnes et des structures et participation des usagers APF

Où trouver ce rapport 2011-2012 ? Sur le site officiel des CRSA, région Limousin : <http://www.sante.gouv.fr/les-rapports-droits-des-usagers-2011-des-c-r-s-a.html>

Actualités- informations

Prochaine rencontre du CNU : 7 juin 2013

APF Formation propose une formation aux représentants des CVS :

Le blog CNU est en chantier, pour une redynamisation !

cnu@apf.asso.fr