



# Synthèse des rapports des Commissions des usagers dans les établissements de santé d'Île- de-France 2023

# Sommaire

- 1. Méthodologie**
- 2. Etat des lieux**
- 3. Rôles et missions**
- 4. Bilan**

# Cadre légal

Chaque commission des usagers (CDU) francilienne dresse un état des lieux des actions menées sur le terrain dans un rapport d'activité remis à l'ARS Ile-de-France (Art L 1112-3 du Code de la Santé Publique).

Le **conseil de surveillance** des établissements publics de santé ou une instance habilitée à cet effet dans les établissements privés délibère au moins une fois par an sur la politique de l'établissement en ce qui concerne **les droits des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge**, sur la base d'un rapport présenté par la commission des usagers.

Ce rapport et les conclusions du débat sont transmis à la **conférence régionale de la santé et de l'autonomie et à l'agence régionale de santé**, qui est chargée d'élaborer une synthèse de l'ensemble de ces documents.

Cette synthèse identifie les pistes d'améliorations mais également les avancées en matière de droits des usagers, de qualité d'accueil et de représentation des usagers dans les établissements de santé franciliens.

# Méthodologie de l'enquête

**Taux de réponse :** 378 établissements ont été sollicités, et 355 ont répondu.

**La période d'administration** du questionnaire était du 21 mars 2023 et ce jusqu'au 6 juin 2023.

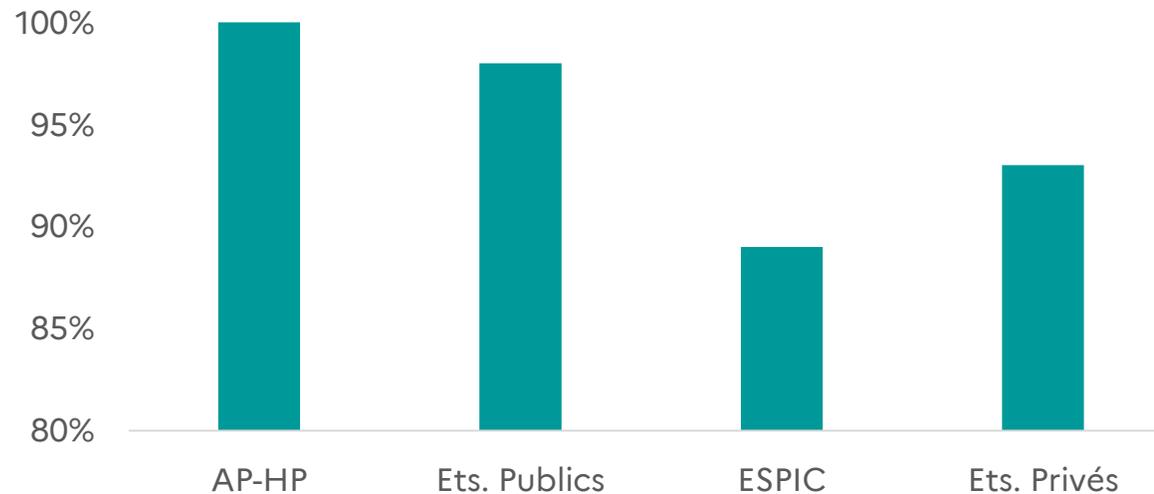
**Le questionnaire** comprend 480 items et est structuré en 10 grandes parties: l'établissement de santé, la commission des usagers, les représentants des usagers, les réclamations, la médiation, l'information à destination des usagers, les droits des usagers, le rôle de la commission des usagers dans la politique qualité, la mesure de la satisfaction des usagers, l'avis des membres de la commission.

**Evolution du questionnaire:** Un groupe de travail réunissant représentants d'établissements, d'associations et d'usagers, animé par l'ARS a simplifié et reformulé les questions 2023 et continuera ces travaux en 2024.

# Etablissements répondants

94 % des établissements ont transmis répondu à l'enquête annuelle en 2023 (données 2022) en transmettant leur questionnaire à l'ARS.

Taux de réponse par type d'établissement:



## 2. Etat des lieux

# Les commissions des usagers en Île-de-France

Nombre de CDU par département

Les 378 Commissions des usagers se répartissent ainsi :



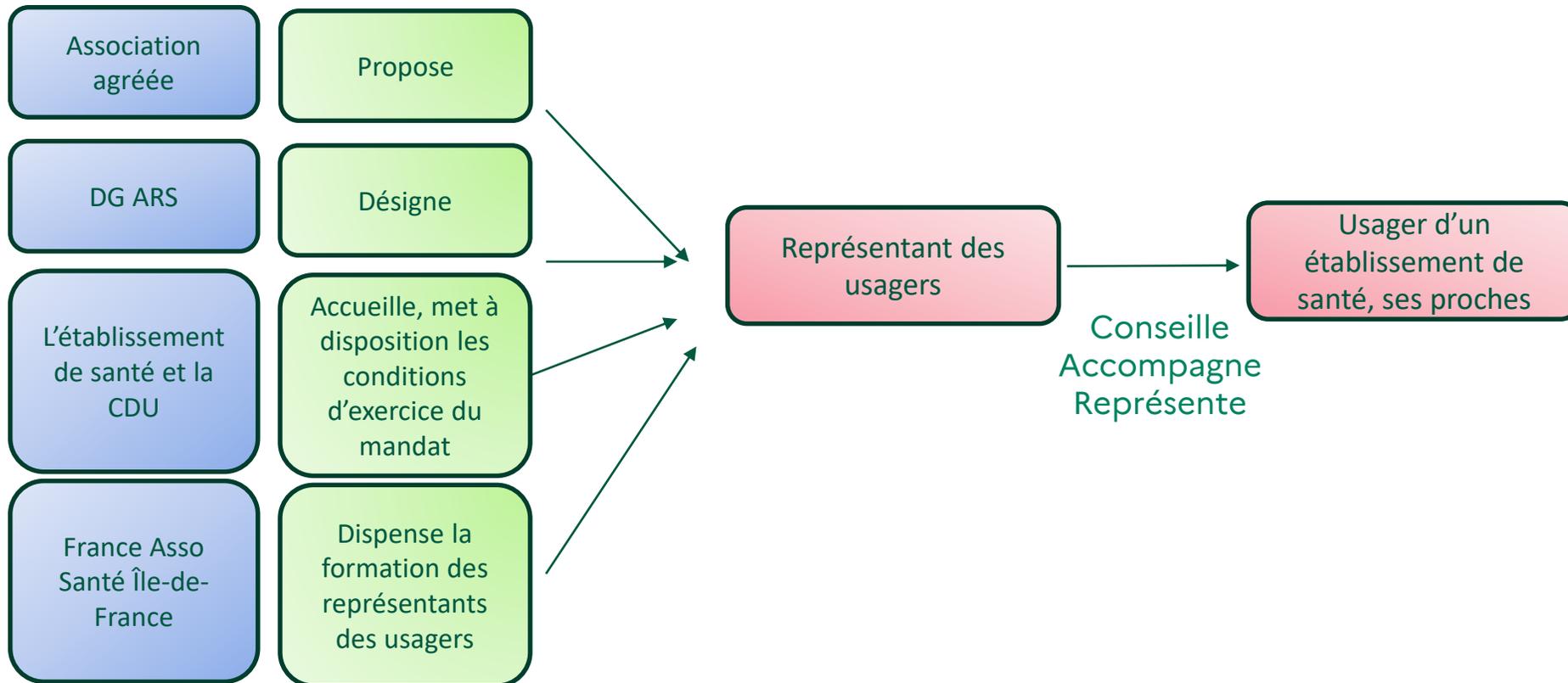
# Composition des CDU: les médiateurs

- La CDU doit être **composée** d'un médiateur médecin titulaire, et son suppléant et d'un médiateur non médecin et son suppléant, soit 4 médiateurs par Commission.
- Ils sont **désignés** par le représentant légal de l'établissement.
- Leur **rôle** est d'accompagner le patient dans le cadre d'une plainte ou d'une réclamation mettant en cause l'organisation des soins ou le fonctionnement médical d'un service (médiateur médecin) ou tout autre motif (médiateur non médecin).
- Parmi les répondants à l'enquête, 70% ont désignés des médiateurs au sein de la CDU (soit 986).  
30 % des mandats de médiateurs sont donc vacants (430).

# Composition des CDU: les représentants des usagers

- Chaque CDU doit être **composée** de deux représentants des usagers titulaires et de deux suppléants, soit 4 RU.
- Les candidats sont **désignés** par une décision de la Directrice générale de l'ARS, sur proposition de leur association d'appartenance, association agréée d'usagers du système de santé.
- Leur **rôle** est de faire respecter les droits des usagers au sein de l'établissement, de les informer, et de les accompagner dans leurs démarches.
- En Île-de-France, au 1<sup>er</sup> décembre 2023, 64% des représentants des usagers ont été désignés (971), 36 % des postes de RU sont donc vacants (561).
- Les 4 associations les plus représentées en nombre de représentants des usagers sont :  
L'Unafam, UFC Que Choisir, La Ligue contre le cancer, et France Rein

# Désignation des représentants des usagers dans les commissions des usagers des établissements de santé, en Île-de-France



# Fonctionnement des CDU

- 4 réunions annuelles : les répondants ont organisé 3,8 réunions en moyenne
- Le règlement intérieur: 60,5 % des CDU l'ont actualisé.
- Le rapport annuel, présenté et voté en CDU: 59 % des établissements l'ont présenté et voté en CDU

La présidence des Commissions est le plus souvent assurée par un représentant légal de l'établissement : 70%, par un RU dans (16 %), ou par un médecin médiateur (11%).

Dans 47 % des cas, un RU est vice-président de la CDU.

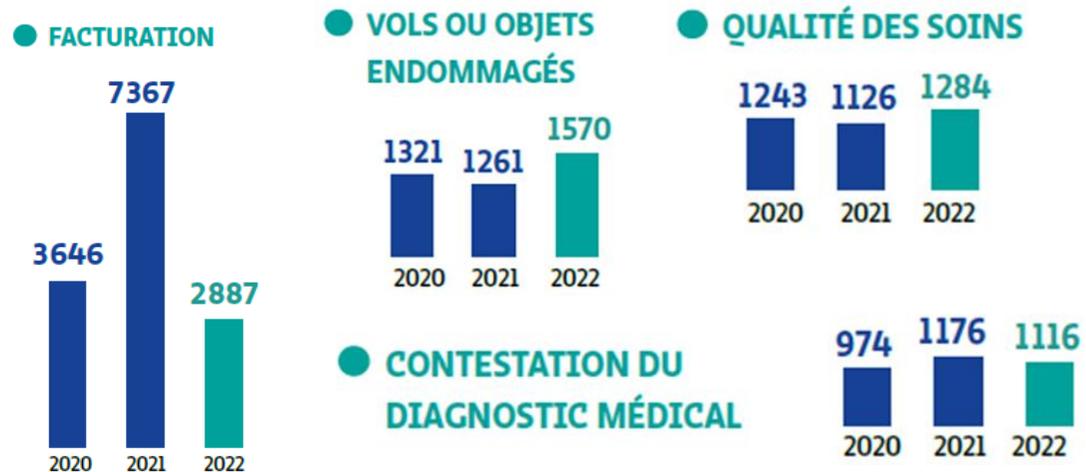
# 3. Rôle et missions

# Réclamations

En 2022, les établissements ayant répondu à l'enquête ont recensé **20 919** réclamations (16 138 **réclamations écrites** et 4 853 **réclamations orales**)

- Parmi ces réclamations, 15 488 avaient fait l'objet d'une réponse écrite au 31 décembre 2022, avec un **délai moyen** de réponse de 17 jours.

Les principaux motifs de réclamations:



- Parallèlement, 41 145 **éloges** ont été reçus par les établissements contre 18 901 en 2021.

# Médiations

En 2022, **1 899** médiations ont été proposées à des usagers par les établissements ayant répondu à l'enquête.

- Parmi elles, 556 ont été effectivement réalisées, dont 32 % (76) en présence d'un représentant des usagers. La présence d'un RU lors d'un **entretien de médiation** est une possibilité offerte à l'utilisateur ou à ses proches.
- 65% des médiations réalisées étaient exclusivement **médicales**, 10 % **non médicales** et 25 % médicales et non médicales.
- 97 % des établissements informent les usagers de la possibilité de saisir le médiateur.

## Le rapport de médiation

- 33% des CDU ne reçoivent pas systématiquement, accompagné de la lettre de réclamation
- 23% des médiateurs n'envoient le rapport aux patients

# L'information: le livret d'accueil

**Le contenu du livret d'accueil:** les informations y figurant

- Les modalités de contact de la CDU, son rôle et sa composition (96%)
- La rédaction des directives anticipées (90%)
- La possibilité d'être accompagné par un RU en cas de médiation (69%)

**Le format du livret d'accueil:** il existe sous forme

- Dématérialisée dans 49% des établissements
- Facile A Lire et à Comprendre ou d'autres formats adaptés dans 34 % des établissements

# L'information: l'accès au dossier médical

- La consultation du dossier médical est possible dans 97 % des établissements
- Les établissements répondants ont reçu **39 344 demandes d'accès** au dossier médical en 2022, ce qui représente **123 demandes en moyenne** par établissement (38 pour les établissements privés, 63 pour les ESPIC, 262 pour les établissements publics et 461 à l'AP-HP).
- 696 réclamations ont concerné des difficultés d'accès
  - Au moment de l'enquête, 90% des demandes reçues avaient abouti
  - Les délais moyens de traitement des dossiers de moins de 5 ans (**9,3 jours**) sont supérieurs au délai maximum fixé par la loi (**8 jours**)
  - Les délais moyens pour les dossiers de plus de 5 ans (**18,5 jours**) sont inférieurs au délai maximum (**2 mois**)

# L'accueil et la prise en charge

## La personne de confiance

- 97 % des établissements ont défini une procédure visant à recueillir l'identité de la personne de confiance dans le dossier patient
- 81 % évaluent régulièrement cette procédure

## La prise en charge de la douleur

- Dans 96 % des établissements, le personnel soignant est formé sur cette thématique
- 37 % des CDU ont retenu la prise en charge de la douleur comme axe d'amélioration

## Le respect des croyances et des convictions

- 84 % des établissements délivrent une information aux usagers sur ce sujet
- 90 % des établissements assurent le respect des rites et des croyances en cas de décès
- Dans 43% des établissements il y a un ou des lieux de recueillement

## La fin de vie

- 82 %, l'existence de directives anticipées est tracée dans le dossier patient
- 85 % des établissements permettent le recueillement auprès du défunt (97 % à l'AP-HP et 72 % dans les ESPIC)

# L'accueil et la prise en charge: bientraitance, accueil des personnes handicapées

## Promotion de la bientraitance

- 80% des établissements proposent à leurs personnels des formations/séances de sensibilisation à la **bientraitance**
- 36 % y associent les représentants des usagers

## L'accompagnement des personnes handicapées

| % des établissements | ayant mis en place un dispositif spécifique d'accueil des personnes |
|----------------------|---|
| 75%                  | ayant un handicap moteur  |
| 53%                  | non ou malvoyantes  |
| 50%                  | malentendantes  |
| 46%                  | ayant un autre type de handicap, notamment psychique                |

Mais 5 % des établissements sont inaccessibles aux personnes à mobilité réduite

# L'accueil et la prise en charge: la littératie en santé

Mettre en place des dispositifs de traduction et d'interprétariat pour les personnes parlant une autre langue que le français ou encore développer des dispositifs de compréhension de la prise en charge médicale pour les personnes analphabètes contribuent à améliorer la littératie en santé.

- 88 % des établissements ont mis en place un dispositif d'accueil spécifique pour les **personnes non francophones**
- 53 % des établissements ont mis en place un dispositif d'accueil spécifique pour les **personnes illettrées ou analphabètes**

# L'accompagnement des usagers

## La personne en charge des relations avec les usagers

Employée par l'établissement, elle assure l'interface entre l'établissement et les usagers, les professionnels, et la direction de l'établissement

- 76 % des établissements ont désigné une personne chargée des relations avec les usagers et dans 41 % des établissements elle propose des créneaux avec les usagers

## Le projet des usagers

- 37 % des CDU ont élaboré un projet des usagers. Proposé par la CDU en vue de l'élaboration du projet d'établissement, il vise à exprimer les **attentes et propositions des usagers** au regard de la politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité de la prise en charge et du respect des droits des usagers.

## La maison des usagers

- Il y a 45 maisons des usagers dans les établissements de santé franciliens. En moyenne, 12 associations sont représentées dans les maisons des usagers en Île-de-France.

# La mesure de la satisfaction

Plusieurs mécanismes d'enquêtes permettent aux établissements de recueillir la parole des usagers et de mesurer leur niveau de satisfaction lors d'un séjour hospitalier, et ainsi de prendre des mesures d'amélioration de la prise en charge.

- **Le questionnaire de sortie**

79 % des établissements utilisent le questionnaire de sortie. 260 497 questionnaires collectés en 2022

- **Les enquêtes de satisfaction**

66 % des établissements y ont recours. 86 004 enquêtes menées en 2022

- **E-satis**

67 % des établissements y participent, parmi eux, plus de 8/10 ont mis en place des actions pour améliorer la satisfaction globale des personnes accueillies. 77% des CDU sont informées des résultats de ces enquêtes

- **Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS) : 86 % des CDU en débattent.**

# La participation à l'amélioration de la qualité

- **Compte qualité**

79 % des CDU sont associées à la construction et à l'enrichissement du compte qualité, outil de dialogue entre l'établissement et les experts visiteurs de la HAS alimenté régulièrement par les établissements.

- **Certification de la Haute Autorité de Santé (HAS)**

93 % des CDU sont informées des suites et résultats de la certification de la HAS

- **Evènements Indésirables Graves (EIG)**

97 % des CDU ont accès aux EIG et aux actions correctives pour y remédier.

- Participation à la stratégie de l'établissement: 67 % des CDU sont associées à l'élaboration du **projet d'établissement**.

## 4. Bilan

# Quels sont les points forts de votre commission ?

350 répondants

## Les thématiques:

- Implication/investissement/participation/engagement/disponibilité/investissement important
- Confiance/excellente entente/Qualité de la relation/Transparence/bienveillance/écoute
- Fluidité des débats/cohésion/dynamique de travail /échanges constructifs/réunions constructives/qualité des échanges
- Connaissance de l'établissement

## Quelques citations:

« Une réelle place est donnée aux RU »

« Des RU très investis »

« une belle cohésion »

« Ce sont des moments d'échanges cordiaux et nécessaires dans le but de mettre en place des actions d'amélioration »

« Il existe une relation de confiance entre la CDU et l'ensemble des professionnels médicaux, paramédicaux, la direction. »

---

# Quels sont les points à améliorer ? (1/2)

344 répondants

Les thématiques:

## Recrutement de RU(s)

### Visibilité des RU

- Locaux dédiés pour les associations de RU,
- Amélioration de la participation des RU aux autres instances de l'établissement
- Mieux faire connaître le rôle des RU au sein de l'hôpital

### Amélioration du fonctionnement des CDU

- Développement de la médiation/désignation des médiateurs
- Information aux RU sur les actions menées suite à des EIG
- Mise en œuvre/suivi des actions proposées par la CDU
- Réunions plus fréquentes/meilleure participation aux réunions
- Mise en place d'un projet des usagers

### Autre

- Amélioration du taux de réponse aux questionnaires satisfaction/expérience patient

## Quels sont les points à améliorer ? (2/2)

### Quelques citations:

« Recrutement d'un représentant des usagers suppléant, d'un médecin médiateur suppléant et d'un médiateur non médical suppléant »

« Désignation d'un deuxième RU suppléant »

« Recruter des nouveaux représentants des usagers et suppléants »

« Maintenir au minimum 4 commissions dans l'année »

« La visibilité des représentantes des usagers au sein des services peut être améliorée »

# Quelle a été l'action emblématique de votre CDU en 2022 ?(1/2)

303 répondants

- Projet des usagers
- Mise en place d'une permanence des RU,
- Visite des services par les RU

## Contribution à l'amélioration de la prise en charge

- Implication des RU sur des projets de cancérologie (prévention, parcours), bientraitance, addictions...
- Projet AMPPATTI
- Participation des RU à l'amélioration des collations/repas
- Organisation de journées ou semaines à thème (droits des patients, journée européenne des droits en santé, semaine sécurité patients,

## Politique qualité

- Participation des RU à la certification
- Mise à jour du livret d'accueil
- Travail autour des questionnaires satisfaction
- Participation des RU à la mise en place du patient traceur

## Stratégie de l'établissement

- Participation au projet d'établissement
- CDU au niveau du GHT

## Quelle a été l'action emblématique de votre CDU en 2022 ? (2/2)

### Quelques citations:

« La CDU a été impliquée dans la préparation de la certification et a pu participer aux travaux préparatoires tels que les réalisations des audits blancs. »

« L'année 2022 a également été marquée par le démarrage d'une réflexion de fond sur le rôle des RU dans le cadre d'un Projet des Usagers (recommandé par l'HAS à l'issue de la certification) »

« Création des CDU restreintes tous les mois (avec les 4 RU et la CRUA) »

« Réactivation du groupe bientraitance, avec Mme X., RU »

# Bilan

## Ces pratiques qui sont bien intégrées

- L'information aux usagers et au personnel de l'établissement sur le rôle de la CDU
- Les CDU associent les RU à la présentation, à l'analyse et aux recommandations qui découlent des réclamations
- Le dossier patient mentionne la personne de confiance
- Les usagers sont informés de la possibilité de saisir le médiateur

## Des améliorations entre 2021 et 2022

- Davantage de projets des usagers proposés par la CDU en vue de l'élaboration du projet de l'établissement (45 en 2021, 141 en 2022)
- Le nombre de CDU débattant des indicateurs de qualité et de sécurité des soins est en hausse (80% à 86%)
- Plus d'établissements ont mis en place des actions suite aux résultats de l'enquête E-satis

# Bilan

## Des points à améliorer

- Part des médiateurs (26%) et médecins médiateurs (31%) formés à la **médiation**
- Part des établissements proposant aux RU de rembourser leurs **frais de déplacements** (43%)
- Part des RU participant au **rapport annuel** d'activité de la CDU (75%) et rapport présenté au Conseil de surveillance ou d'administration (40%)
- Part des établissements envoyant systématiquement le **rapport de médiation** à la CDU (66%)

## Des points de vigilance

### Sur le fonctionnement des CDU:

29% se sont réunies moins de 4 fois en 2022.

15 établissements ont déclaré ne pas avoir de RU au sein de la CDU

34 établissements ne permettent pas l'accès à tous les membres de la CDU à l'intégralité des courriers et réponses apportées aux réclamations (10%)

### Sur la politique d'accueil de l'établissement:

15 établissements de santé n'ont pas de dispositif spécifique d'accueil pour les personnes non et malvoyantes, ayant un handicap moteur. Ces établissements n'ont pas non plus de dispositif d'accueil pour les personnes non francophones ou analphabètes.

# Définitions

**Commission des usagers:** c'est une instance de dialogue et d'échange interne des établissements de santé. Elle a pour objectif l'amélioration de la prise en charge des usagers au sein de l'établissement en prenant en compte la voix de l'utilisateur.

**Dossier médical:** il contient des résultats d'examen, des protocoles ou des prescriptions, des correspondances entre professionnels de santé, des compte-rendus de consultation, d'intervention, d'exploration ou d'hospitalisation, des feuilles de surveillance.

**Personne de confiance:** désignée par l'utilisateur, elle peut l'accompagner dans ses démarches et assister aux rendez-vous médicaux, et être consultée par les médecins pour rendre compte des volontés si le patient n'est pas en mesure d'être consulté.

**Représentant des usagers:** bénévole d'une association agréée d'utilisateurs du système de santé, un RU est désigné par la Directrice générale de l'ARS au sein de la commission des usagers d'un établissement de santé, pour 3 ans. Le RU est le porteur de la parole des utilisateurs du système de santé, garant du respect de leurs droits et de leurs intérêts

**Réclamation:** requête ou doléance émanant d'un utilisateur ou d'un ayant-droit, mettant en cause la qualité de service rendu par un établissement ou un professionnel de santé. La CDU est informée de l'ensemble des réclamations déposées par les utilisateurs et des suites données par l'établissement.

**Médiation:** la médiation en milieu hospitalier a pour finalité de garantir les conditions d'un dialogue en présence d'un tiers, entre le patient et le professionnel mis en cause.

**Médiateur:** il peut être médecin ou non médecin, est membre de la commission des usagers et accompagne l'utilisateur ayant émis une plainte ou une réclamation lors de la rencontre avec un professionnel de santé ou un représentant de l'établissement.

# Acronymes

**AP-HP:** Assistance Publique-Hôpitaux de Paris

**CDU:** commission des usagers

**CSDU:** commission spécialisée droits des usagers de la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie

**CLIN:** comité de lutte contre les infections nosocomiales

**CLAN:** comité de liaison alimentation et nutrition

**CLUD:** comité de lutte contre la douleur

**ESPIC:** établissement de santé privé d'intérêt collectif

**HAS:** Haute Autorité de Santé

**RU:** représentant des usagers

# Ressources

## ARS Île-de-France

[Commission des usagers](#) et [Devenir représentant des usagers](#)

[Améliorons l'accueil des publics spécifiques](#), guide d'aide à la mise en place dans les établissements de santé

## France Asso Santé

[Construire et faire vivre le projet des usagers](#)

[Le rôle de la CDU dans l'examen des plaintes](#)

[Enquête 2023 sur les représentants des usagers](#)

## Haute Autorité de Santé

[E-Satis](#), donner son avis sur son hospitalisation

[Ministère de la santé et de la Prévention](#): [page des associations agréées d'usagers du système de santé](#)

[La médiation en établissement de santé et guide ARS Île-de-France](#)