



**2023**

# Améliorer les droits des usagers de la santé

Synthèse régionale des commissions des usagers  
dans les établissements de santé franciliens

### **Synthèse régionale 2023**

réalisée à partir des rapports sur l'activité 2022  
des commissions des usagers (CDU) envoyés à l'Agence  
Régionale de Santé Île-de-France entre mars et  
juin 2023 par les établissements de santé franciliens

Photos et illustrations : GettyImages

Date de la publication : décembre 2023

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

L'essentiel..... 06

## État des lieux

Présentation..... 10

Organisation actuelle..... 12

Les représentants des usagers..... 14

Le fonctionnement..... 16

## Rôles et missions

Les réclamations..... 20

La médiation..... 22

L'information..... 24

L'accès au dossier médical..... 25

La politique d'accueil et de prise en charge..... 26

L'accompagnement des usagers..... 28

La mesure de la satisfaction..... 30

La participation à l'amélioration de la qualité..... 31

Bilan..... 32



**QUEL AVENIR POUR LE RAPPORT D'ACTIVITÉ DES COMMISSIONS DES USAGERS ?** En posant cette question, la Commission Spécialisée Droits des Usagers (CSDU) de la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie (CRSA) souhaite mettre en avant le rôle et les missions de la commission des usagers.

La très grande majorité des commissions des usagers ont pris leur vitesse de croisière et certaines ont le vent en poupe ! C'est ce dont témoigne ce rapport de synthèse et notamment l'augmentation importante de projets des usagers (140 contre 69 en 2020).

Bien sûr quelques signaux nous montrent qu'il reste encore des améliorations à apporter :

L'investissement des représentants des usagers est considérable mais 37% des mandats ne sont pas pourvus. Ceci risque d'affaiblir le poids de la parole des usagers dans la commission et dans l'établissement de santé.

Il y a aujourd'hui une moyenne de 1,5 médiations par établissement. Ce chiffre nous interroge sur l'utilisation possible de cette modalité de traitement des réclamations pour recréer un dialogue en cas de conflit entre usagers et professionnels.

Seuls 23% des établissements ont mis en place l'ensemble des 6 dispositifs d'accueil spécifiques pour les personnes non francophones et souffrant de handicap visuel, auditif, psychique et d'illettrisme. Quel peut être alors le rôle de la commission des usagers pour améliorer l'accès aux soins de ces personnes ?

Concernant le rapport, celui-ci n'est ni présenté, ni voté en commission avant l'envoi à l'ARS, dans plus de 40% des établissements. Ceci interroge évidemment sur sa fonction dans l'établissement et sur l'intérêt qu'il pourrait avoir pour les usagers et les professionnels. Sous quelle forme alors présenter ce rapport aux usagers, actuels grands absents de cette présentation. Comment faire en sorte que les usagers et les établissements s'approprient ce rapport d'activité ?

C'est sur ce point que la CSDU souhaite poursuivre la réflexion initiée en 2022 avec un groupe de travail composé de représentants d'usagers et de professionnels pour faire en sorte que les conclusions du rapport annuel puissent être utilisées par les établissements pour en faire un véritable outil de démocratie en santé.

● M. Jean Wils  
*Représentant des usagers  
et Président de la CSDU*

● M. Renaud Coupry  
*Président de la CRSA*



**LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS** sont des acteurs clés du système de santé. Aux côtés des soignants et de l'ensemble du personnel hospitalier, ils contribuent à améliorer la qualité des prises en charge en étant les porte-paroles des usagers.

Aujourd'hui, 749 représentants des usagers sont membres des commissions des usagers dans un établissement de santé francilien, occupant 971 mandats. Je veux ici les remercier sincèrement pour leur implication et pour leur expertise.

En 2022, le nombre de mandats de représentants des usagers dans les commissions des usagers (CDU) a augmenté, passant de 60 % à 64 %. C'est grâce à l'engagement de tous, associations de représentants d'usagers et établissements de santé, que cela a été rendu possible.

Cependant, le nombre de mandats vacants reste encore trop élevé et, aujourd'hui, 15 établissements ne peuvent s'appuyer sur aucun représentant des usagers, ce qui ne permet pas d'utiliser les retours des représentants des usagers pour améliorer la qualité des soins.

Pour autant, les lieux d'échanges avec les usagers dans les établissements progressent en Île-de-France.

En témoignent la hausse du nombre de Maisons des usagers et le fait que la personne en charge des relations avec les usagers, quand elle est désignée, exerce le plus souvent à temps plein.

La présence des CDU dans les établissements favorise la cohésion des acteurs et une dynamique de travail constructive. 96 % des CDU associent les représentants des usagers à la présentation et à l'analyse des réclamations, puis aux recommandations qui en découlent. Un nombre croissant de CDU ont une discussion annuelle sur les indicateurs de qualité et de sécurité des soins en vigueur au sein de leur établissement.

En 2024, continuons, ensemble, à mobiliser et faire connaître l'importance du rôle des représentants des usagers dans les établissements de santé afin que l'ensemble des commissions des usagers franciliennes puissent exercer pleinement leur rôle.

Je vous souhaite une bonne lecture.

● Mme Amélie Verdier

*Directrice générale de l'Agence  
régionale de santé Île-de-France*

# L'ESSENTIEL

## LA POLITIQUE D'ACCUEIL LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS MEMBRES DES CDU EN ÎLE-DE-FRANCE

### En 2023, le taux de réponse à l'enquête a augmenté (+2 points).

○ Au 1<sup>er</sup> décembre, les représentants des usagers occupent 971 mandats dans les Commissions des usagers franciliennes. Un nombre en hausse entre 2022 et 2023.

○ 30 % de postes de médiateurs médecins ou non médecins vacants dans les CDU.

**37 %**

de mandats de titulaires et/ ou de suppléants restent vacants dans certaines CDU, ce qui ne permet pas à ces commissions de fonctionner comme elles le devraient.

○ La visibilité des représentants des usagers dans les établissements semble progresser avec une meilleure diffusion de leurs coordonnées et une mise à disposition croissante de locaux. Des marges d'améliorations existent concernant les moyens mis à disposition des RU : proposer plus systématiquement de rembourser les frais de déplacement.

## RÉCLAMATIONS

○ Une baisse globale du nombre de réclamations recensées est observée entre 2021 et 2022, probablement due à une baisse des réclamations liées à la facturation (7367 en 2021, 2887 en 2022).

## MÉDIATIONS

○ Un nombre de médiations réalisées en légère hausse. L'information de la possibilité de se faire accompagner par un RU lors d'une médiation est partagée avec le patient par plus de 9 établissements sur 10.

○ En revanche, le rapport de médiation n'est pas systématiquement envoyé à tous les membres de la CDU accompagné de la réclamation (33 % des établissements ne l'envoient pas) ou au patient (23 % ne l'envoient pas).

## INFORMATION

○ Les coordonnées des membres de la Commission des usagers sont disponibles dans le livret d'accueil de 97 % des établissements. En outre, les coordonnées pour joindre directement les représentants des usagers sont disponibles dans le livret d'accueil de 78 % des établissements..

## **LA POLITIQUE D'ACCUEIL**

- Les rites et des croyances en cas de décès sont pris en compte par 97% des établissements.
- La part des établissements proposant des formations de sensibilisation à la bientraitance est en nette hausse, probablement liée à un rattrapage suite à la pandémie (66 % à 80 %).
- 88 % des établissements proposent des dispositifs d'accueil spécifiques pour les personnes non francophones.
- En revanche, 5 % des établissements demeurent inaccessibles aux personnes à mobilité réduite.

## **L'ACCOMPAGNEMENT DES USAGERS**

- Les Maisons des usagers, lieu d'échange entre les associations présentes dans les établissements de santé et les usagers se sont développées entre 2022 et 2023, s'établissant à 45 en Île-de-France.

## **L'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL**

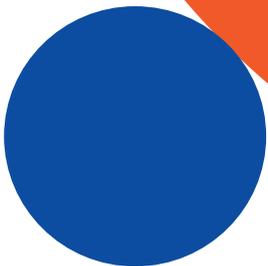
- Les demandes d'accès au dossier médical sont en baisse, mais le pourcentage de demandes ayant abouti, à la date de l'enquête est stable (90 %).
- On note une légère baisse des délais de traitement pour les dossiers de moins de 5 ans, mais une hausse pour les dossiers plus anciens.

## **LA MESURE DE LA SATISFACTION**

- Plusieurs outils sont à la disposition des établissements pour mesurer la satisfaction des usagers : questionnaires de sortie, de satisfaction ou enquête E-satis. Le recours à ces outils est en hausse cette année, même si des marges d'amélioration demeurent.

**86 %**

des CDU débattent des résultats annuels des indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS).



# 1

## État des lieux

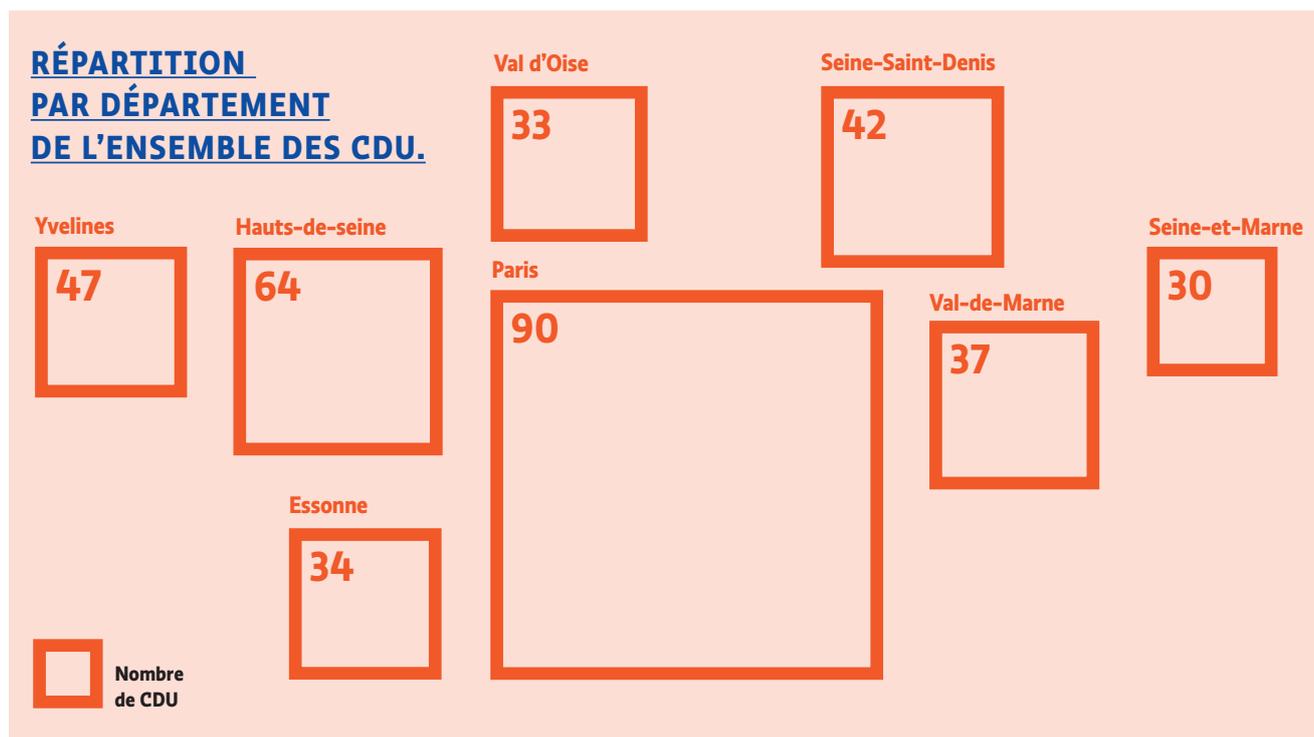
# PRÉSENTATION DES CDU FRANCS

**378 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**

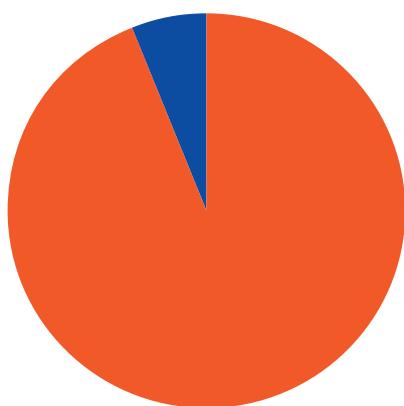
Il y a une CDU par établissement de santé.



# ILIENNES

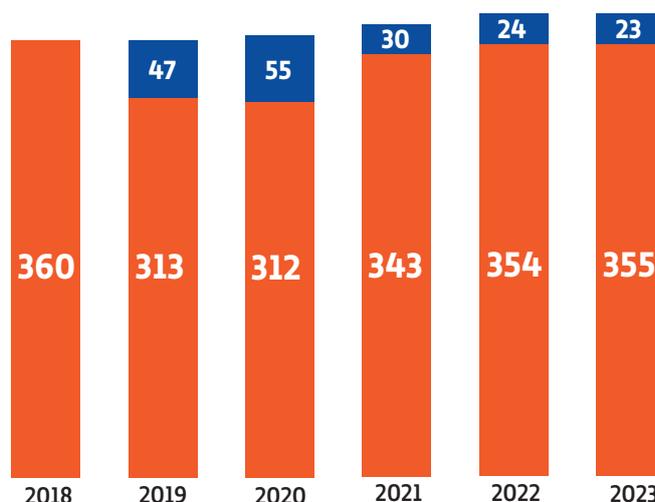
## LES RÉPONDANTS À L'ENQUÊTE

94 % des répondants ont remis leur rapport d'activité des CDU à l'ARS Île-de-France



6 % manquants

## ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CDU AYANT RÉPONDU À L'ENQUÊTE ANNUELLE



● Répondants  
● Non-Répondants

## POURCENTAGE DE RÉPONDANTS, ET NOMBRE D'ENTRÉES\*, SELON LE TYPE D'ÉTABLISSEMENT

● AP-HP

100 %

7,307 millions d'entrées

● Publics

98 %

7,183 millions d'entrées

● Privés d'intérêt collectif

89 %

2,855 millions d'entrées

● Privés lucratifs

93 %

2,780 millions d'entrées

# 20 126 189

entrées de patients en 2022

(352 établissements ayant répondu à cette question)

\* Nombre d'entrées totales dans l'établissement soit la totalité de l'activité de l'établissement dont l'hospitalisation complète, l'ambulatoire et l'hospitalisation de jour, les passages aux urgences et les consultations externes

# L'ORGANISATION DES COMMISS



# IONS DES USAGERS

## LA COMPOSITION ÉLARGIE

- De manière facultative, les établissements peuvent décider d'y associer d'autres personnes prévues par la loi. Les membres facultatifs ayant participé aux réunions des CDU sont principalement :
  - la personne chargée des relations avec les usagers,
  - le Président de la CME ou Conférence médicale,
  - un représentant de la Commission des Soins Infirmiers ou un représentant du personnel.

## RAPPEL

Les membres de la commission sont indemnisés au titre des frais de déplacement engagés dans le cadre de leur mission (Article R1112-90 du code de la santé publique).

L'article R.1112-92 du Code de la Santé Publique précise que « Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service, tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions.(...) »



Un guide sur la médiation est disponible en scannant le QRCode ci-contre.

## ZOOM MÉDIATEURS MEDECINS ET NON-MÉDECINS

**1 416 médiateurs**  
nécessaires pour les 354 commissions



**70 % sont désignés**

\*La répartition des médiateurs manquants selon le type d'établissements est la suivante : 26% dans les établissements publics, 26% à l'AP-HP, 30% dans les ESPIC, 33% dans les établissements privés

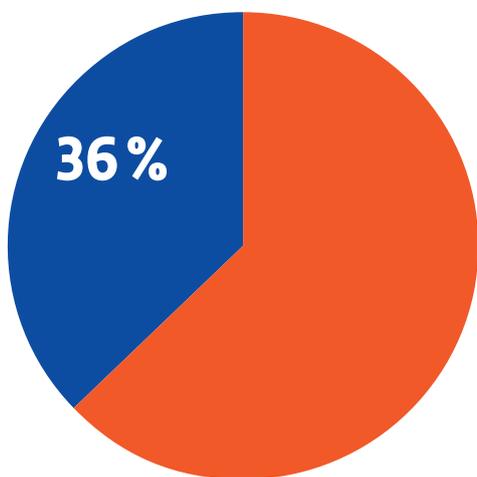
- 108 établissements proposent une formation ou une sensibilisation à la médiation aux médiateurs médecins (31%) et 91 établissements le proposent aux médiateurs non médecins (26%)

- 125 établissements ont les 4 médiateurs requis soit 35%

# 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, leur entourage et de l'établissement de santé.

● POURCENTAGE DE POSTES VACANTS\*



Seulement  
**971**  
représentants

pour  
**1532**  
places  
requises

\*Données au 1<sup>er</sup> décembre 2023

## Seulement 32 % des établissements fonctionnent avec les 4 RU requis

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



91 RU



79 RU



54 RU



31 RU



30 RU



24 RU



37 RU



31 RU



31 RU



28 RU

### ● LES MOYENS MATÉRIELS MIS À LEUR DISPOSITION

- 75% ont des locaux réservés
- 49% ont un e-mail individuel ou collectif
- 43% des établissements ont proposé aux représentants des usagers de rembourser leurs frais de déplacement
- 17% ont un ordinateur
- 11% des établissements ne mettent aucun moyen matériel à disposition des représentants des usagers, un taux en baisse entre 2022 et 2023

### ● LEUR VISIBILITÉ AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT

- Pour 78% des établissements, les représentants des usagers vont à la rencontre des patients ou de leurs proches
- Dans 62% des établissements, les représentants des usagers sont sollicités directement par les usagers. Parmi eux, ils ont rarement été sollicités (80%) et assez souvent pour 17%.
- Dans 58% des établissements, les représentants des usagers vont à la rencontre des équipes soignantes

**78 %**  
des répondants inscrivent les coordonnées pour joindre directement les représentants des usagers dans le livret d'accueil

## **PARTICIPATION DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS AUX DIFFÉRENTES COMMISSIONS**

### ● Dans 67% des établissements, les RU siègent dans d'autres instances, et parmi elles :

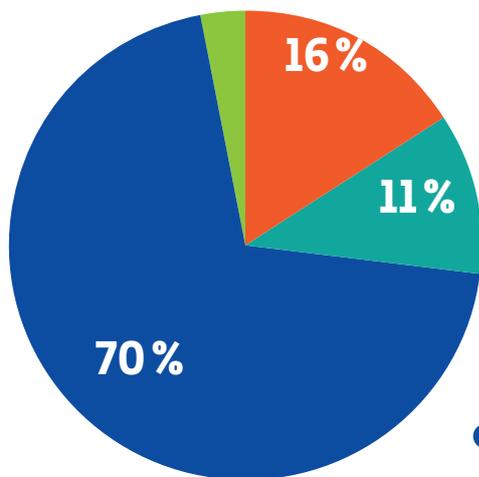


\*Dans 70% des établissements de santé dans lesquels les RU siègent dans d'autres instances que la commission des usagers, ils siègent au CLIN

# LE FONCTIONNEMENT

## PRÉSIDENTE DES COMMISSIONS DES USAGERS

### ● PRÉSIDENT(E) 3%



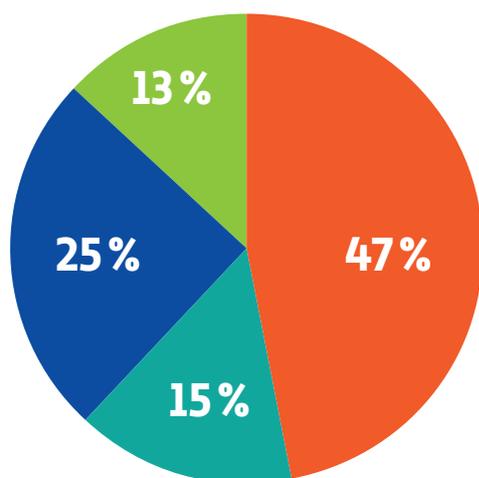
● Par un représentant légal de l'établissement

● Par un médiateur médecin

● Par un médiateur non médecin

● Par un représentant des usagers

### ● VICE PRÉSIDENT(E)



## LA VISIBILITÉ

### AUPRÈS DU PERSONNEL

● POURCENTAGE DES ÉTABLISSEMENTS QUI INFORMENT LEUR PERSONNEL DU RÔLE ET DES ACTIVITÉS DE LA CDU

**97%**

**3,8 / an**

réunions / an  
organisées en moyenne

**60,5%**

des CDU ont actualisé leur règlement intérieur en majorité il y a moins de 3 ans (75%)

## 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.

- 80 % des membres de la CDU ont participé à la rédaction du rapport

### ● PRÉSENTATION DU RAPPORT

- 71% des rapports des CDU ont été présentés au Directoire
- 63% à la commission médicale d'établissement
- 36% à d'autres instances
- 24% aux usagers
- 24% à la Commission/ au Conseil de surveillance
- 13% des représentants des usagers ont présenté ou co-présenté le rapport annuel de la CDU, principalement en conseil ou commission de surveillance ou dans d'autres instances.

**Dans 59 % des établissements, le rapport annuel a été présenté et voté en CDU avant envoi à l'ARS**

### ● LA SYNTHÈSE DU RAPPORT DES CDU

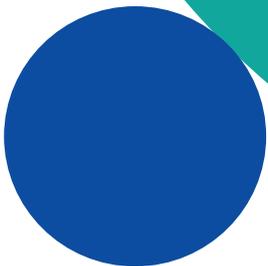
- L'article L.1112-3 du Code de la Santé Publique dispose que « Le conseil de surveillance des établissements publics de santé ou une instance habilitée à cet effet dans les établissements privés délibère au moins une fois par an sur la politique de l'établissement en ce qui concerne les droits des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge, sur la base d'un rapport présenté par la commission des usagers.

- Chaque commission est chargée d'adresser à l'Agence régionale de santé un rapport sur ses principales observations et actions menées



durant l'année. L'ARS analyse ces données et réalise une synthèse régionale dressant un état des lieux de la situation des droits des usagers dans les établissements de santé franciliens.

- Ce rapport et les conclusions du débat sont transmis à la Conférence régionale de la santé et de l'Autonomie (CRSA) et à l'Agence Régionale de Santé, qui est chargée d'élaborer une synthèse de l'ensemble de ces documents. »



# 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.

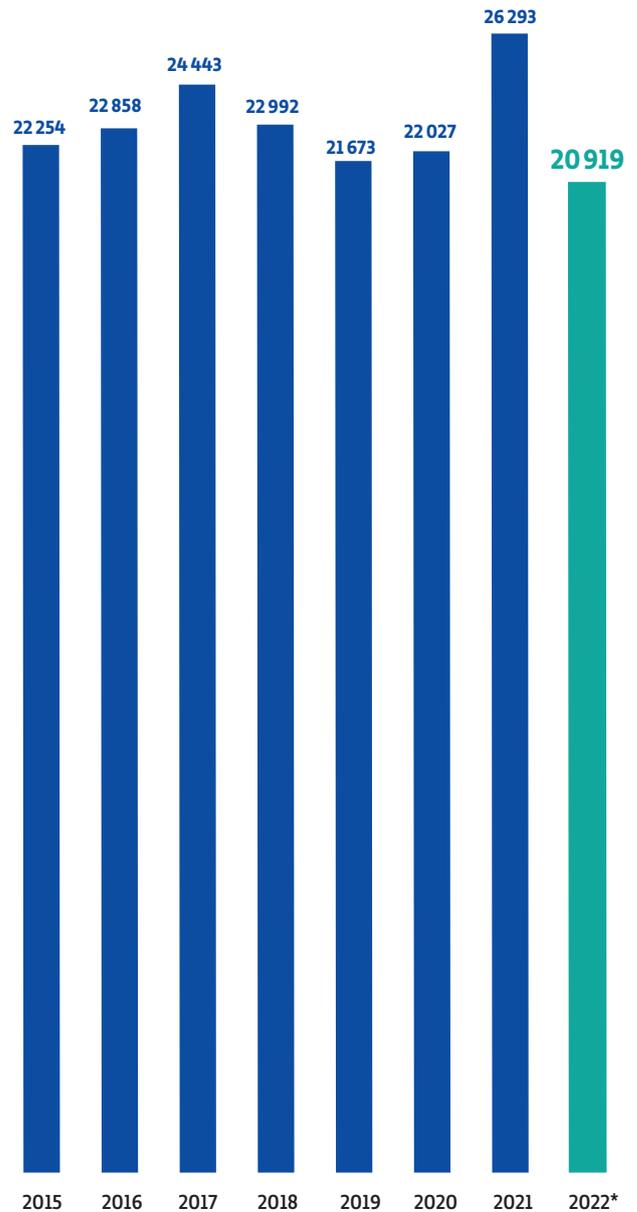
**20 919**  
réclamations recensées



**1 réclamation**  
pour **962 entrées**  
de patients\*

\*séjours, consultations et passages aux urgences

## EVOLUTION DU NOMBRE DE RÉCLAMATIONS



\* 91 % de répondants

## LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Comme en 2021, **28 établissements** ont déclaré n'avoir reçu aucune réclamation écrite

**15488**  
réclamations ont fait l'objet  
d'une réponse écrite

**3292**  
actions correctives proposées  
suite aux réclamations

**81 %** des établissements, organisent la possibilité pour les RU de consulter le registre des plaintes, réclamations et réponses

**93 %** des établissements font une présentation, analyse et recommandations des réclamations en Commission des usagers

**45 %** des établissements indiquent avoir mis en place des actions d'amélioration pour réduire les délais

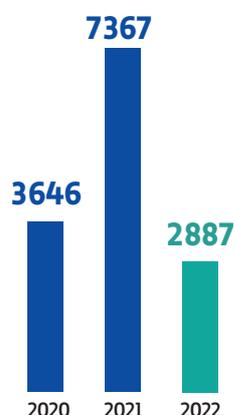
**684** contentieux introduits

et 536 demandes formulées devant la commission de conciliation et d'indemnisation

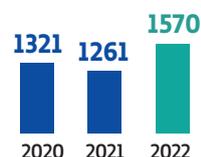
## ÉVOLUTION DES PRINCIPAUX MOTIFS DE RÉCLAMATIONS

(tous domaines confondus)

### ● FACTURATION



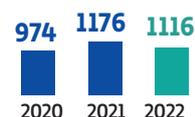
### ● VOLS OU OBJETS ENDOMMAGÉS



### ● QUALITÉ DES SOINS



### ● CONTESTATION DU DIAGNOSTIC MÉDICAL



**17 jours**

c'est le délai moyen de réponse à une réclamation en 2021

# 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.



**1899**  
médiations  
proposées



**556**  
réalisées  
dont 176 en présence  
d'un RU

## L'INFORMATION DES USAGERS

**97%**  
des établissements  
informent les usagers  
de la possibilité de  
saisir le médiateur

## L'ACCOMPAGNEMENT PAR UN REPRÉSENTANT DES USAGERS

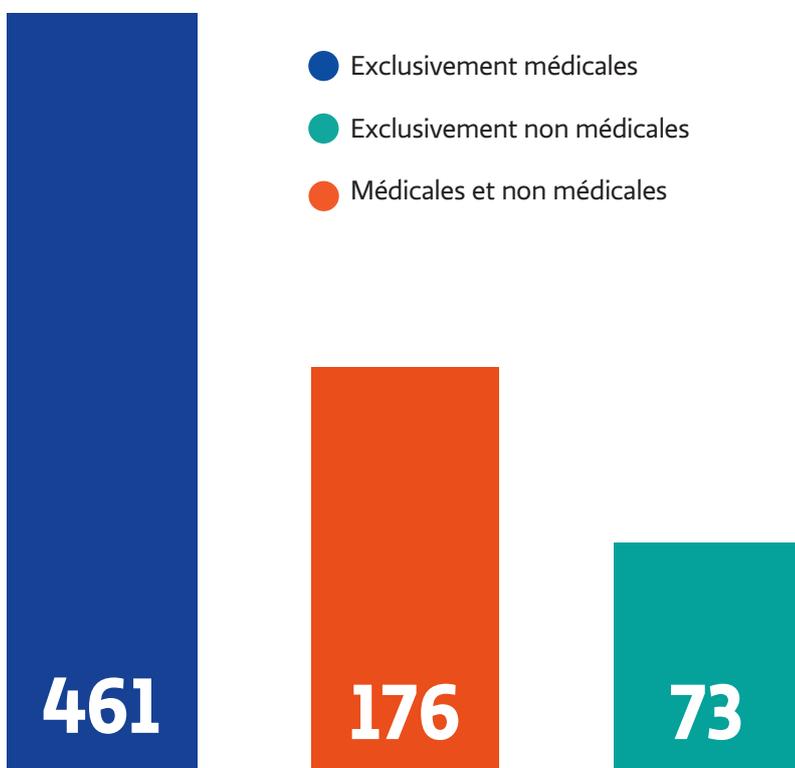
- 90 % des établissements informent l'utilisateur sur la possibilité de se faire accompagner par un représentant des usagers.
- 69 % des établissements mentionnent cette information dans le livret d'accueil.

## 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 RÉALISÉES



# 33 %

des CDU

ne reçoivent pas systématiquement le rapport de médiation accompagné de la lettre de réclamation

# 23 %

des médiateurs n'envoient pas le rapport de médiation aux patients

### RAPPEL

Le rapport de médiation doit être envoyé systématiquement aux membres de la commission des usagers et au patient.

# L'INFORMATION

Pour être acteur de sa santé, l'usager 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

Dans 49 %  
des établissements  
le livret d'accueil  
existe sous forme  
dématérialisée

Dans 34 % des établissements  
le livret d'accueil existe  
en format Facile A Lire et à  
Comprendre ou dans d'autres  
formats adaptés



Outre les éléments réglementaires devant y figurer, on y retrouve notamment :

- les modalités de contact de la CDU (96%)
- le rôle et la composition de la commission des usagers (97% des établissements)
- la possibilité d'être accompagné par un RU (69%) en cas de médiation
- la rédaction des directives anticipées (90% des établissements) les coordonnées des RU (78%)

**75 %**  
des usagers ont reçu le livret d'accueil, parmi les établissements ayant réalisé une évaluation de la remise du livret

En grande majorité,  
le livret d'accueil a été  
actualisé dans les deux  
dernières années

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

- 88% des établissements fournissent au patient une information sur les frais liés à sa prise en charge, dès son entrée
- 84% des établissements fournissent au patient une information sur les frais liés à sa prise en charge, à sa sortie
- **Seulement 51%** des établissements **informent les usagers de l'obligation de réaliser un devis** pour les montants supérieurs à 70 euros.

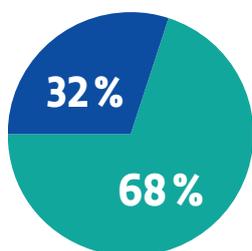
# L'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Les patients peuvent accéder directement à l'ensemble des informations relatives à leur état de santé détenues par les hôpitaux et cliniques. La consultation du dossier médical est possible dans 97% des établissements

## LES DEMANDES D'ACCÈS

# 39 344 demandes

### ● PROVENANCE



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

### ● DIFFICULTÉS D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL



**soit 1 réclamation sur 58 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, etc.). 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

# 90 %

des demandes reçues

avaient abouti à la communication du dossier médical au requérant. au moment de l'enquête

### ● LES DÉLAIS MOYENS DE TRAITEMENT



**9,3 jours**

pour les dossiers de moins de 5 ans

**18,5 jours**

pour les dossiers de plus de 5 ans

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

### ● LES FRAIS DE REPRODUCTION

- 58% des établissements les facturent.
- Les seuls frais facturables sont les frais de reproduction et d'envoi.

### RAPPEL

Les demandes ne sont pas traitées en l'absence de pièces justificatives (photocopie de la pièce d'identité, livret de famille...).

# 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.

**97 %**

des établissements ont défini une procédure pour recueillir l'identité de la personne de confiance dans le dossier patient

**81 %** des établissements évaluent régulièrement la procédure visant à recueillir l'identité de la personne de confiance

**80 %** mettent en place des mesures d'amélioration.

## LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

**96 %**

du personnel soignant est formé à la prise en charge de la douleur.

**46 %**

des établissements ont mis en place une procédure de prise en charge de la douleur comportant un volet spécifique pour les personnes handicapées

**37 %**

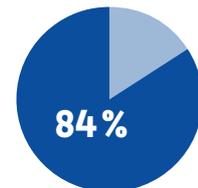
des CDU ont retenu la prise en charge de la douleur comme thématique d'amélioration, en lien avec les réclamations

## 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 délivrent une information aux usagers sur le respect des croyances et des convictions.

**Dans 43 % des établissements, il y a un ou des lieu(x) de recueillement**

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

- 91 % des établissements informent les professionnels de santé de cette obligation d'information dans le dossier patient
- 85 % des établissements permettent le recueillement auprès du défunt

# PRISE EN CHARGE

## LA PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE

**80 %**

des établissements proposent à leurs personnels des formations ou séances de sensibilisation à la bientraitance, **14 548 personnes formées, soit 1,6 fois plus qu'en 2021**

**36 %**

des établissements associent les RU aux actions de sensibilisation ou de formation à la bientraitance

## HANDICAP MOTEUR

**75%**  
**des établissements ont mis en place un dispositif spécifique pour les personnes ayant un handicap moteur.**

## 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 illettrées ou analphabètes
- 53% des établissements ont mis en place un dispositif spécifique pour les personnes non et mal voyantes
- 50% des établissements ont mis en place un dispositif spécifique pour les personnes malentendantes
- 46% des établissements ont mis en place un dispositif spécifique pour les autres types de handicap notamment psychiques

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

**23% des établissements ont mis en place l'ensemble de ces 6 dispositifs**

**4% des établissements n'ont mis aucun de ces dispositifs en place**



**5% des établissements restent inaccessibles aux personnes à mobilité réduite**

### ● « AMÉLIORONS L'ACCUEIL DES PUBLICS SPÉCIFIQUES », GUIDE D'AIDE À LA MISE EN PLACE DANS LES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ

- 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.

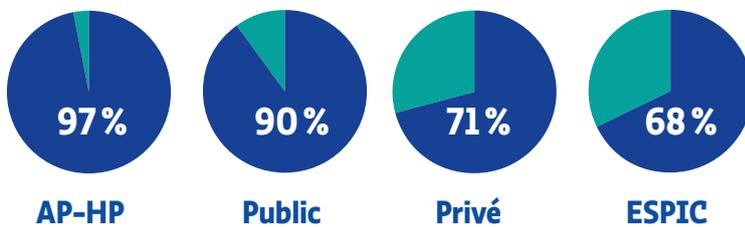
Guide disponible ici :



# 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.

## DÉSIGNATION D'UNE PERSONNE EN CHARGE DES RELATIONS AVEC LES USAGERS PAR TYPE D'ÉTABLISSEMENT



## 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.

- 76% des établissements ont une personne en charge des relations usagers
- Dans 41% des établissements la personne chargée des relations avec les usagers propose des créneaux avec les usagers
- 82% des établissements affichent ses coordonnées dans les services et dans le livret d'accueil.

**52%**  
n'exercent pas  
cette fonction à temps  
plein

- 91% des personnes chargées des relations avec les usagers participent à l'ensemble des CDU et 86% à d'autres instances (Copil Qualité, CLIN...)

## PROJETS DES USAGERS

Dans **37%** des établissements, la CDU a élaboré un projet des usagers

Ces projets expriment 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. Ils sont proposés 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.

Guide « Construire et faire vivre le projet des usagers en établissements de santé » disponible ici :



## L'ÉVALUATION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

**38%**

des établissements organisent des évaluations de pratiques professionnelles (EPP) sur le respect des droits des usagers (5 fois par an en moyenne)

## LA MAISON DES USAGERS

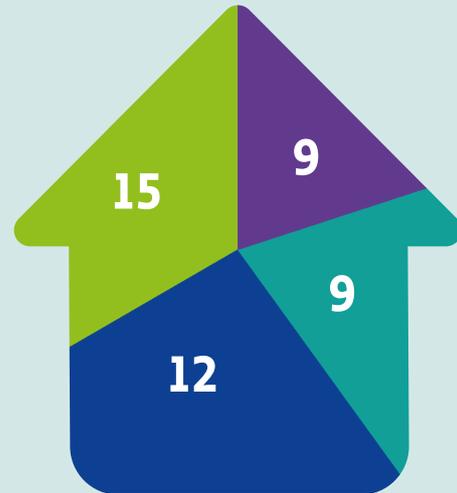
Les Maisons des usagers ont vocation à accueillir les associations présentes au sein de l'établissement. Ce dispositif a permis d'ouvrir un lieu d'accueil, d'échanges, d'écoute et d'information pour les usagers et les associations.



### EFFECTIFS 2022

(parmi les établissements répondants)

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



### 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

### LES ASSOCIATIONS DANS LA MAISON DES USAGERS

En moyenne, 12 associations sont représentées dans la maison des usagers.

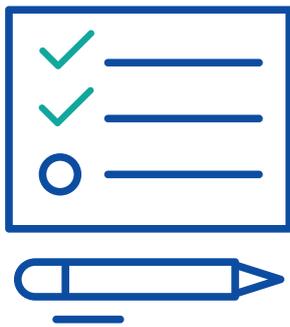
### PERMANENCE HEBDOMADAIRE

**35 %** une journée ou plus

**29 %** moins d'une journée

# 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.



**260 497**  
questionnaires  
de sortie remplis  
en 2022\*

\*pour 79 % des établissements déclarant utiliser un questionnaire de sortie

- 92 % des CDU analysent les résultats
- Dans 95 % des établissements, le questionnaire est remis au patient personnellement
- 77 % des établissements déclarent la prestation hôtelière comme recueillant le moins de satisfaction
- 50 % des établissements déclarent la prestation paramédicale comme remportant le plus de satisfaction
- 91 % des CDU mettent en place des actions après analyse des résultats
- Dans 9 % des établissements, les RU ont participé à distribuer le questionnaire de sortie

## LES ENQUÊTES DE SATISFACTION

- 66 % des établissements y ont recours

**86 004**  
enquêtes menées  
(contre 61 625 en 2021)

▶ **soit 40 %  
de plus  
qu'en 2021**

- 272 064 personnes enquêtées

## L'INDICATEUR IOSS DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS

- 86 % des CDU débattent des résultats annuels des indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IOSS)

## LE DISPOSITIF E-SATIS

C'est la mesure de la satisfaction des patients hospitalisés soit plus de 48h en médecine, chirurgie et obstétrique (MCO), soit en chirurgie ambulatoire (CA), soit en soins de suite et de réadaptation (SSR)

- 67 % établissements participent
- 6 % ne participent pas
- 27 % ne sont pas concernés par ce dispositif

**81 %** des établissements participants ont mis en place des actions pour améliorer les résultats.

**77 %** des établissements informe la CDU du résultat de ces enquêtes

# LA PARTICIPATION À L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ

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

97%

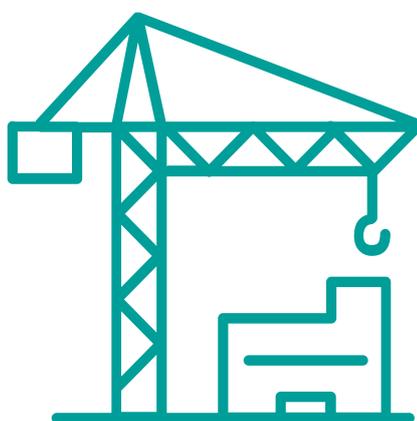
des CDU ont accès aux événements indésirables graves (EIG) ainsi qu'aux actions correctives pour y remédier.

93%

des CDU sont informées des suites et résultats de la certification de la Haute Autorité de Santé (HAS)

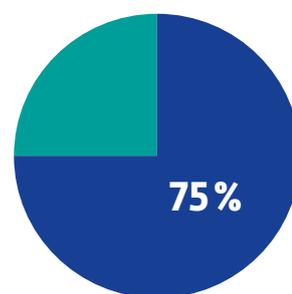
79%

des CDU sont associées à la construction et l'enrichissement du compte qualité.



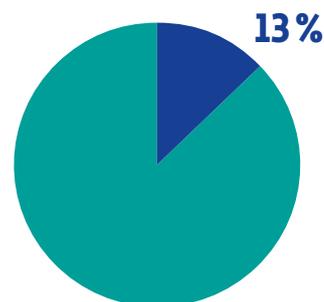
**67%** des CDU sont associées à l'élaboration du projet d'établissement.

## ● LA PARTICIPATION À LA CONFÉRENCE OU COMMISSION MÉDICALE D'ÉTABLISSEMENT (CME)



**75%** des CME associent les CDU à l'organisation des parcours de soins et à la politique de qualité et de sécurité

## ● LA PARTICIPATION À LA VIE DE L'ÉTABLISSEMENT



**Seulement 13%** des CDU ont débattu des observations émises par les associations ayant signé une convention avec l'établissement



# 3

## Bilan



# ELÉMENTS DE SYNTHÈSE

**141 projets des usagers ont été proposés par la commission des usagers en vue de l'élaboration du projet de l'établissement en 2022 (contre 69 en 2020 et 27 en 2021.)**

## CES PRATIQUES SONT INTÉGRÉES PAR LES ÉTABLISSEMENTS

**97%**

Le pourcentage des usagers et du personnel qui sont informés du rôle et des activités de la commission

**90%**

Les demandes reçues par l'établissement ayant abouti à la communication du dossier médical

**96%**

Les CDU qui associent les RU à la présentation et à l'analyse des réclamations, puis aux recommandations qui en découlent.

**90%**

La part de professionnels soignants formés à la prise en charge de la douleur

**97%**

Le pourcentage d'établissements dont le dossier patient mentionne la personne de confiance

**97%**

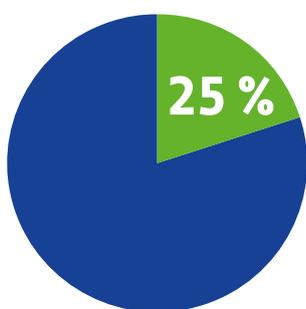
Les usagers informés de la possibilité de saisir le médiateur

## LES AMÉLIORATIONS

- 41 157 messages d'éloges dans les établissements en 2022 contre 18 901 en 2021
- 141 projets des usagers proposés par la CDU en vue de l'élaboration du projet de l'établissement en 2022 (contre 27 en 2021 et 69 en 2020)
- Hausse du nombre de Maisons des usagers (33 en 2021 à 45 en 2022)
- Une hausse de la part d'établissements proposant à leurs personnels des formations ou séances de sensibilisation à la bientraitance 66% en 2021 à 80% en 2022)
- Le pourcentage de CDU qui débattent des résultats annuels des indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS) (80% en 2021 à 86% en 2022)
- Suite à l'analyse des résultats du questionnaire E-Satis, 81% des établissements ont mis en place des actions pour améliorer les résultats (63% en 2021)

## LES POINTS À AMÉLIORER

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

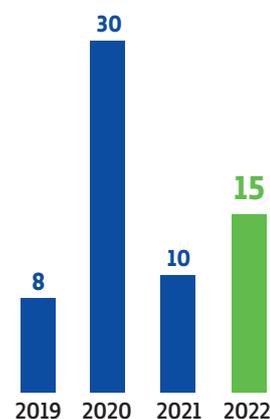


- 74 % des médiateurs non médecins et 69 % des médiateurs médecins n'ont pas reçu de formation ou de sensibilisation à la médiation
- 57 % des établissements ne proposent pas aux représentants des usagers de rembourser leurs frais de déplacements.
- Dans seulement 23 % des établissements, les représentants des usagers vont à la rencontre des associations ayant passé une convention avec l'établissement
- Dans 34 % des établissements, le rapport de médiation n'est pas envoyé systématiquement à la CDU.
- Seulement 40 % des CDU présentent le rapport d'activité annuel au conseil de surveillance ou d'administration. Ce chiffre est passé de 24 % à 40 % entre 2021 et 2022
- Seulement 15,5 % des CDU sont présidées par un représentant des usagers. Mais notons que 47 % de CDU ont un représentant des usagers pour vice-Président

## LES POINTS DE VIGILANCE

- 104 établissements (soit 29 % des établissements) ont organisé moins de 4 réunions en 2022
- 15 établissements n'ont pas de dispositif d'accueil spécifique pour les personnes non et malvoyantes, personnes malentendantes, ayant un handicap moteur ou d'autres handicaps (psychiques).
- Ces 15 établissements n'ont pas de dispositif d'accueil pour les personnes non francophones, ou analphabètes
- 11 CDU n'ont pas accès aux EIG ainsi qu'aux actions correctives.
- 34 établissements ne permettent pas l'accès à tous les membres de la CDU à l'intégralité des courriers et aux réponses apportées aux réclamations.
- 33 établissements n'ont pas informé les professionnels de l'obligation d'information dans le dossier patient sur les directives anticipées de fin de vie

### ● EVOLUTION DU NOMBRE D'ÉTABLISSEMENTS NE DISPOSANT PAS DE REPRÉSENTANTS DES USAGERS DANS LES CDU





**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)