

LA COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS

Interface entre les associations de patients et le Cnom, la Commission des relations avec les usagers porte les problématiques de ces derniers au sein de l'Ordre et leur diffuse la vision ordinale.

Texte : Magali Clausener

L'ESSENTIEL

- La Commission des relations avec les usagers est l'interface entre l'Ordre des médecins et les usagers du système de santé.
- Elle se penche sur des sujets variés : l'accès aux soins, le consentement éclairé, le patient « expert », les aidants...
- La commission travaillera cette année sur l'accessibilité des cabinets médicaux, et le cas particulier des patients sourds et malentendants.

LA POSITION DE L'ORDRE

D^R CLAIRE SIRET

présidente de la Commission des relations avec les usagers



« Cette commission doit vivre et se rendre indispensable »

« L'adage "sans patient, pas de médecin" signifie que les patients sont les partenaires de droit de notre profession. Par conséquent, l'Ordre doit se rendre présent afin que chacun apprenne de l'autre pour une meilleure qualité relationnelle. L'utilisateur doit en effet avoir sa place à tous les échelons. La circulation des informations vers les médecins est essentielle et il m'appartient de porter les sujets choisis auprès de l'Ordre. Mon objectif est d'accentuer la transversalité des actions de la commission avec toutes les sections et commissions du Cnom, mais aussi d'assurer la continuité des sujets étudiés et les liens créés avec les associations. Cette commission doit vivre et se rendre indispensable afin d'apporter aux usagers une présence ordinale à la hauteur de leurs attentes. »

La Commission des relations avec les usagers existe depuis 2013. Elle a participé à la démarche faite par le Cnom, conjointement avec les ordres espagnol, portugais et italien, d'une demande officielle à l'Unesco d'inscrire au patrimoine immatériel de l'humanité cette relation au colloque singulier qu'est la relation médecin-patient. Composée de huit membres élus et d'un président, le rôle de cette commission est d'instaurer un dialogue avec les associations de patients afin d'analyser les difficultés soulevées par les usagers du système de santé et d'apporter à ces derniers la vision ordinale.

Entretien la relation médecin-patient

Concrètement, le travail de la commission consiste à étudier un sujet précis, à auditionner des associations à leur demande ou à son initiative, et à diffuser ses rapports aux commissions et sections de l'Ordre concernées. Depuis sa création, les sujets de réflexion sont variés : l'accès aux soins, le consentement éclairé, le patient « expert », les aidants, la participation des usagers aux organismes de santé... La commission a ainsi reçu, entre autres, l'APF France Handicap, l'Aviam (Aide aux victimes d'accidents médicaux), France Alzheimer, Autisme France. En 2020, elle travaillera sur l'accessibilité des cabinets médicaux et le cas particuliers des patients sourds et malentendants.

LA RELATION ENTRE LES USAGERS ET L'ORDRE

En moyenne, la Commission des relations avec les usagers a...



procédé à
**des auditions,
analyses et synthèses**



auditionné chaque année
5 à 7 associations



participé aux différentes
**réunions intersections et
groupes de travail de l'Ordre**

Depuis juin 2019, elle a...



mis en place
**1 commission
de travail
par mois**



auditionné
4 associations
dans le cadre
du thème choisi



participé à
**3 réunions
intersections
et groupes de travail**



proposé **2 projets**
à destination
des patients
et des usagers



participé à **3 colloques**
organisés par **les associations**
(Handifaction, Seropotes, APF)



Si la Commission des relations avec les usagers n'a aucun pouvoir décisionnaire, son rôle est cependant essentiel. La diffusion de ses travaux au sein de l'Ordre permet à celui-ci d'envisager de faire évoluer la relation médecin patient vers une adaptation réciproque aux réalités des exercices professionnels et de la société.

Afin de mieux communiquer sur son travail, la commission développera bientôt une page sur le site Internet du Cnom, outil informatif destiné aux médecins et aux usagers. À terme, des délégations départementales et régionales de cette commission pourraient également être créées. Avec à chaque fois, le même objectif en tête : entretenir la relation médecin-patient.