

# Améliorer les droits des usagers de la santé



**2021**

Synthèse régionale  
des commissions des usagers franciliennes

Photos et illustrations : gettyImages

Date de la publication : décembre 2021

© ARS Île-de-France - Direction de la communication

**Synthèse régionale 2021**  
réalisée à partir des  
rapports sur l'activité  
2020 des commissions  
des usagers (CDU)  
envoyés à l'Agence  
Régionale de Santé  
Île-de-France entre  
avril et septembre 2021  
par les établissements  
de santé franciliens

O Directeur de la publication :  
Mme Amélie Verdier  
Directrice générale  
de l'Agence Régionale  
de Santé Île-de-France

## Décryptage

Présentation .....	6
Organisation .....	8
Les représentants des usagers .....	10
Le fonctionnement .....	12

## Rôles et missions

Les réclamations .....	16
La médiation .....	18
L'information .....	20
L'accès au dossier médical .....	21
La politique d'accueil et de prise en charge .....	22
L'accompagnement des usagers .....	24
La mesure de la satisfaction .....	26
Visibilité et participation .....	27

## Gestion de crise et Bilan 30



1.

Décryptage

# PRÉSENTATION

**Les commissions des usagers (CDU) sont installées pour apprécier et améliorer les pratiques de chaque hôpital et clinique concernant le respect des droits et la qualité de prise en charge des patients.**

- Elles participent à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers.
- Elles sont associées à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission ou la conférence médicale d'établissement.
- Elles peuvent se saisir de tout sujet portant sur la politique de qualité et de sécurité, faire des propositions et être informées des suites données.
- Elles sont informées des événements indésirables graves (EIG) et des actions menées par l'établissement pour y remédier.
- Elles recueillent les observations des associations de bénévoles dans l'établissement.
- Elles peuvent proposer un projet des usagers exprimant leurs attentes et leurs propositions après consultation des représentants des usagers et des associations de bénévoles ayant passé une convention avec l'établissement.
- Un représentant des usagers membre de la commission peut accompagner l'auteur d'une réclamation pour la rencontre avec le médiateur.

## **RAPPEL**

Il y a une CDU par établissement.

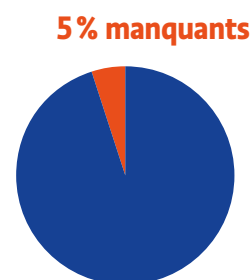


18 799 378  
entrées de patients  
pour les 95 % répondants

100 %  
des CDU enquêtées

95 % des rapports d'activité  
des CDU ont été remis à l'ARS  
Île-de-France (87 % en 2020)

La situation sanitaire liée à la  
Covid-19, mobilisant de façon  
exceptionnelle les établissements  
sanitaire et l'ARS Ile-de-France  
explique ce résultat.



## RÉPARTITION DES CDU SELON LES TYPES D'ÉTABLISSEMENTS

● AP-HP

● Publics

● Privés d'intérêt collectif

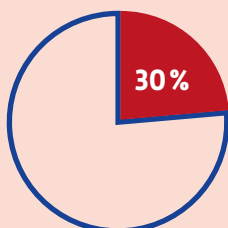
● Privés lucratifs

34

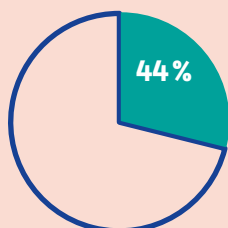
52

87

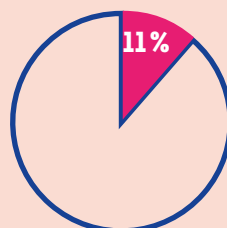
192



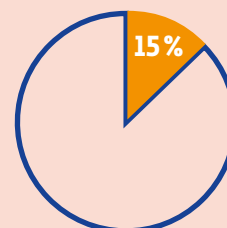
5,682 millions d'entrées



8,216 millions d'entrées



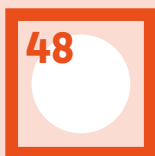
2,133 millions d'entrées



2,768 millions d'entrées

## RÉPARTITION PAR DÉPARTEMENT

Yvelines



Hauts-de-seine



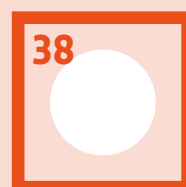
Essonne



Val d'Oise



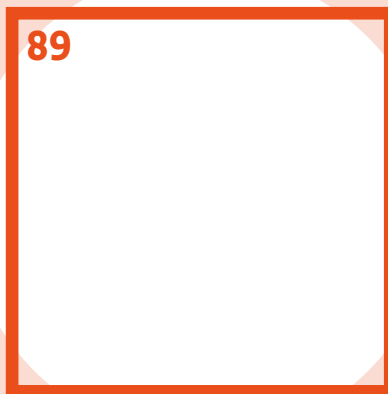
Seine-Saint-Denis



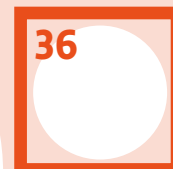
Seine-et-Marne



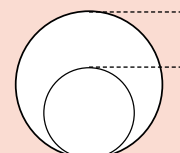
Paris



Val-de-Marne



Nombre d'entrées  
(en millions de patients)



20  
Nombre de CDU

# L'ORGANISATION





## LA COMPOSITION ÉLARGIE

- De manière facultative, les établissements peuvent décider d'y associer d'autres personnes prévues par la loi (représentants de CME, représentants du personnel, etc.).

**88 %** des commissions le font

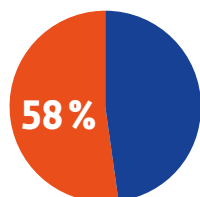
## RAPPEL

- Les membres de la commission sont indemnisés au titre des frais de déplacement engagés dans le cadre de leur mission (Article R1112-90 créé par décret n°2005-213 du 2 mars 2005).

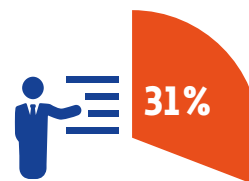


## ZOOM MÉDIATEURS MEDECINS ET NON-MÉDECINS

- 181 ÉTABLISSEMENTS ONT LES 4 MÉDIATEURS REQUIS



- 105 ÉTABLISSEMENTS LEURS PROPOSANT UNE ACTION DE FORMATION OU DE SENSIBILISATION EN 2019



**1 252 requis**



**1 110 désignés**

**11 %**  
manquants

# LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

**Les représentants des usagers (RU) sont désignés pour trois ans sur proposition de l'association agréée à laquelle ils appartiennent. Ils exercent leur mandat associatif et bénévole au nom de tous les patients, et leurs entourages, de l'établissement de santé.**

## ● LES MOYENS MATÉRIELS MIS À LEUR DISPOSITION

- 71% ont des locaux réservés
- 42% ont un e-mail individuel ou collectif
- 21% ont un ordinateur
- **16% des établissements ne mettent aucun moyen matériel à disposition des représentants des usagers**
- 42% des établissements ont proposé aux représentants des usagers de rembourser leurs frais de déplacement

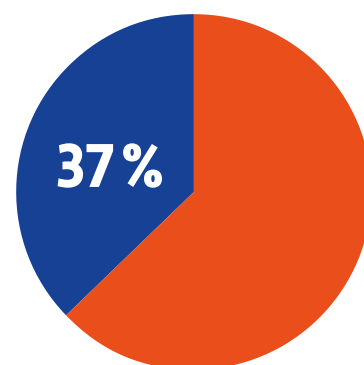
## ● LA LISTE NOMINATIVE DES MEMBRES DANS LES ÉTABLISSEMENTS

- 88% des établissements la remettent à chaque patient avec le livret d'accueil
- 84% inscrivent les coordonnées à jour des membres

## ● LEUR VISIBILITÉ AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT

- 72% des établissements permettent des rencontres avec les usagers
- 64% des établissements organisent des échanges avec les équipes soignantes
- 69% des établissements présentent les représentants des usagers au personnel dès leur arrivée
- Seulement 23% des établissements organisent des temps de permanence auprès du public

## ● POURCENTAGE DE POSTES VACANTS\*



**Seulement  
924  
représentants**

**pour  
1468  
places  
requises**

\* basé sur 367 CDU

# Seulement 30 % des établissements fonctionnent avec les 4 requis

## ● LES ASSOCIATIONS AGRÉÉES LES PLUS REPRÉSENTÉES EN ÎLE-DE-FRANCE



Plus de 107 RU



Plus de 36 RU



Plus de 92 RU



27 RU



Plus de 59 RU



26 RU



60 RU



25 RU

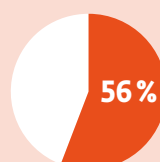


49 RU



Entre 20 et 26 RU

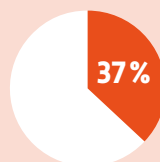
## ● TAUX DE PARTICIPATION DES RÉPRÉSENTATIONS DES USAGERS AUX DIFFÉRENTES INSTANCES DE L'ÉTABLISSEMENT



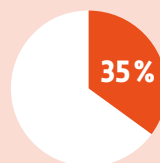
Le comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN)



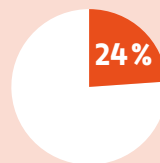
Le comité d'activité libéral (CAL)



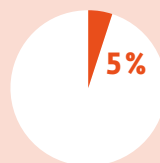
Le comité de liaison alimentation et nutrition (CLAN)



Le comité de lutte contre la douleur (CLUD)



Le conseil de surveillance ou d'administration (CS)

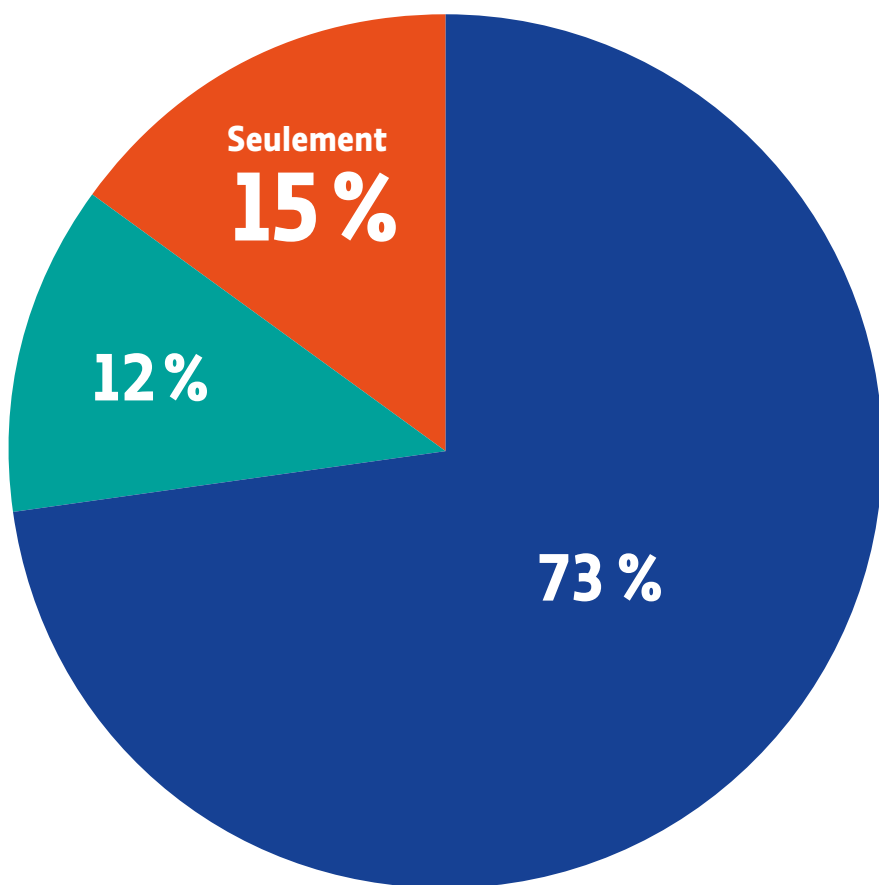


La commission ou la conférence médicale d'établissement (CME)

# LE FONCTIONNEMENT

## PRÉSIDENTE DES COMMISSIONS DES USAGERS

- Par un représentant de la direction
- Par un médiateur
- Par un représentant des usagers

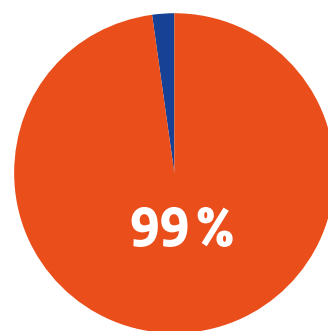


**3 / an**  
réunions  
organisées en moyenne (voir page 30 « Gestion de crise »)

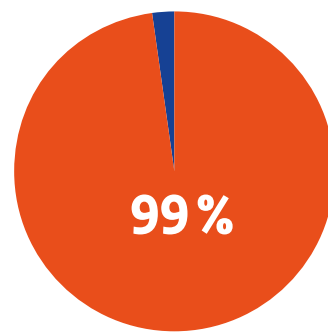
**90%**  
des CDU ont établi leur règlement intérieur

## LA VISIBILITÉ AUPRÈS DU PERSONNEL ET DES USAGERS

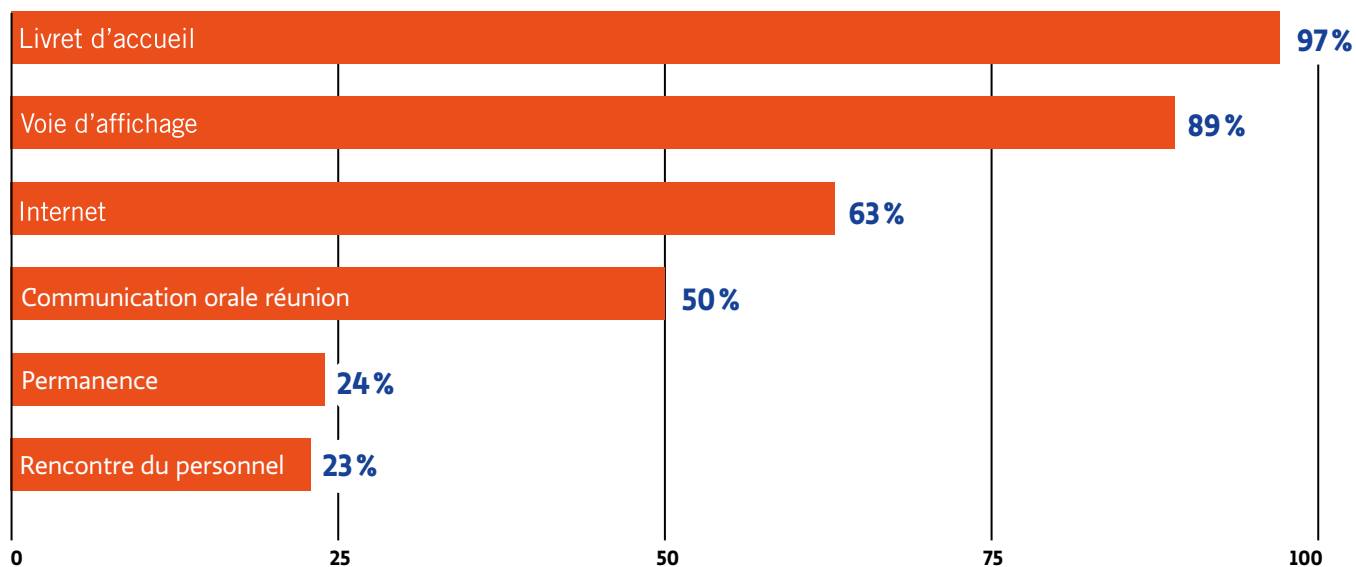
- POURCENTAGE DES ÉTABLISSEMENTS QUI INFORMENT LES USAGERS DES ACTIVITÉS DE LA CDU



- POURCENTAGE DES ÉTABLISSEMENTS QUI INFORMENT LEUR PERSONNEL DU RÔLE ET DE LA COMPOSITION DE LA CDU



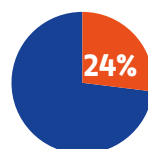
## UTILISÉS POUR INFORMER LES USAGERS SUR LES ACTIVITÉS DE LA CDU



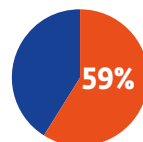
## LE RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ

- **IL DOIT ÊTRE ÉLABORÉ PAR L'ENSEMBLE DES MEMBRES DE LA CDU ET PRÉSENTÉ AU CONSEIL DE SURVEILLANCE OU À L'ORGANE COLLÉGIAL DE L'ÉTABLISSEMENT.**
- 76% des membres de la CDU ont participé à la rédaction du rapport
- Seulement 13% des représentants des usagers ont présenté ou co-présenté le rapport annuel

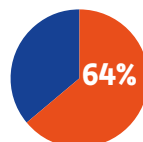
### ● PRÉSENTATION DU RAPPORT



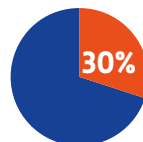
Pourcentage de CDU présentant le rapport au conseil de surveillance ou conseil d'administration



Pourcentage de CDU présentant le rapport en conférence médicale d'établissement



Pourcentage de CDU présentant le rapport au directoire ou à l'instance de direction



Pourcentage de CDU présentant le rapport aux usagers



# 2

## Rôles et missions

# LES RÉCLAMATIONS

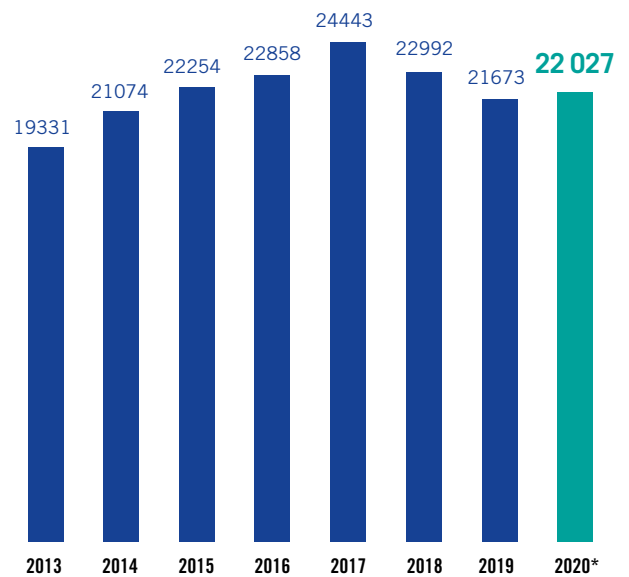
Tout usager doit pouvoir exprimer ses griefs oralement ou par écrit au sein d'un établissement de santé. La commission des usagers est informée de l'ensemble des réclamations déposées par les usagers ainsi que des suites données par l'établissement.

**22 027**  
réclamations recensées



**1 réclamation pour  
853 entrées de patients**

## EVOLUTION DU NOMBRE DE RÉCLAMATIONS REÇUES



Le nombre de réclamations augmente depuis 2012. Cette hausse doit être interprétée avec prudence et mise en relation avec l'évolution du nombre d'entrées totales de patients dans les établissements. Elle peut être le résultat d'une meilleure communication auprès des usagers sur la possibilité de formuler une réclamation, d'un recensement plus complet de la part des établissements ou d'une insatisfaction réelle et grandissante sur certaines thématiques.

\* 95% de répondants

**4903** actions correctives proposées par les CDU suite aux réclamations.

MAIS  
AUSSI

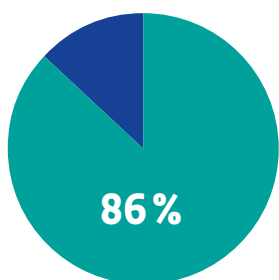
**23 203**

messages d'éloges dans les établissements en 2020



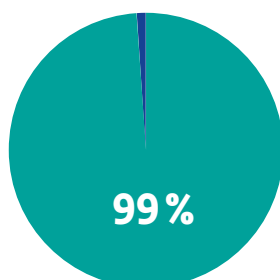
## LE RECUEIL DES RÉCLAMATIONS

### ● ORALES



Pourcentage d'établissements qui ont mis en place une organisation spécifique pour les réclamations orales

### ● ÉCRITES



Pourcentage d'établissements qui ont mis en place une organisation spécifique pour les réclamations écrites

**30 établissements** ont déclaré n'avoir reçu aucune réclamation écrite (15 en 2019)

## ● LES SIX PREMIERS MOTIFS DE RÉCLAMATIONS TOUS DOMAINES CONFONDUS

### FACTURATION

3646

### VOLS OU OBJETS ENDOMMAGÉS

1321

### QUALITÉ DES SOINS

1243

### INFORMATION DU MALADE/ DE LA FAMILLE

1034

### CONTESTATION DU DIAGNOSTIC MEDICAL

974

### RELATIONS AVEC LE MEDECIN

969

## LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

**16288**  
réclamations ont fait l'objet d'une réponse écrite

**1385** contentieux introduits

et 550 demandes formulées devant la commission de conciliation et d'indemnisation

**3 %** des établissements ne rendent pas accessible le registre des réclamations aux membres de la CDU

**3 %** des établissements n'ont pas mis en place une procédure formalisée de traitement des réclamations

**14 JOURS**  
c'est le délai moyen de réponse à une réclamation en 2020

# LA 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. À la réception d'une réclamation écrite, le représentant légal de l'établissement informe le requérant de la possibilité d'effectuer une médiation ou procède à la saisine du médiateur. L'utilisateur peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

## L'INFORMATION DES USAGERS

**99 %**

**des livrets  
d'accueil parlent  
de la médiation**

### ● L'ACCOMPAGNEMENT PAR UN REPRÉSENTANT DES USAGERS

- 92% des établissements informent l'utilisateur sur la possibilité de se faire accompagner par un représentant des usagers

## L'INFORMATION DES PROFESSIONNELS

- Dans 93% des établissements, les professionnels de santé sont informés de l'existence et du rôle des médiateurs médecins et non médecins

**1625  
médiations  
proposées**

dont 204 à l'initiative  
de la CDU

**515  
réalisées**

dont 133 en présence  
d'un RU

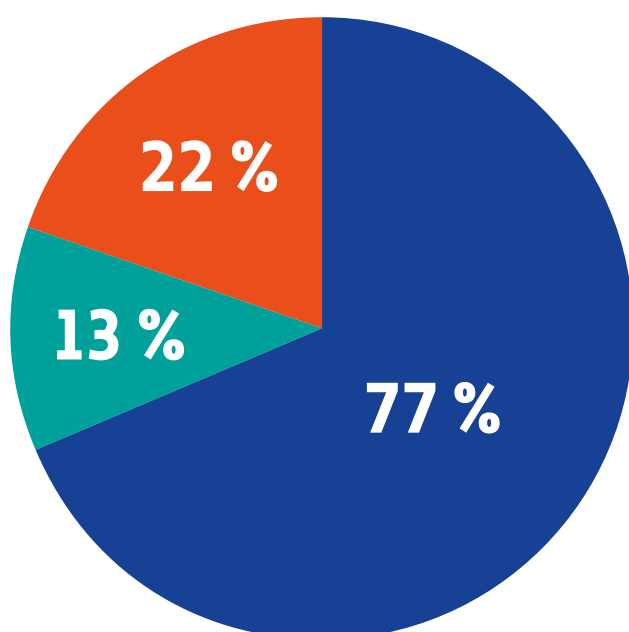
## LES RAPPORTS DE MÉDIATION

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

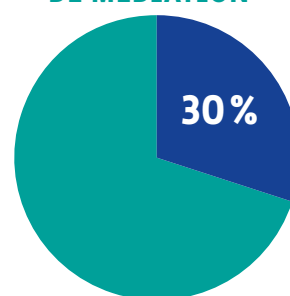
Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose.

## TYPE DE MÉDIATIONS

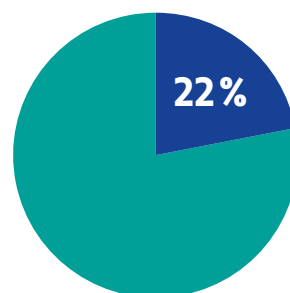
- Exclusivement médicales
- Exclusivement non médicales
- Médicales et non médicales



- POURCENTAGE DES CDU QUI NE REÇOIVENT PAS LES RAPPORTS DE MÉDIATION



- POURCENTAGE DES MÉDIATEURS QUI N'ENVOIENT PAS LE RAPPORT DE MÉDIATION AUX PATIENTS



- RAPPEL

Le rapport de médiation doit être envoyé systématiquement.

# L'INFORMATION

**Pour être acteur de sa santé, l'utilisateur doit pouvoir bénéficier d'une information générale sur ses droits ainsi que d'informations particulières sur sa prise en charge médicale. Il doit pouvoir exprimer ses souhaits relatifs à la fin de vie (conditions éventuelles de limitation ou d'arrêt des traitements). Pour le bon déroulement du séjour, chaque établissement remet au patient, un livret d'accueil auquel est annexée la charte du patient hospitalisé.**

## LES OUTILS D'INFORMATION

### ● LE LIVRET D'ACCUEIL

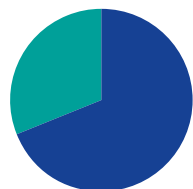
On y retrouve notamment :

1. le recueil du consentement (93% des établissements) ;
2. la rédaction des directives anticipées (89% des établissements) ;
3. Le rôle et la composition de la commission des usagers (95% des établissements).

# 95%

**des établissements le remet systématiquement à l'utilisateur ou à ses proches**

- 50% des établissements le remettent en amont en cas d'hospitalisation programmée



**31%** des établissements **ne fournissent pas toujours d'explication orale** lors de sa distribution à l'utilisateur

### ● LIEUX D'AFFICHAGE DE LA CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

- Les lieux fréquentés par les usagers comme l'accueil et la cafétéria (93%)
- Chaque chambre (28%)
- 81% des livrets d'accueil ont été renouvelés sur les 3 dernières années

## DISPOSITIFS SPÉCIFIQUES POUR DISPENSER DE L'INFORMATION MÉDICALE

- 72% des établissements ont mis en place une organisation spécifique
- 46% des établissements ont désigné une personne référente au sein du personnel

### ● LES FRAIS LIÉS À LA PRISE EN CHARGE



- **Seulement 50%** des établissements **informent les usagers de l'obligation de réaliser un devis** pour les montants supérieurs à 70 euros.
- 85% des établissements fournissent une information sur les frais liés à sa prise en charge

### ● LES DIRECTIVES ANTICIPÉES RELATIVES À LA FIN DE VIE

- 88% des établissements informent les professionnels de santé

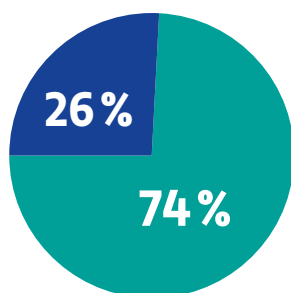
# L'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Les patients peuvent accéder directement à l'ensemble des informations relatives à leur état de santé détenues par les hôpitaux et cliniques.

## LES DEMANDES D'ACCÈS

# 34569 demandes

### ● PROVENANCE



- Le patient lui-même
- Les ayants-droits ou un tiers habilité

### ● DIFFICULTÉS D'ACCÈS



soit **1 réclamation**  
sur **38 demandes**

## LES DOCUMENTS ACCESSIBLES

Il n'y a pas de dossier médical unique par patient. Le patient dispose d'un dossier par professionnel de santé avec qui il est en relation (médecin généraliste, dentiste, hôpital...). Chaque dossier comprend les informations liées à un même professionnel. De nombreux documents sont accessibles au patient concerné. Il s'agit notamment :

- des résultats d'examen ;
- de protocoles et des prescriptions thérapeutiques mis en œuvre ;
- de correspondances entre professionnels de santé ;
- de compte-rendu de consultation, d'intervention, d'exploration ou d'hospitalisation ;
- de feuilles de surveillance.

## LE TRAITEMENT

# 79%

des demandes reçues  
**ont abouti**

à la communication  
du dossier médical au requérant.

### ● RAPPEL

Les demandes ne sont pas traitées en l'absence de pièces justificatives.

### ● LES DÉLAIS



**9,5 JOURS**

pour les dossiers  
de moins de 5 ans

**16 JOURS**

pour les dossiers  
de plus de 5 ans

Le délai maximum fixé par la loi à 8 jours pour les dossiers de moins de 5 ans et à 2 mois pour les dossiers plus anciens.

### ● LES FRAIS DE REPRODUCTION

- 63% des établissements les facturent.

Les seuls frais facturables sont les frais de reproduction et d'envoi.

# LA POLITIQUE D'ACCUEIL ET DE

La qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients est un objectif majeur pour tout établissement de santé. Le respect de la dignité, le soulagement de la douleur et la promotion de la bientraitance sont des enjeux essentiels de la qualité de l'accueil et de la prise en charge. L'accueil doit être de qualité et adapté aux publics spécifiques. Ils doivent pouvoir accéder aux locaux, utiliser les équipements, se repérer dans l'établissement, bénéficier des prestations proposées, comprendre les informations et s'exprimer.

## LA PERSONNE DE CONFIANCE

La personne de confiance peut accompagner l'utilisateur 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.

**95 %**

des établissements ont défini une procédure pour recueillir l'identité de la personne de confiance

Dans 95 % des établissements, la différence entre personne de confiance et personne à prévenir est expliquée aux patients.

## LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

**90 %**

des établissements délivrent aux usagers une information sur cette thématique en dehors du livret d'accueil

**89 %**

des établissements évaluent régulièrement la mise en œuvre de la procédure concernant la prise en charge de la douleur

**76 %**

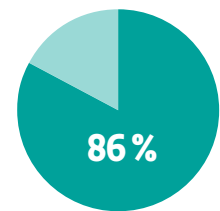
des établissements ont une procédure spécifique d'annonce du décès à la famille

**84 %**

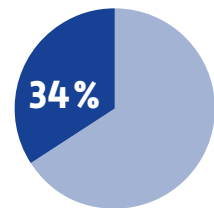
des établissements permettent le recueillement auprès du défunt

## LES CROYANCES

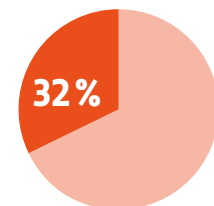
### ET LES CONVICTIONS



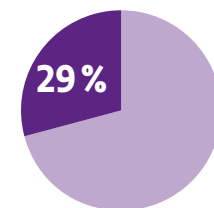
Pourcentage des établissements qui assurent le respect des rites et des croyances en cas de décès



Pourcentage des établissements qui désignent un référent à ce sujet



Pourcentage des établissements qui ont un service d'aumônerie (62% non concerné)



Pourcentage des services des aumôneries qui présentent leur rapport d'activité à la CDU

# PRISE EN CHARGE

## LA PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE

80 %

des établissements déclarent mettre en œuvre des actions de promotion de la bientraitance

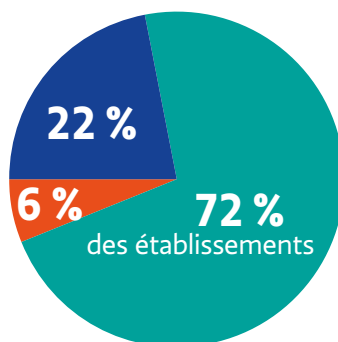
62 %

des établissements proposent à leurs personnels des formations ou séances de sensibilisation à la bientraitance, soit **7 150 professionnels touchés en 2020**

## LES DISPOSITIFS D'ACCUEIL DES PUBLICS SPÉCIFIQUES

- 88 % des établissements ont mis en place un dispositif spécifique pour les personnes non francophones
- 53 % des établissements ont mis en place un dispositif spécifique pour les personnes non et mal voyantes
- 45 % des établissements ont mis en place un dispositif spécifique pour les handicaps psychiques
- 47 % des établissements ont mis en place un dispositif spécifique pour les personnes sourdes
- 48 % des établissements ont mis en place un dispositif spécifique pour les personnes illettrées ou analphabètes

### ● POURCENTAGE ET NOMBRE DE DISPOSITIFS MIS EN PLACE



- Entre 1 et 4 dispositifs à la fois
- 5 dispositifs à la fois
- Aucun dispositif

**4 % des établissements restent inaccessibles aux personnes à mobilité réduite**

### ● GUIDE DISPOSITIF D'ACCUEIL SPÉCIFIQUE

Ce guide a été conçu à partir des réponses des établissements ayant mis en place des dispositifs d'accueil spécifique pour inspirer de nouvelles initiatives aux autres commissions des usagers.



# L'ACCOMPAGNEMENT DES USAGERS

**L'écoute du public et la prise en compte de ses attentes est une condition nécessaire à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des personnes en établissement de santé.**

## **LA PERSONNE CHARGÉE DES RELATIONS AVEC LES USAGERS**

Les personnes chargées des relations avec les usagers assurent l'interface entre les usagers, les professionnels et la direction de l'établissement.

- 96% rencontrent les usagers dans l'établissement
- 81% des établissements affichent ses coordonnées dans les services
- 77% des établissements ont une personne en charge des relations usagers
- **55% n'exercent pas** cette fonction **à temps plein**
- Rencontrent les équipes soignantes sur la thématique des usagers dans 82% des établissements et le plus souvent au moins une fois par mois.

## **LE PROJET DES USAGERS**



### **projets des usagers**

Ce projet exprime 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. « Le projet des usagers est proposé par la commission des usagers en vue de l'élaboration du projet d'établissement des établissements publics de santé, de la politique médicale des établissements de santé privés ou du projet institutionnel des établissements de santé privés d'intérêt collectif. »



**Plus d'information sur le Guide « Construire et faire vivre le projet des usagers en établissements de santé »**

## **L'ÉVALUATION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES**

**45%**

des établissements ont recours aux évaluations de pratiques professionnelles (EPP) sur le respect des droits des usagers.



## LA MAISON DES USAGERS

Les maisons des usagers ont vocation à accueillir les associations présentes au sein de l'établissement. Ce dispositif a permis d'ouvrir un lieu d'accueil, d'échanges, d'écoute et d'information pour les usagers et les associations.

### ● LES PRINCIPALES ACTIVITÉS DE LA MAISON DES USAGERS

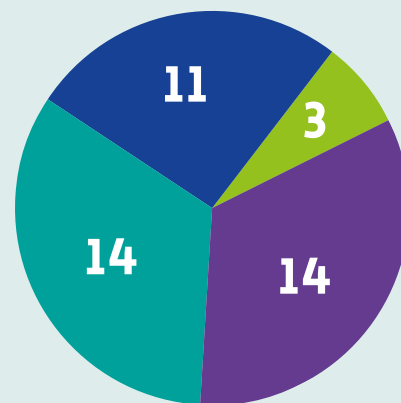
- Information sur des pathologies spécifiques
- Recueil des plaintes
- Hébergement
- Ateliers de prévention
- Suivi individualisé
- Activités pour les patients
- Permanence
- Écoute
- Orientation

**12 associations en moyenne y sont représentées.**



### ● RÉPARTITION DES MAISONS DES USAGERS SELON LE STATUT

- AP-HP
- Établissements publics
- Établissements privés d'intérêt collectif
- Établissements privés



# LA MESURE DE LA SATISFACTION

Les établissements de santé doivent procéder à une évaluation régulière de la satisfaction des usagers, notamment sur les conditions d'accueil et de séjour. Le questionnaire de sortie et les enquêtes de satisfaction font partie des différents outils utilisés par les établissements pour recueillir l'avis des usagers. Ce recueil organisé des commentaires et propositions permet d'améliorer la qualité du service rendu aux patients.

## LE QUESTIONNAIRE DE SORTIE

# 259 710

questionnaires remplis en 2020 dans 295 établissements

- 94 % des CDU analysent les résultats des questionnaires de satisfaction lorsque cet outil est mis en place
- 77 % des établissements déclarent la prestation hôtelière comme recueillant le moins la satisfaction
- 43 % des établissements déclarent la prestation paramédicale comme remportant le plus la satisfaction

## LES ENQUÊTES DE SATISFACTION

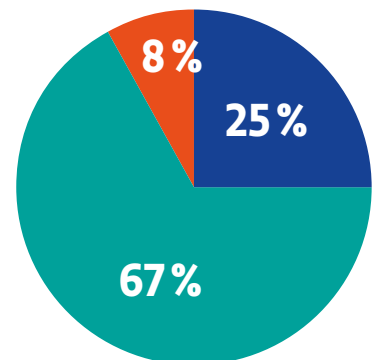
- 56 % des établissements y ont recours
- 17 839 enquêtes menées
- 198 174 personnes enquêtées

## L'INDICATEUR IQSS

- 81 % des CDU débattent des résultats annuels des indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS)

## LE DISPOSITIF E-SATIS

- C'est la mesure de la satisfaction des patients hospitalisés plus de 48 h en médecine, chirurgie et esthétique.



- Établissements participant
- Ne participent pas
- Ne sont pas concernés par ce dispositif

**60 %** des établissements participants ont mis en place des actions pour améliorer les résultats.

# VISIBILITÉ ET PARTICIPATION

Les commissions des usagers contribuent à l'amélioration de l'accueil et de la qualité de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches au sein des établissements de santé. Elles doivent pour cela disposer d'une information complète sur l'avis des usagers, les réclamations et les enquêtes de satisfaction.

## L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ

- 95% des CDU ont accès aux évènements indésirables graves (EIG) ainsi qu'aux actions correctives pour y remédier.
- 93% des CDU sont impliquées dans la préparation de la visite de certification.
- 85% des CDU sont associées à la construction et l'enrichissement du compte qualité.
- 68% des CDU sont associées à l'élaboration du projet d'établissement.

## LA PARTICIPATION

- À LA CONFÉRENCE OU COMMISSION MÉDICALE D'ÉTABLISSEMENT (CME)

**70%**  
des CME associent les CDU à l'organisation des parcours de soins et à la politique de qualité et de sécurité

- À LA VIE DE L'ÉTABLISSEMENT

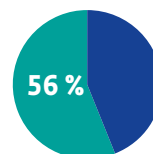
- 18% des CDU se sont autosaisies d'un sujet relatif à la politique de qualité et de sécurité
- 12% des CDU ont débattu des observations émises par les associations ayant signé une convention avec l'établissement

## LES OBSERVATIONS SUR LE RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ DE LA CDU

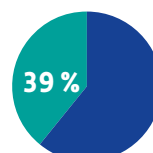
- 40% des établissements ont reçu des observations de la part des membres de la CDU

### POURCENTAGE DES THÉMATIQUES OBSERVÉES

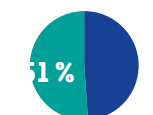
Le fonctionnement de la CDU



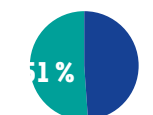
L'accès à l'information des patients et de leur famille



La gestion des réclamations



Le rôle des représentants d'usagers et les moyens mis à leur disposition





# 3.

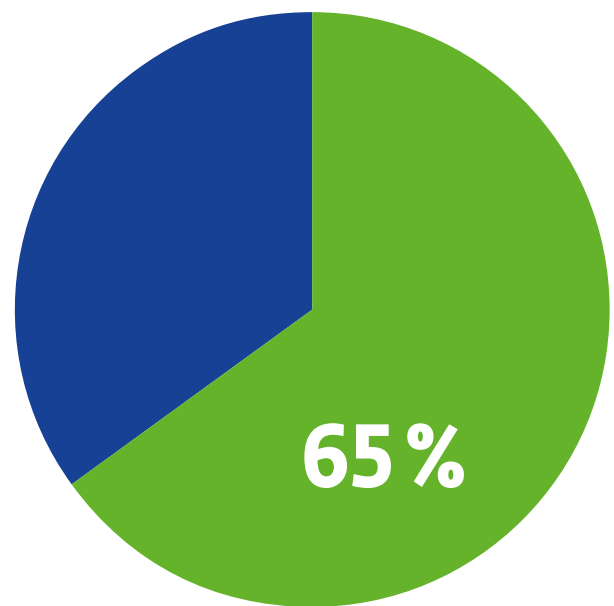
## Gestion de crise & Bilan

# GESTION DE CRISE

L'année 2020 a été marquée par la pandémie COVID-19. Les établissements sanitaires ont été fortement impactés par cette crise et ont dû faire face à une situation jamais atteinte auparavant. L'augmentation exponentielle des personnes dans les services de réanimation a contraint le système de santé à s'adapter au plus vite. De son côté, la concertation a pu parfois pâtir de cette crise. À l'heure du bilan, nous souhaitons analyser l'impact de cette crise sur les CDU .

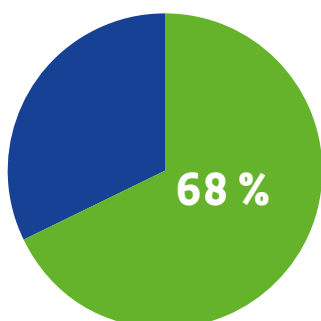
- Les chiffres suivants montrent que certains établissements ont réussi à maintenir et réunir l'instance des usagers.
- Il est important que chaque CDU, et les représentants des usagers, puissent faire le bilan de cette crise COVID. De nouvelles questions ont pu émerger comme le droit des visites ou encore l'implication des représentants des usagers dans les cellules de crise.
- Un retour d'expérience permettra d'envisager les actions à mettre en œuvre en cas de nouvelle crise et d'en anticiper la gestion.
- Il s'agit ici des données 2020, le prochain bilan permettra d'évaluer si les établissements se sont adaptés en 2021, ont mieux impliqué les CDU et notamment les RU.

- POURCENTAGE DES CDU QUI ONT ORGANISÉ MOINS DE RÉUNIONS QUE LES ANNÉES PRÉCÉDENTES

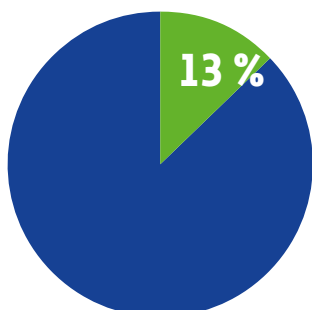


**Le nombre moyen de réunions est passé de 4 à 3**

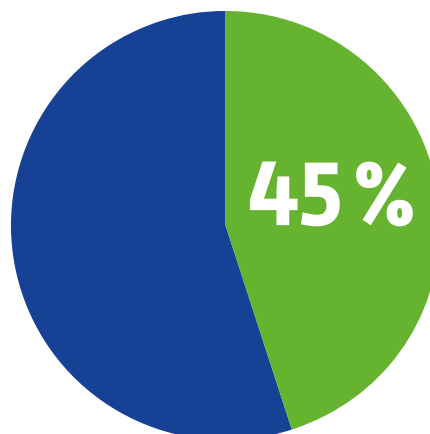
● **POURCENTAGE  
DES ÉTABLISSEMENTS  
QUI ONT ÉTÉ CONDUITS  
À ANNULER DES CDU  
EN RAISON DE LA PANDÉMIE**



● **POURCENTAGE  
DES CDU QUI ONT  
ÉTÉ PLUS SOLLICITÉES  
QUE LES ANNÉES  
PRÉCÉDENTES PAR  
LES USAGERS**

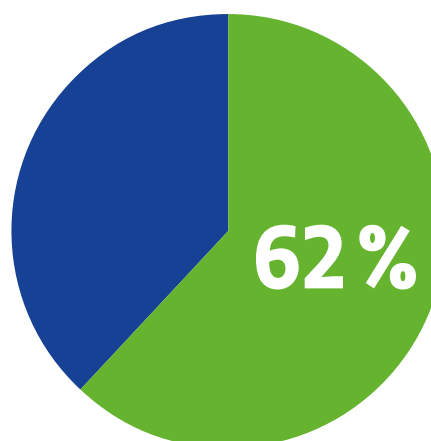


**LES CDU SE SONT ADAPTÉES**



Pourcentage des établissements qui ont réalisés des CDU en visio-conférences.

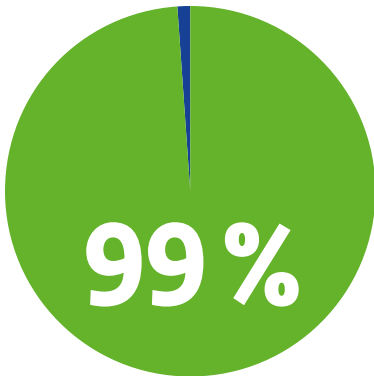
**IMPLICATION DES CDU**



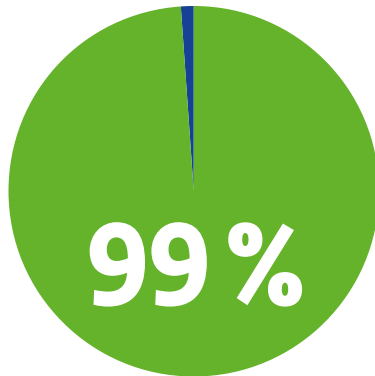
Pourcentage des établissements de santé qui ont impliqués les CDU dans la gestion de crise.

# BILAN

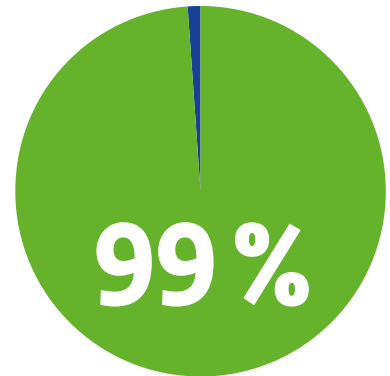
## INTÉGRÉ DANS LES PRATIQUES



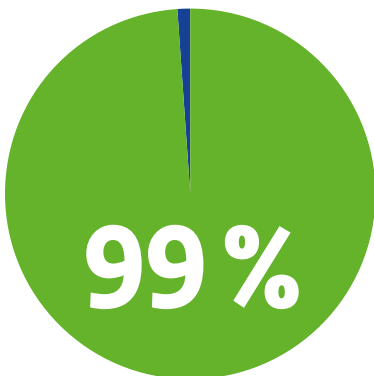
- POURCENTAGE DES USAGERS ET DU PERSONNEL QUI SONT INFORMÉS DU RÔLE ET DES ACTIVITÉS DE LA COMMISSION



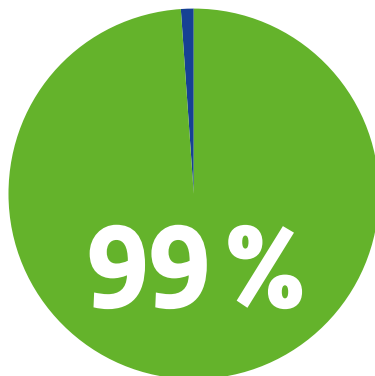
- POURCENTAGE D'ÉTABLISSEMENTS QUI COMMUNIQUENT UNE INFORMATION AUX USAGERS SUR LA POSSIBILITÉ DE FORMULER UNE RÉCLAMATION



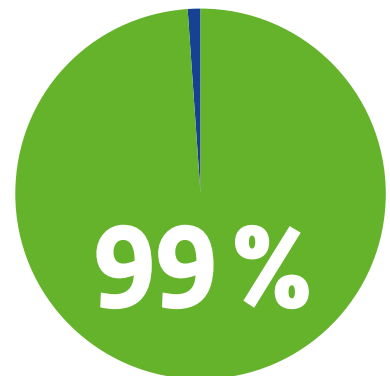
- POURCENTAGE D'ÉTABLISSEMENTS QUI ONT MIS EN PLACE UNE ORGANISATION POUR LE RECENSEMENT DES RÉCLAMATIONS ÉCRITES



- POURCENTAGE DE PROFESSIONNELS QUI SONT INFORMÉS SUR LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR



- POURCENTAGE DE LIVRETS D'ACCUEIL QUI PARLENT DE LA MÉDIATION

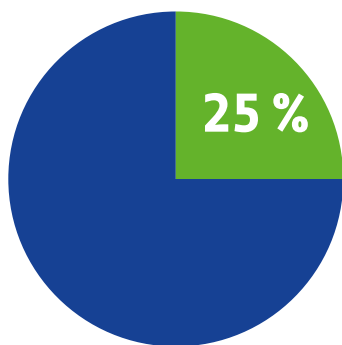


- POURCENTAGE DE LIVRETS D'ACCUEIL QUI INFORMENT SUR L'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL



## À AMÉLIORER

### ● POURCENTAGE DES CDU QUI N'ONT PAS PARTICIPÉ AU RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ



- Seulement 24 % des CDU présentent le rapport d'activité annuel au conseil de surveillance ou d'administration.
- 69 % des médiateurs n'ont pas suivi de formation ou de sensibilisation.
- Dans seulement 32 % des CDU, les représentants des usagers vont à la rencontre des associations ayant passé une convention avec l'établissement
- Dans 30 % des établissements, le rapport de médiation n'est pas envoyé systématiquement à la CDU.
- Seulement 15 % des CDU sont présidées par un représentants des usagers.
- 10 % des CDU n'ont pas établi de règlement intérieur.
- 58 % des établissements ne proposent pas aux représentants des usagers de rembourser leurs frais de déplacements.

## POINTS DE VIGILANCE

- 195 établissements ont fait moins de 4 réunions en 2020 (cf page gestion de crise)
- 19 établissements ont aucun dispositif d'accueil pour les publics spécifiques et 13 établissements ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite.
- 16 CDU n'ont pas accès aux EIG ainsi qu'aux actions correctives.
- 11 établissements n'ont pas mis en place une procédure formalisée de traitement des réclamations.
- 11 établissements ne laissent pas accès aux réclamations aux membres de la CDU.
- 41 établissements n'ont pas informés les professionnels sur la rédaction des directives anticipées de fin de vie.

**30 établissements n'ont pas de représentants des usagers**

# CONCLUSION

---

Comme chaque année, un point ressort de ce rapport d'activité, c'est le nombre de représentant des usagers. Malgré une hausse du nombre de représentants des usagers en 2020, celui-ci est encore trop faible pour permettre un bon fonctionnement des commissions des usagers au sein de l'ensemble des établissements. A la veille du prochain renouvellement des représentants des usagers (décembre 2022), ce point mérite une attention particulière.

Nous pouvons remarquer une amélioration des indicateurs et de la visibilité de la CDU au sein des établissements. Il faut continuer d'utiliser tous les moyens de communication à disposition afin que son rôle et ses activités soient mieux connus du personnel et des usagers. Rendre visible sa CDU, c'est aussi montrer le travail fait par les établissements et les représentants des usagers pour améliorer les prises en charge.

Néanmoins, des points sont encore à améliorer, notamment en ce qui concerne l'implication de la CDU dans les actions et procédures au sein de certains établissements, telles que la rédaction du rapport annuel ou encore l'accès aux réclamations et aux EIG.

Malgré une année encore fortement touchée par la COVID, 95% des établissements franciliens ont adressé leur rapport d'activité et 62% indiquent avoir impliqué les CDU dans la gestion de crise. Toutefois, on remarque bien que cette crise a amené les commissions à moins se réunir, la moyenne de réunions des CDU étant passée de 4 à 3 réunions par an.

Enfin, c'est la première année où nous pouvons noter que les établissements ont reçu plus de messages d'éloges que de réclamations sur l'année 2020.





**Agence Régionale de Santé Île-de-France**

Département Démocratie Sanitaire

Mission relations avec les usagers

**[ars-idf-cdu@ars.sante.fr](mailto:ars-idf-cdu@ars.sante.fr)**

