

FICHE

Commission des usagers et Conseil de la vie sociale

Faciliter l'autoévaluation sur le fonctionnement de l'instance

Validée par le Collège le 12 mai 2022

L'essentiel

Cette fiche est constituée d'un questionnaire d'autoévaluation du fonctionnement des CDU et CVS à la disposition tant des établissements que des membres de ces instances de représentation.

Bien que son champ soit plus large que l'entretien des représentants des usagers avec les experts-visiteurs à l'occasion de la certification des établissements, un lien mérite d'être fait, concernant les commissions des usagers, avec le Guide d'entretien des experts-visiteurs avec les représentants des usagers (cf. fiches pratiques), issu du manuel de certification en vigueur à la date de ces travaux.

[Cette fiche fait partie de l'avis n°1-2022 du conseil pour l'engagement des usagers.](#)

Le fonctionnement de l'instance

- Les participants sont-ils satisfaits du fonctionnement de l'instance ? Noter la satisfaction de 1 à 10 (10 étant la meilleure note).
- Les représentants d'usagers, les résidents, les personnes accompagnées, ont-ils participé à l'élaboration de l'ordre du jour ? Le cas échéant, noter de 1 à 10 l'étendue de leur contribution.
- S'il y avait besoin de consultations ou de rencontres préalables, ont-elles été facilitées ?
- Les documents nécessaires ont-ils été transmis suffisamment de temps en amont des réunions ?
- Les points mis en discussion étaient-ils significatifs ou mineurs ?
- Chacun a-t-il pu s'exprimer et être écouté ? Le cas échéant, différentes modalités d'expression ont-elles été proposées (pictogramme, vidéos, etc.) ?
- Le temps consacré à chaque point traité était-il suffisant, selon les représentants d'usagers, les résidents, les personnes accompagnées ?

Les informations utilisées lors de la réunion

- Qui a identifié les informations délivrées ?
- Les représentants d'usagers, les résidents, les personnes accompagnées, ont-ils participé à l'analyse des informations ?
- Ces informations étaient-elles suffisamment intelligibles ?
- Les participants ont-ils eu assez de temps pour en prendre connaissance ?
- Estiment-ils qu'ils auraient eu besoin d'informations complémentaires ?
- Ont-ils eu le sentiment d'avoir été noyés sous les informations ?

Les résultats et décisions

- Les contributions ou propositions des représentants d'usagers, des résidents, des personnes accompagnées, ont-elles été prises en compte, ont-elles modifié les décisions ?
- Quelles contributions/propositions des représentants d'usagers, les résidents, personnes accompagnées, ont-elles ou non été prises en compte et pourquoi ?
- Si certaines de leurs propositions n'ont pas convaincu, leurs auteurs ont-ils compris pourquoi ?
- Les décisions prises ont-elles été meilleures que s'il n'y avait pas eu ces échanges, en quoi ?
- Le suivi des décisions est-il satisfaisant ?
- La valorisation des actions et décisions de l'instance auprès des patients ou personnes accompagnées est-elle suffisante ?

Ce document présente les points essentiels de la publication : **Commission des usagers et Conseil de la vie sociale, avis du Conseil pour l'engagement des usagers, 12 mai 2022**

Toutes nos publications sont téléchargeables sur www.has-sante.fr