

Améliorer les droits des usagers de la santé



2022

Synthèse régionale
des commissions des usagers franciliennes

Synthèse régionale 2022

réalisée à partir des rapports sur l'activité 2021
des commissions des usagers (CDU) envoyés à l'Agence
Régionale de Santé Île-de-France entre avril et
juillet 2022 par les établissements de santé franciliens

Photos et illustrations : GettyImages

Date de la publication : décembre 2022

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

L'ESSENTIEL EN ÎLE-DE-FRANCE

La crise sanitaire a remis la santé au cœur des préoccupations de tous. Les enjeux de santé sont bien perçus par le grand public et de nombreuses démarches participatives contribuent à les associer à l'élaboration des politiques qui les concernent.

Les représentants des usagers (RU) sont des acteurs fondamentaux de notre système de santé en tant que porte-parole des patients. Leur mission est cruciale : faire respecter les droits des usagers tout en améliorant la qualité de leur prise en charge avec les professionnels de santé et l'administration de l'établissement.

Pour autant, force est de constater qu'en 2021, le nombre de mandats de représentants des usagers a diminué passant de 37% à 40% de places vacantes, ce qui ne permet pas d'assurer un bon fonctionnement des commissions des usagers au sein de l'ensemble des établissements.

L'implication de la Commission des usagers (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 événements indésirables graves (EIG) est un point d'amélioration.

Des avancées sont à souligner et à conforter : la visibilité du rôle et des missions de la CDU au sein des établissements auprès du personnel et des usagers (présentation au personnel, échange avec les équipes soignantes, temps de permanence) s'est légèrement améliorée, les questionnaires de sorties et les enquêtes de satisfaction destinées à recueillir l'avis des usagers sont en hausse, la participation des CDU dans les Commissions ou conférences médicales d'établissement (CME) a augmenté. 92% des établissements franciliens ont adressé leur rapport d'activité. 58% indiquent avoir impliqué les CDU dans la gestion de crise.

Je formule donc le vœu suivant pour 2023 : mieux faire connaître le rôle des représentants des usagers et rendre l'exercice de ce mandat plus attractif. J'espère que cette synthèse y contribuera et nous poursuivrons les actions de communication l'année prochaine.

Mme Amélie Verdier
*Directrice générale de l'Agence Régionale
de Santé Île-de-France*



1.

Décryptage

PRÉSENTATION

373 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.

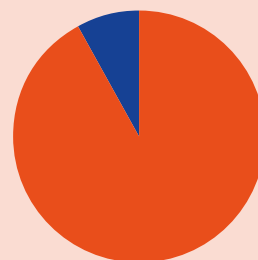
- Elles participent à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers.
- Elles sont associées à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission 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.

92% des répondants ont remis leur rapport d'activité des CDU à l'ARS Île-de-France (95% en 2021)

8 % manquants



19 197 062
entrées de patients

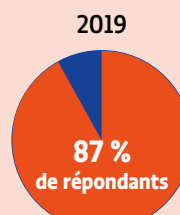
ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CDU RÉPONDANTS



375 CDU



360 CDU



360 CDU



367 CDU

PART DES CDU REpondants ET NON REpondants SELON LES TYPES D'ÉTABLISSEMENTS

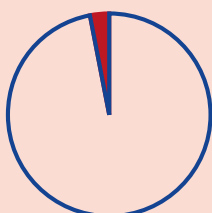
● AP-HP

● Publics

● Privés d'intérêt collectif

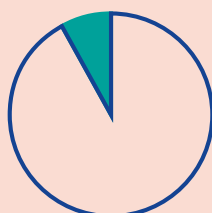
● Privés lucratifs

3% de non-répondants



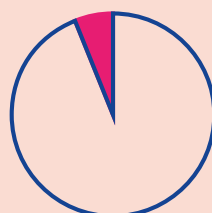
33 répondants

8% de non-répondants



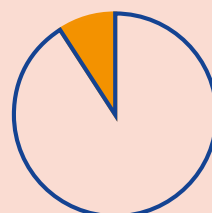
49 répondants

6% de non-répondants

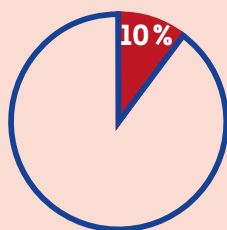


74 répondants

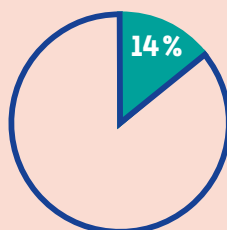
9% de non-répondants



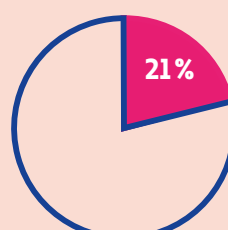
188 répondants



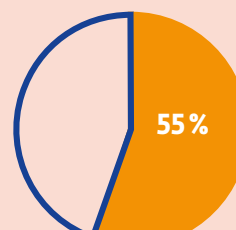
6,861 millions d'entrées



6,904 millions d'entrées



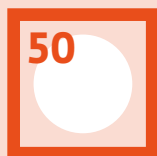
2,484 millions d'entrées



2,946 millions d'entrées

RÉPARTITION PAR DÉPARTEMENT

Yvelines



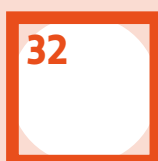
Hauts-de-seine



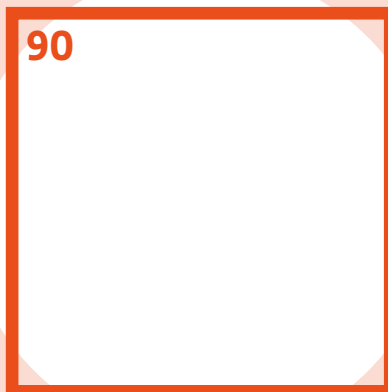
Essonne



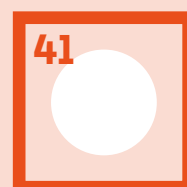
Val d'Oise



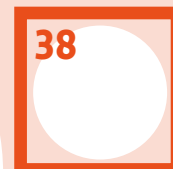
Paris



Seine-Saint-Denis



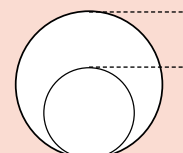
Val-de-Marne



Seine-et-Marne



Nombre d'entrées
(en millions de patients)



Nombre de CDU

L'ORGANISATION ACTUELLE



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.).

85 % des commissions le font

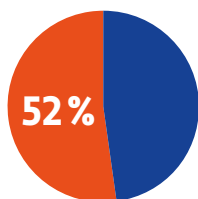
RAPPEL

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

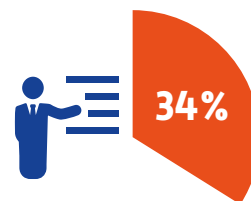


ZOOM MÉDIATEURS MEDECINS ET NON-MÉDECINS

- 178 ÉTABLISSEMENTS ONT LES 4 MÉDIATEURS REQUIS



- 117 ÉTABLISSEMENTS LEUR PROPOSENT UNE ACTION DE FORMATION OU DE SENSIBILISATION À LA MEDIATION



1 376 requis



1 100 désignés

*La répartition des médiateurs manquants selon le type d'établissements est la suivante :

23% dans les établissements publics, 22% à l'AP HP, 23% dans les établissements publics, 21% dans le privé et 15% dans les ESPIC

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

- 72% ont des locaux réservés
- 42% ont un e-mail individuel ou collectif
- 40% des établissements ont proposé aux représentants des usagers de rembourser leurs frais de déplacement
- 20% ont un ordinateur
- **16% des établissements ne mettent aucun moyen matériel à disposition des représentants des usagers**

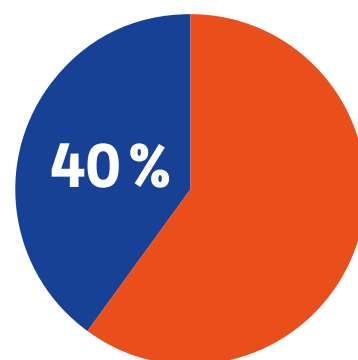
● LA LISTE NOMINATIVE DES MEMBRES DANS LES ÉTABLISSEMENTS

- 86% des établissements la remettent à chaque patient avec le livret d'accueil
- 85,5% inscrivent les coordonnées à jour des membres

● LEUR VISIBILITÉ AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT

- 77% des établissements permettent des rencontres avec les usagers
- 70% des établissements organisent des échanges avec les équipes soignantes
- 70% des établissements présentent les représentants des usagers au personnel dès leur arrivée
- **44% des usagers sollicitent directement les représentants des usagers**
- Seulement 31% des établissements organisent des temps de permanence auprès du public

● POURCENTAGE DE POSTES VACANTS*



Seulement 889 représentants

pour 1492 places requises

* basé sur 373 CDU

Seulement 31 % des établissements fonctionnent avec les 4 RU requis

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



Plus de 100 RU



Plus de 70 RU



55 RU



Plus de 36 RU



35 RU



Plus de 30 RU



29 RU



27 RU

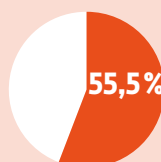


27 RU

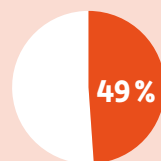


26 RU

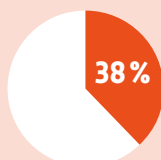
● TAUX DE PARTICIPATION DES RÉPRESENTATIONS DES USAGERS AUX DIFFÉRENTES INSTANCES DE L'ÉTABLISSEMENT



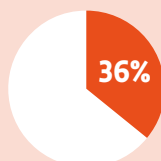
Le comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN)



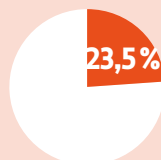
Le comité d'activité libéral (CAL)



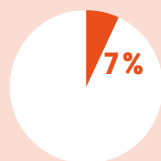
Le comité de liaison alimentation et nutrition (CLAN)



Le comité de lutte contre la douleur (CLUD)



Le conseil de surveillance ou d'administration (CS)

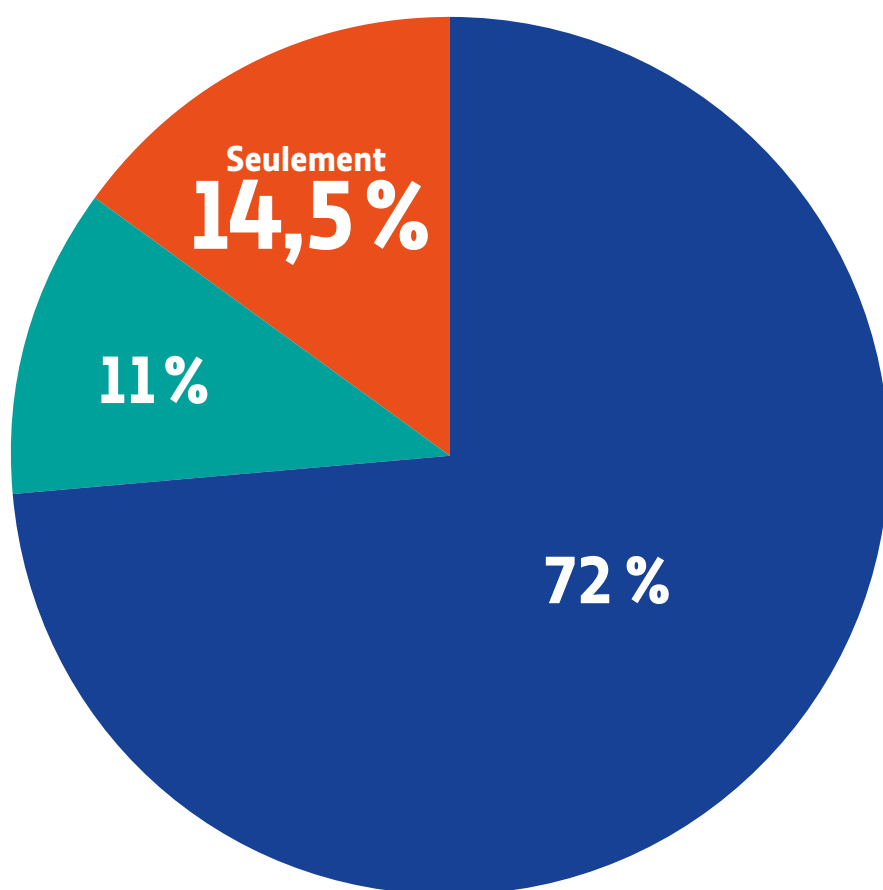


La commission ou la conférence médicale d'établissement (CME)

LE FONCTIONNEMENT

PRÉSIDENTE DES COMMISSIONS DES USAGERS

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



3,5 / an
réunions

organisées en moyenne (voir page 30 « Gestion de crise »)

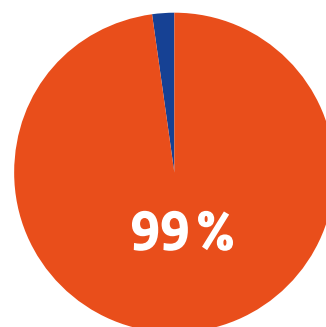
92%

des CDU ont établi leur règlement intérieur

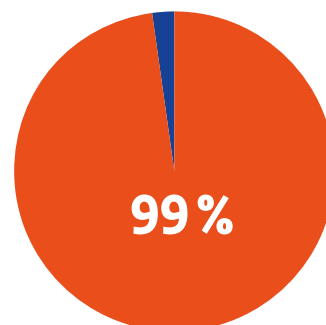
LA VISIBILITÉ

AUPRÈS DU PERSONNEL ET DES USAGERS

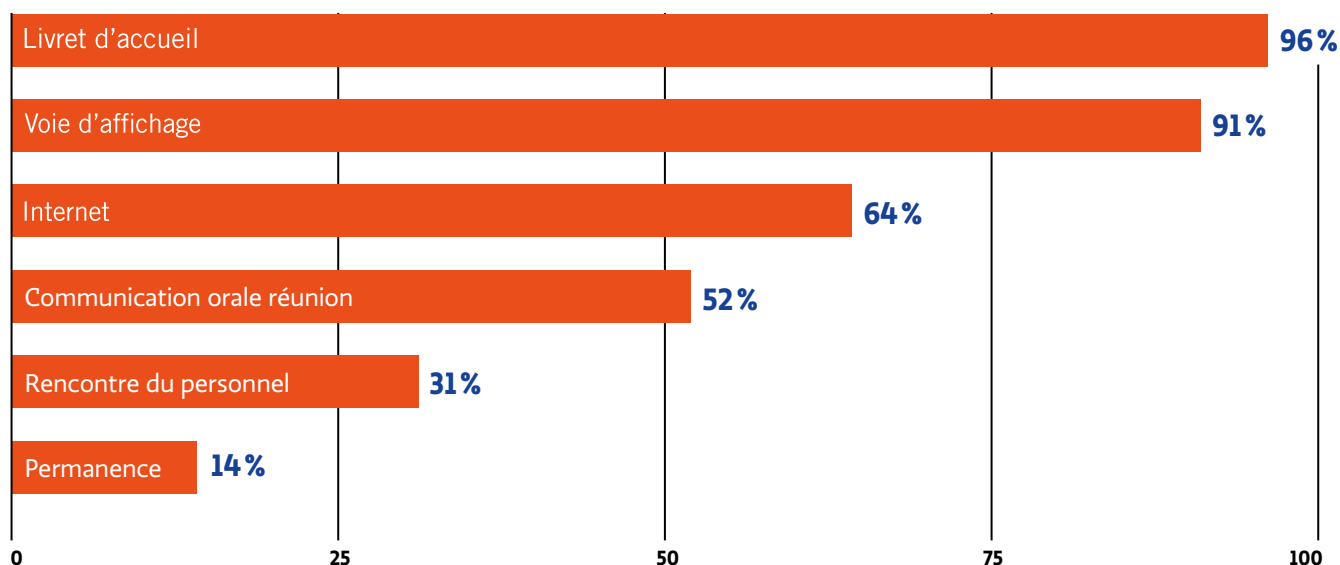
- POURCENTAGE DES ÉTABLISSEMENTS QUI INFORMENT LES USAGERS DU RÔLE ET DE LA COMPOSITION DE LA CDU



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



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

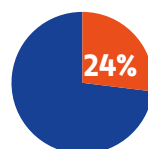


LE RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ

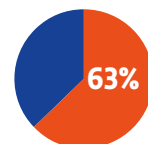
● **IL DOIT ÊTRE ÉLABORÉ PAR L'ENSEMBLE DES MEMBRES DE LA CDU ET PRÉSENTÉ AU CONSEIL DE SURVEILLANCE OU À L'ORGANE COLLÉGIAL DE L'ÉTABLISSEMENT.**

- 80% des membres de la CDU ont participé à la rédaction du rapport
- Seulement 20% des représentants des usagers ont présenté ou co-présenté le rapport annuel

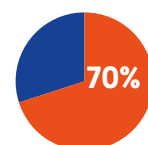
● PRÉSENTATION DU RAPPORT



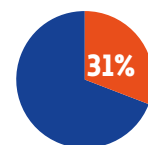
Pourcentage de CDU présentant le rapport au conseil de surveillance ou conseil d'administration



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

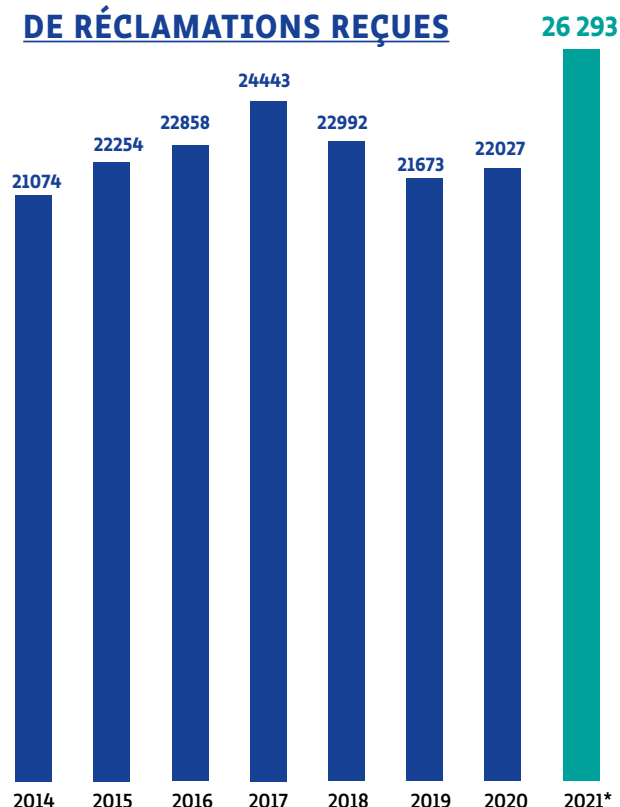
Tout usager doit pouvoir exprimer ses griefs oralement ou par écrit au sein d'un établissement de santé. La commission des usagers est informée de l'ensemble des réclamations déposées par les usagers ainsi que des suites données par l'établissement.

26 293
réclamations recensées



1 réclamation
pour
730 entrées de patients

EVOLUTION DU NOMBRE DE RÉCLAMATIONS REÇUES



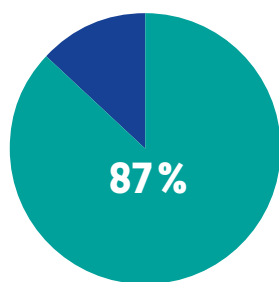
Le nombre de réclamations augmente depuis 2012. Cette hausse doit être interprétée avec prudence et mise en relation avec l'évolution du nombre d'entrées totales de patients dans les établissements. Elle peut être le résultat d'une meilleure communication auprès des usagers sur la possibilité de formuler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

* 94,5 % de répondants

5 450 actions correctives proposées
par les CDU suite aux réclamations

LE RECUEIL DES RÉCLAMATIONS

● ORALES



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

● ÉCRITES

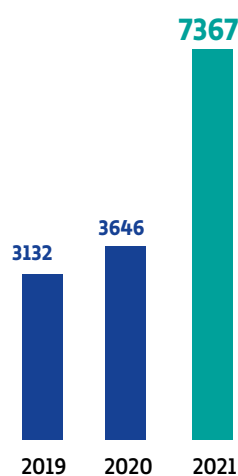


Pourcentage d'établissements qui ont mis en place une organisation spécifique pour les réclamations écrites

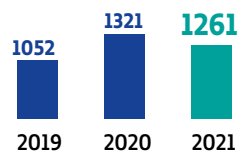
Comme en 2020, **30 établissements** ont déclaré n'avoir reçu aucune réclamation écrite

ÉVOLUTION DES PRINCIPAUX MOTIFS DE RÉCLAMATIONS TOUS DOMAINES CONFONDUS

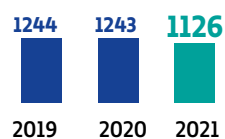
● FACTURATION



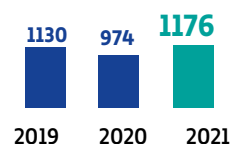
● VOLS OU OBJETS ENDOMMAGÉS



● QUALITÉ DES SOINS



● CONTESTATION DU DIAGNOSTIC MÉDICAL



LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

16837
réclamations ont fait l'objet d'une réponse écrite

1152 contentieux introduits

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

4 % des établissements ne rendent pas accessible le registre des réclamations aux membres de la CDU

4 % 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 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.

1882
médiations
proposées
dont 242 à l'initiative
de la CDU

394
réalisées
dont 163 en présence
d'un RU

L'INFORMATION DES USAGERS

99 %
des livrets
d'accueil
mentionnent
la médiation

L'ACCOMPAGNEMENT PAR UN REPRÉSENTANT DES USAGERS

- 93% des établissements informent l'utilisateur sur la possibilité de se faire accompagner par un représentant des usagers

L'INFORMATION DES PROFESSIONNELS

- Dans 91% des établissements, les professionnels de santé sont informés de l'existence et du rôle des médiateurs médecins et non médecins

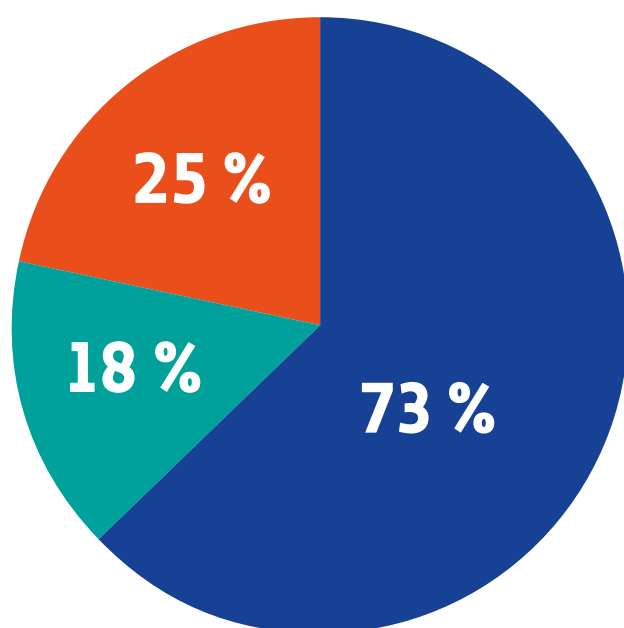
LES RAPPORTS DE MÉDIATION

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.

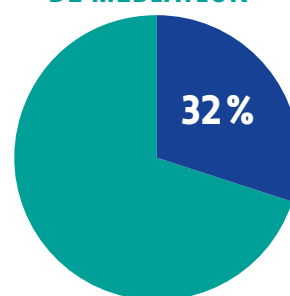
Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose.

TYPE DE MÉDIATIONS

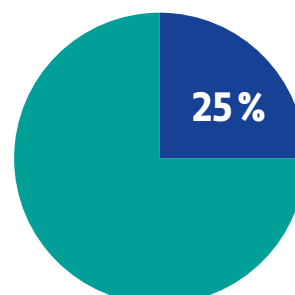
- Exclusivement médicales
- Exclusivement non médicales
- Médicales et non médicales



- 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

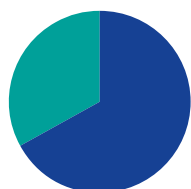
On y retrouve notamment :

1. Le rôle et la composition de la commission des usagers (97% des établissements)
2. le recueil du consentement (92% des établissements)
3. la rédaction des directives anticipées (90% des établissements)

94%

des établissements le remettent systématiquement à l'utilisateur ou à ses proches

- 49% des établissements le remettent en amont en cas d'hospitalisation programmée



33% 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 (92%)
- Chaque chambre (25%)
- 80% des livrets d'accueil ont été renouvelés sur les 3 dernières années

DISPOSITIFS SPÉCIFIQUES POUR DISPENSER DE L'INFORMATION MÉDICALE

- 68% des établissements ont mis en place une organisation spécifique
- 43% des établissements ont désigné une personne référente au sein du personnel

● LES FRAIS LIÉS À LA PRISE EN CHARGE



- 86% des établissements fournissent une information sur les frais liés à sa prise en charge
- **Seulement 51%** des établissements **informent les usagers de l'obligation de réaliser un devis** pour les montants supérieurs à 70 euros.

● LES DIRECTIVES ANTICIPÉES RELATIVES À LA FIN DE VIE

- 89% des établissements informent les professionnels de santé

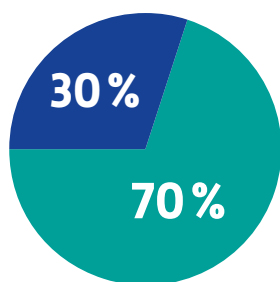
L'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

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

40707 demandes

● PROVENANCE



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

● DIFFICULTÉS D'ACCÈS



**soit 1 réclamation
sur 57 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

90%

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

- 57% 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

91 %

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

82 %

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

75 %

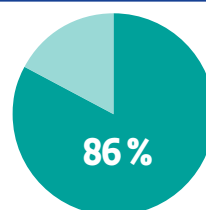
des établissements ont une procédure spécifique d'annonce du décès à la famille

83 %

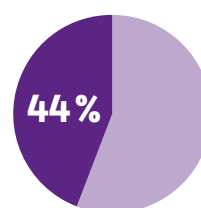
des établissements permettent le recueillement auprès du défunt

LES CROYANCES

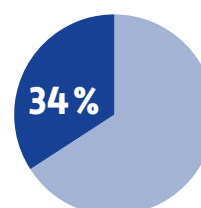
ET LES CONVICTIONS



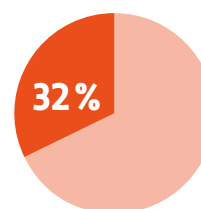
Pourcentage des établissements qui assurent le respect des rites et des croyances en cas de décès



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



Pourcentage des établissements qui désignent un référent à ce sujet



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

PRISE EN CHARGE

LA PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE

81 %

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

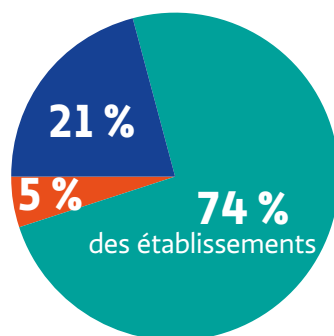
66 %

des établissements proposent à leurs personnels des formations ou séances de sensibilisation à la bientraitance, soit 8 904 professionnels touchés en 2021

LES DISPOSITIFS D'ACCUEIL DES PUBLICS SPÉCIFIQUES

- 90 % des établissements ont mis en place un dispositif spécifique pour les personnes non francophones
- 55 % 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 sourdes
- 50 % des établissements ont mis en place un dispositif spécifique pour les personnes illettrées ou analphabètes
- 45 % des établissements ont mis en place un dispositif spécifique pour les handicaps psychiques

● POURCENTAGE ET NOMBRE DE DISPOSITIFS MIS EN PLACE



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

3,5 % 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.

- 95 % rencontrent les usagers dans l'établissement
- 82 % rencontrent les équipes soignantes sur la thématique des usagers
- 80,5 % des établissements affichent ses coordonnées dans les services
- 76 % des établissements ont une personne en charge des relations usagers
- **58 % n'exercent pas** cette fonction **à temps plein**

PROJETS 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.



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

L'ÉVALUATION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

44 %

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

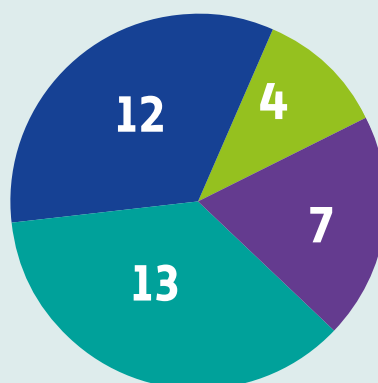
- Information sur des pathologies spécifiques
- Recueil des plaintes
- Hébergement
- Ateliers de prévention
- Suivi individualisé
- Activités pour les patients
- Permanence
- Écoute
- Orientation

12 associations en moyenne y sont représentées.



● RÉPARTITION DES MAISONS DES USAGERS SELON LE STATUT

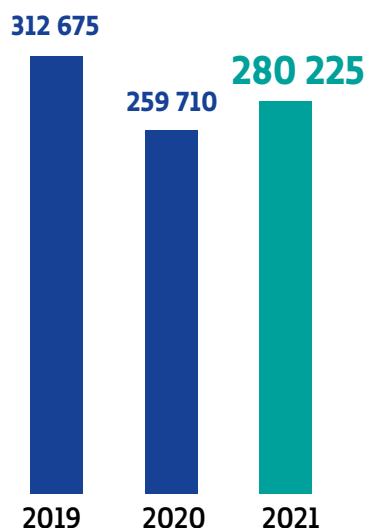
- AP-HP
- Établissements publics
- Établissements privés d'intérêt collectif
- Établissements privés



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.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE QUESTIONNAIRES DE SORTIE REMPLIS :



- 83 % des établissements déclarent la prestation hôtelière comme recueillant le moins de satisfaction
- 92 % des CDU analysent les résultats
- 48 % des établissements déclarent la prestation paramédicale comme remportant le plus de satisfaction
- 92 % des CDU mettent en place des actions après analyse des résultats

LES ENQUÊTES DE SATISFACTION

- 58 % des établissements y ont recours



soit 93 %
de plus
qu'en 2019

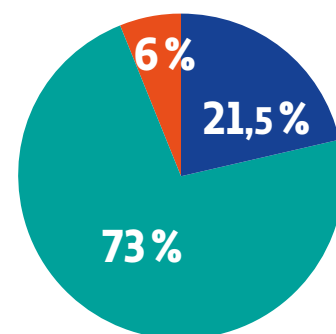
- 215 002 personnes enquêtées

L'INDICATEUR IQSS

- 80 % 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 soit plus de 48 h en médecine, chirurgie et obstétrique (MCO), soit en chirurgie ambulatoire (CA) soit en soins de suite et de réadaptation (SSR)



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

63 % 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

- 96,5% des CDU ont accès aux événements indésirables graves (EIG) ainsi qu'aux actions correctives pour y remédier.
- 81% des CDU sont associées à la construction et l'enrichissement du compte qualité.
- 93% des CDU sont impliquées dans la préparation de la visite de certification.
- 70% des CDU sont associées à l'élaboration du projet d'établissement.

LA PARTICIPATION

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

72%

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

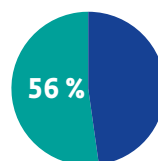
- 20% des CDU se sont autosaisies d'un sujet relatif à la politique de qualité et de sécurité
- 11% des CDU ont débattu des observations émises par les associations ayant signé une convention avec l'établissement

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

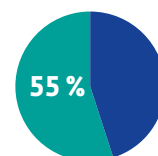
- 46% des établissements ont reçu des observations de la part des membres de la CDU

● POURCENTAGE DES THÉMATIQUES OBSERVÉES

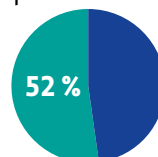
La gestion des réclamations



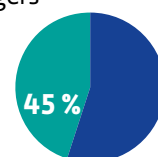
Le fonctionnement de la CDU



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



La mesure de la satisfaction des usagers





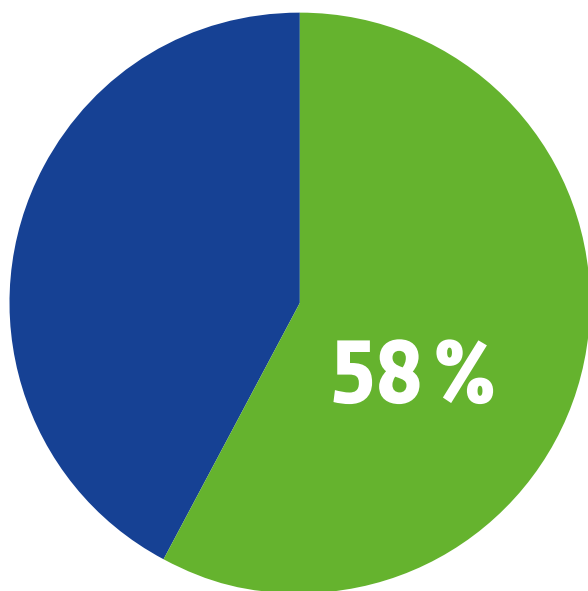
3.

Gestion de crise & Bilan

GESTION DE CRISE

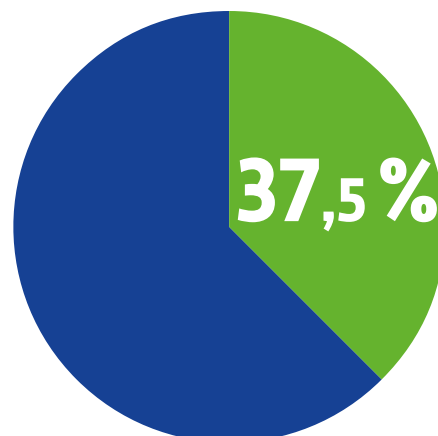
En 2021, les établissements sanitaires ont été non seulement fortement mobilisés par la pandémie COVID-19 mais également confrontés à une pénurie de soignants. Dans ce contexte, la concertation pâtit encore de cette crise. En tout état de cause, chaque CDU devra en tirer des enseignements et faire remonter des propositions d'améliorations notamment pour leur permettre d'être davantage associée aux cellules de crise.

IMPLICATION DES CDU



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

LES CDU SE SONT ADAPTÉES



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

● ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ÉTABLISSEMENTS AYANT ÉTÉ DAVANTAGE SOLlicitÉS PAR LES USAGERS

2020

45 établissements

sur 367 répondants

2021

50 établissements

sur 344 répondants

18 901

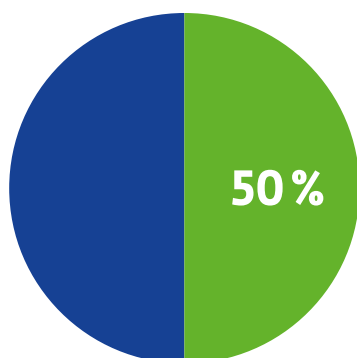
messages d'éloges
dans les établissements en 2021

IMPACT SUR LE FONCTIONNEMENT

L'article R.1112-88 du code de la santé publique prévoit que la CDU doit se réunir au moins quatre fois par an. Malgré la crise sanitaire, les établissements ont tout de même globalement réussi à maintenir et réunir l'instance des usagers.

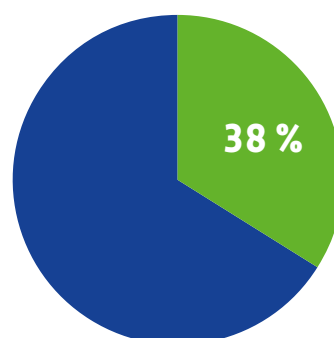
IMPACT SUR L'ORGANISATION DES RÉUNIONS

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

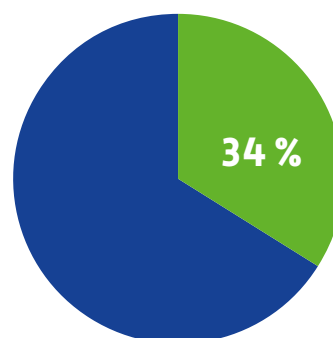


Le nombre moyen
de réunions est passé de
3 à 3,5

- POURCENTAGE D'ÉTABLISSEMENTS ORGANISANT MOINS DE 4 RÉUNIONS PAR AN



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

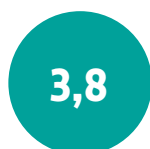


NOMBRE MOYEN DE RÉUNIONS SELON LES TYPES D'ÉTABLISSEMENTS :

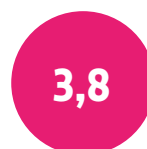
● AP-HP



● Publics



● Privés d'intérêt collectif

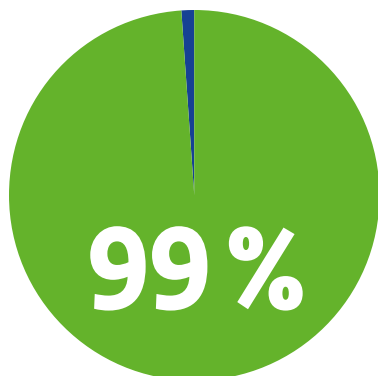


● Privés lucratifs

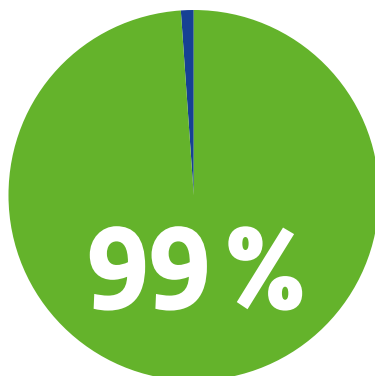


BILAN

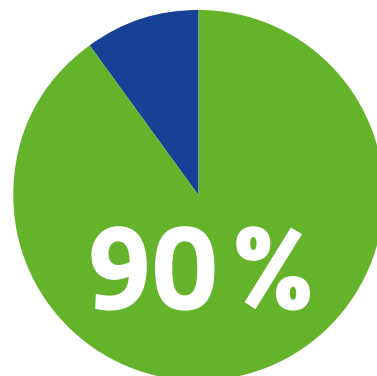
INTÉGRÉ DANS LES PRATIQUES



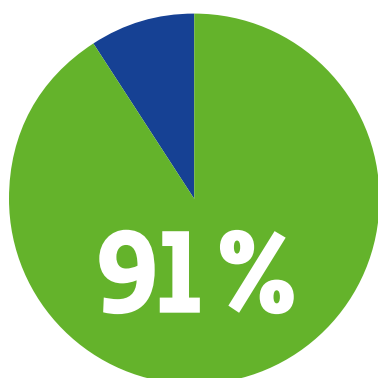
- POURCENTAGE DES USAGERS ET DU PERSONNEL QUI SONT INFORMÉS DU RÔLE ET DES ACTIVITÉS DE LA COMMISSION



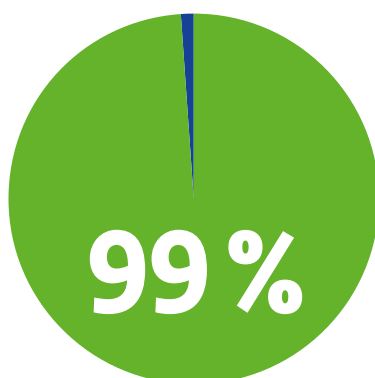
- POURCENTAGE D'ÉTABLISSEMENTS QUI COMMUNIQUENT UNE INFORMATION AUX USAGERS SUR LA POSSIBILITÉ DE FORMULER UNE RÉCLAMATION



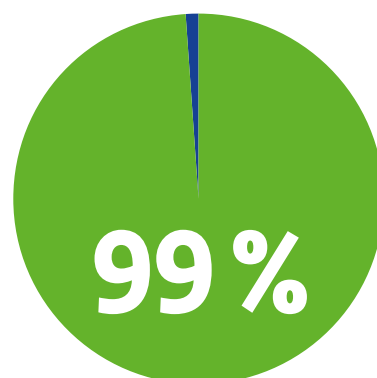
- POURCENTAGE DE DEMANDES REÇUES PAR L'ÉTABLISSEMENT AYANT ABOUTI À LA COMMUNICATION DU DOSSIER MÉDICAL AU REQUÉRANT



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



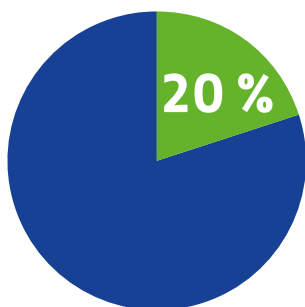
- POURCENTAGE DE LIVRETS D'ACCUEIL QUI MENTIONNENT LA MÉDIATION



- 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

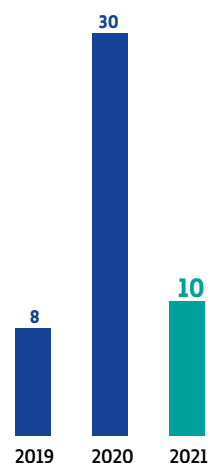


- 66 % des médiateurs n'ont pas suivi de formation ou de sensibilisation.
- 60 % des établissements ne proposent pas aux représentants des usagers de rembourser leurs frais de déplacements.
- Dans seulement 33 % des CDU, les représentants des usagers vont à la rencontre des associations ayant passé une convention avec l'établissement
- Dans 32 % des établissements, le rapport de médiation n'est pas envoyé systématiquement à la CDU.
- Seulement 24 % des CDU présentent le rapport d'activité annuel au conseil de surveillance ou d'administration.
- Seulement 14,5 % des CDU sont présidées par un représentants des usagers.
- 8 % des CDU n'ont pas établi de règlement intérieur.

POINTS DE VIGILANCE

- 27 projets des usagers ont été proposés par la commission des usagers en vue de l'élaboration du projet de l'établissement en 2021 (contre 69 en 2020).
- 132 établissements (soit 38 % des établissements) ont organisé moins de 4 réunions en 2021 (cf page gestion de crise).
- 18 établissements n'ont aucun dispositif d'accueil pour les publics spécifiques et 12 établissements ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite.
- 12 CDU n'ont pas accès aux EIG ainsi qu'aux actions correctives.
- 15 établissements n'ont pas mis en place une procédure formalisée de traitement des réclamations.
- 15 établissements ne laissent pas accès aux réclamations aux membres de la CDU.
- 38 établissements n'ont pas informé les professionnels sur la rédaction des directives anticipées de fin de vie.

● EVOLUTION DU NOMBRE D'ÉTABLISSEMENT NE DISPOSANT PAS DE REPRÉSENTANTS DES USAGERS



Décryptage

Présentation	6
Organisation actuelle	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
--------------------------------	----



Agence Régionale de Santé Île-de-France

Département Démocratie Sanitaire

Mission relations avec les usagers

ars-idf-cdu@ars.sante.fr