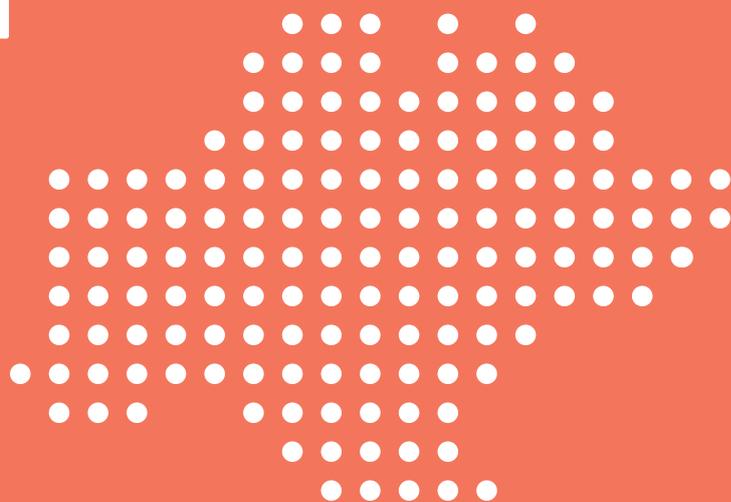




synthèse régionale des rapports d'activité

des Commissions Des Usagers
de la région Occitanie



P. 2
AVIS

de la CSDU/CRSA Occitanie sur la
synthèse régionale
des rapports des Commissions
Des Usagers (CDU) 2021

P. 3

*1. COMPOSITION
DE LA COMMISSION
DES USAGERS (CDU)*

P. 3

Membres obligatoires

P. 3

Autres membres participants

P. 4

*2. LES REPRÉSENTANTS
DES USAGERS DANS
L'ÉTABLISSEMENT*

P. 4

Formation des Représentants des
Usagers

P. 4

Participation des Représentants
des Usagers aux instances de
l'établissement

P. 4

Moyens mis à la disposition des
Représentants des Usagers

P. 4

Implication des Représentants
des Usagers dans la rédaction des
documents destinés aux patients

P. 15

*6. MESURE
DE LA SATISFACTION
DES USAGERS*

P. 15

Le questionnaire de sortie

P. 15

Les enquêtes de satisfaction

P. 16

*7. CONTRIBUTION
DE LA CDU À LA POLITIQUE
D'AMÉLIORATION CONTINUE
DE LA QUALITÉ ET DE LA
SÉCURITÉ DES PRISES EN CHARGE*

P. 16

Les recommandations émises et
actions correctives réalisées

P. 16

La certification de la Haute
Autorité de Santé (HAS)

P. 16

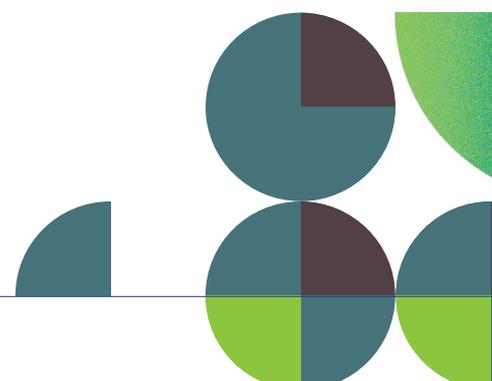
COVID-19 : association des
Représentants Des Usagers
à la gestion de crise

P. 17

Le projet des usagers

P. 18

Accueil et prise en charge des
personnes en situation de
handicap



P. 5

3. FONCTIONNEMENT DE LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

P. 5

Contenu du règlement de la
Commission Des Usagers

P. 5

Réunions de la Commission
Des Usagers

P. 6

Modalités d'élaboration et de
diffusion du rapport d'activité de
la CDU

P. 6

Communication de la liste
actualisée des membres de la
CDU

P. 7

Place des associations de
bénévoles

P. 8

4. MODALITÉS DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS D'USAGERS

P. 8

Le Recensement

P. 9

La Fréquence des motifs

P. 10

Le Traitement

P. 10

La médiation

P. 11

Communication des dossiers
médicaux

P. 12

5. INFORMATION À DESTINATION DES USAGERS ET DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ DE L'ÉTABLISSEMENT

P. 12

L'information sur l'existence de la
Commission Des Usagers

P. 13

Une personne chargée des
relations avec les usagers (PCRU)

P. 13

Le livret d'accueil et la charte de
la personne hospitalisée

P. 14

La personne de confiance

P. 14

Les directives anticipées de fin de
vie

P. 14

Information sur les indicateurs de
qualité et de sécurité des soins

P. 20

8. LES DROITS DES USAGERS

P. 20

La prise en charge de la douleur

P. 20

La prise en charge du décès

P. 20

La lettre de liaison

P. 21

Formation/information des
professionnels de l'établissement

P. 21

La bientraitance

P. 21

Le don d'organes

P. 22

ANNEXES

P. 22

Motifs des plaintes et
réclamations

P. 26

Le projet des usagers

P. 27

GLOSSAIRE

© Ars Occitania, 12/2023

AVIS

DE LA CSDU/CRSA OCCITANIE SUR LA SYNTHÈSE RÉGIONALE DES RAPPORTS DES COMMISSIONS DES USAGERS (CDU) 2021

*Commission spécialisée
dans le domaine de droits
des usagers du système
de santé*



La commission spécialisée sur les droits des usagers sera particulièrement attentive au public en situation de grande vulnérabilité, notamment les patients en situation de handicap, visible ou invisible, qu'ils soient d'ordre physique, psychique, socio-économique, et en sachant que l'association de plusieurs handicaps aggrave la situation des personnes qui vivent avec.

Plus spécifiquement, la commission spécialisée sur les droits des usagers s'interroge sur les résultats relatifs aux conditions d'accès aux soins qui semblent surestimés par rapport à la réalité et ne reflètent pas les difficultés remontées par les personnes en situation de handicap en terme d'accès et d'accessibilité aux établissements, aux équipements ou aux professionnels de santé.

La commission spécialisée sur les droits des usagers relève que ce rapport, élaboré à partir de données déclaratives, ne rend pas suffisamment compte de la difficulté que rencontrent certaines personnes à se faire entendre ou à être visibles car elles restent socialement mises en marge du système.

La commission spécialisée sur les droits des usagers souhaite s'assurer que les conditions de démocratie en santé s'exercent bien partout, sur l'ensemble des territoires et notamment en situation critique (situation de crise sanitaire).

1

COMPOSITION DE LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Membres obligatoires (hors représentants des Usagers)

2,5% des établissements ne disposent pas d'un Président de la CDU.

Dans 52% des établissements, il s'agit du représentant légal de l'établissement et dans 23% des établissements, il s'agit d'un Représentant des Usagers.

5% des établissements ne disposent pas de médiateur médical titulaire.

20,5% des établissements ne disposent pas de médiateur médical suppléant.

1% ne disposent pas de médiateur non médical titulaire.

15,5% ne disposent pas de médiateur non médical suppléant.

Autres membres participants (en fonction du règlement intérieur)

Le Président de la CME (ou son représentant) dans 83% des établissements (77% en 2020).

Le représentant de la commission des soins infirmiers titulaire : 58% (54% en 2020).

Le représentant de la commission des soins infirmiers suppléant : 27% (26% en 2020).

Le représentant du personnel titulaire : 41,5% (36% en 2020).

Le représentant du personnel suppléant : 23% (20% en 2020).

Le représentant du conseil de surveillance (ou organe collégial) titulaire : 32% (33% en 2020).

Le représentant du conseil de surveillance (ou organe collégial) suppléant : 13% (15% en 2020).

Le représentant du personnel infirmier ou aide-soignant titulaire : 61% (54% en 2020).

Le représentant du personnel infirmier ou aide-soignant suppléant : 32% (33% en 2020).

Le responsable de la politique qualité : 96% (92% en 2020).

277 établissements de

santé sont identifiés en région Occitanie : 274 établissements de soins et 3 établissements de chirurgie esthétique.

La présente synthèse porte sur la totalité des établissements de santé.

Du fait de la poursuite de la crise sanitaire liée à la COVID 19 en 2021,

3 établissements (2 établissements de soins et 1 établissement de chirurgie esthétique) n'ont pas renseigné la trame de recueil des rapports CDU 2021.

2

LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS DANS L'ÉTABLISSEMENT

Formation des Représentants des Usagers

81% des Représentants des Usagers titulaires au sein des CDU des établissements de santé ont suivi la formation de base obligatoire (82% en 2020).

Participation des Représentants des Usagers aux instances de l'établissement

- Conseil d'administration ou conseil de surveillance : **35%**.
- Conférence ou commission médicale d'établissement (CME) : **9%**.
- Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN): **54%**.
- Comité de Liaison Alimentation et Nutrition (CLAN) : **37,5%**.
- Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) : **36%**.
- Comité de pilotage qualité : **46%**.
- Comité d'éthique : **30%**.
- Autre : **35%**.

Parmi lesquels on retrouve notamment : COMEDIMS, CDU de GHT, cellule identitovigilance, comité de bientraitance, CVS, CSIRMT, Commission d'activité libérale, CACQSS, Comité de développement durable, CREX, COVIRIS, Commission restauration, divers groupes de travail ou comités de pilotage.

Ces chiffres sont stables par rapport à 2020.

Moyens mis à la disposition des Représentants des Usagers

81% des établissements mettent à la disposition de leurs RU des locaux et/ou une salle de réunion, **33%** des adresses mails dédiées, **18%** un téléphone, **16%** un ordinateur, **2,5%** des logiciels spécifiques, bases documentaires et/ou l'accès à intranet.

Implication des Représentants des Usagers dans la rédaction des documents d'information destinés aux patients

Les établissements associent les Représentants des Usagers à la rédaction des documents d'information destinés aux patients dans les proportions suivantes :

- livret d'accueil : **89,5%** (82% en 2020).
- questionnaire d'évaluation à la sortie : **83%** (79% en 2020).
- fiches d'information remises aux patients : **83%** (77,5% en 2020).

On note une nette amélioration par rapport à 2020.



3

FONCTIONNEMENT DE LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)



Contenu du règlement intérieur de la CDU

Si **97%** des CDU disposent d'un règlement intérieur (98,5% en 2020),

seuls **63%** l'ont mis à jour au cours des trois dernières années (64% en 2020).

94.5% ont associé les Représentants des Usagers à la mise à jour du règlement intérieur (95% en 2020).

74% des établissements ont inscrit dans le règlement intérieur les modalités de remboursement des frais de déplacement des Représentants des Usagers (73,5% en 2020).

95% des établissements ont prévu dans le règlement intérieur les conditions de mise à disposition des réclamations aux membres de la CDU (94% en 2020).

Réunions de la Commission Des Usagers

2% des établissements n'ont pas réuni leur Commission Des Usagers en 2021 (4% en 2020).

Le contexte de crise sanitaire liée à la COVID 19 est le seul motif évoqué ;

Taux de participation à la CDU :

- du président / vice-président : **93%**
- du médiateur médical (titulaire et / ou suppléant) : **65%**
- du médiateur non médical (titulaire et / ou suppléant) : **87%**
- des Représentants des Usagers (titulaire et / ou suppléant) : **87%**

Les comptes rendus de la CDU sont portés à la connaissance :

- des membres de la CDU : dans **98,5%** des établissements
- de la direction qualité : dans **98,5%** des établissements
- de l'encadrement : dans **82%** des établissements
- de la direction : dans **96%** des établissements

Ces chiffres sont stables par rapport à 2020.

Importance et utilité d'un Règlement Intérieur

Un règlement intérieur n'est pas une redite des textes de loi : il en précise les modalités de mise en œuvre.

La commission des usagers voit son fonctionnement régi par un règlement intérieur (RI), qu'elle établit elle-même.

Il n'y a pas de RI type même si certains axes semblent incontournables. À titre d'exemple :

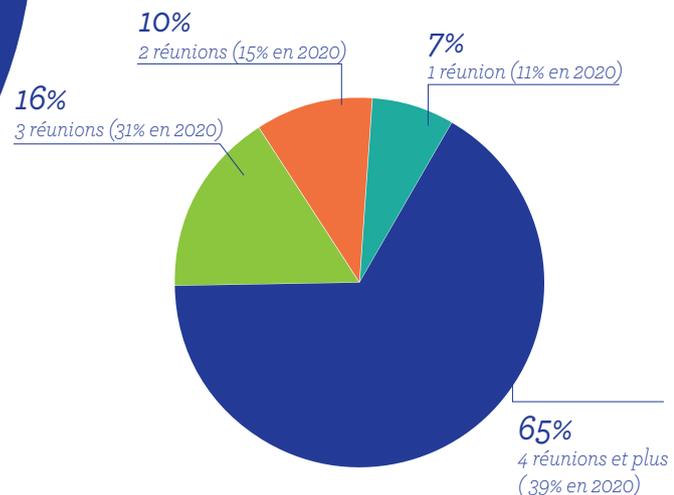
* **La logistique** : Qui envoie les convocations ? Combien de temps avant la réunion ? Qui rédige les comptes rendus ? Dans quel délai sont-ils envoyés ? Comment les frais de déplacement sont-ils remboursés ?

* **La composition** : la liste des membres de la CDU avec les noms, postes et coordonnées ; le fait que les titulaires et suppléants reçoivent les mêmes éléments ou sont tous invités aux réunions. La gestion de l'absentéisme des Représentants des Usagers.

Les modalités d'accès aux documents : comment les membres ont-ils accès aux courriers de plaintes et réclamations et aux réponses et services ?

Il est utile de s'interroger régulièrement sur le fonctionnement adopté en commission et de faire évoluer RI autant que de besoin.

Nombre de réunions de la CDU
au sein des établissements de santé en 2021



Modalités

d'élaboration et de diffusion du rapport d'activité de la CDU

84% des établissements associent les Représentants des Usagers à la rédaction du rapport annuel de la CDU (84% en 2020).

Le rapport d'activité annuel de la CDU est validé en séance plénière de la CDU dans **84%** des établissements (82% en 2020).



- **32%** des établissements présentent le rapport d'activité annuel de la CDU au conseil / à la commission de Surveillance (28% en 2020). Parmi eux, **29%** adressent les conclusions du débat à l'ARS
- **19%** au conseil d'administration (25% en 2020)
- **59%** au directoire ou à l'instance de direction (70% en 2020)
- **68%** à la commission ou conférence médicale d'établissement (CME) (75% en 2020)

Communication

de la liste actualisée des membres de la CDU

94% des établissements affichent la liste actualisée des membres de la CDU dans l'établissement (90% en 2018 et 92% en 2020).

54% d'entre eux l'affichent à l'accueil de l'établissement.

78% des établissements ont intégré la liste actualisée des membres de la CDU dans le livret d'accueil, (78% en 2020), **73%** l'ont publié sur le site intranet (79% en 2020), et **48%** sur le site internet de l'établissement (44% en 2020).

Place des associations de bénévoles

30% des établissements prévoient des réunions de la CDU avec les associations de bénévoles exerçant dans l'établissement (24% en 2020).

60% des établissements portent la liste des associations de bénévoles à la connaissance des usagers (58% en 2020) :

- **68%** d'entre eux utilisent la voie de l'affichage (74% en 2020),
- **60%** l'intègrent dans le livret d'accueil (67% en 2020).

Un accueil organisé des associations de bénévoles pour favoriser la rencontre avec les usagers est mis en place dans **34%** des établissements (20,5% en 2020). Parmi eux, **82%** des établissements déclarent que moins de cinq associations y sont représentées.

4

EXAMEN DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS PAR LA CDU

Le Recensement

Nombre total de plaintes et réclamations reçues par les établissements de santé de la région Occitanie en 2021 : **9 487**
Dont clôturées (au 31.12) : **6 251**
Dont en cours (au 31.12) : **734**.

9% des réclamations reçues par l'établissement sont transmises aux services de l'ARS.

Nombre de réclamations écrites : **6 391**.

Nombre de réclamations orales : **1 518**.

Nombre d'éloges reçus par les établissements de santé de la région en 2021 : **14 134** (13 718 en 2020).

95% des établissements déclarent que l'ensemble des plaintes et réclamations adressées à l'établissement par les usagers ou leurs proches est mis à disposition des membres de la CDU (96% en 2020).

96% des établissements déclarent qu'il existe une procédure de gestion des plaintes et réclamations orales et écrites. (97% en 2020).

Cette procédure prévoit :

- la possibilité d'avoir recours et d'être accompagné par un Représentant des Usagers : dans **96%** des établissements
- la proposition de médiation : dans **100%** des établissements,
- la saisine de la CDU : dans **98%** des établissements
- la saisine de la CCI : dans **53%** des établissements

Ces chiffres restent stables par rapport à 2020.

79% des établissements ont mis en œuvre un tableau de suivi des actions programmées (76% en 2020).

97% des établissements communiquent une information aux usagers sur la possibilité de formuler une réclamation à l'établissement (98% en 2020).

97% d'entre eux communiquent via le livret d'accueil (77% en 2020).

58,5% via le site internet.

La fréquence des motifs

Parmi les motifs les plus rencontrés, on retrouve :

- Gestion des ressources et des biens (vols, pertes...)
- Diagnostic, pertinence des examens
- Relations entre le patient et le professionnel
- Prix d'une chambre particulière

Le même constat est réalisé au niveau des réclamations instruites par l'ARS Occitanie.

Le traitement



Délai moyen d'envoi d'un accusé de réception d'une plainte ou réclamation : **5,1 jours** (5,3 en 2020).

Délai moyen d'une réponse circonstanciée à une plainte ou réclamation : **13,9 jours** (13,4 en 2020).



Délai moyen d'une réponse circonstanciée à une plainte ou réclamation après médiation : **14,3 jours** (7,6 en 2020).

Nombre de recours juridictionnels formés contre l'ensemble des établissements de santé de la région : **230** (242 en 2020).

Nombre de recours gracieux : **258** (345 en 2020).

Nombre de saisine de la Commission de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux (CCI) : **279** (303 en 2020).

83% des établissements informent la CDU du nombre, de la nature et de l'issue des recours gracieux ou juridictionnels formés contre l'établissement (89% en 2020).

La médiation

Nombre de médiations **proposées** par les établissements de santé en 2021 : **1 099** (1 683 en 2020).

Dont nombre de propositions de médiations médicales : **712** (906 en 2020).

Dont nombre de propositions de médiations non médicales : **307** (520 en 2020).

Nombre de médiations **réalisées** par les établissements de santé en 2021 : **264** (283 en 2020).

24% des médiations proposées sont réalisées (17% en 2020).

92% des établissements communiquent une information aux usagers sur la possibilité d'être accompagné d'un Représentant des Usagers lors des médiations (90% en 2020).

43,5% des médiations réalisées le sont en présence d'un RU (33% en 2020).

66% des établissements adressent systématiquement le rapport de médiation au plaignant (71% en 2020).

72% le présentent systématiquement à la CDU (76% en 2020).

Les professionnels de santé sont informés de l'existence et du rôle des médiateurs dans **82%** des établissements (86% en 2020).

96 médiateurs médicaux ont été formés au cours des deux années précédentes (contre 68 en 2020).

93 médiateurs non médicaux ont été formés au cours des deux années précédentes (contre 66 en 2020).

La communication des dossiers médicaux

Nombre total de demandes de dossiers médicaux **reçues** par l'ensemble des établissements de santé de la région Occitanie en 2021 : **18 046** (17 809 en 2020).

Nombre total de demandes de dossiers médicaux **traitées** par l'ensemble des établissements de santé de la région Occitanie en 2021 : **14 8898** (15 877 en 2020).

Un certain nombre de réclamants ne donne pas suite à la demande de dossier médical au vu des éléments à transmettre et du coup éventuel que cela peut représenter.

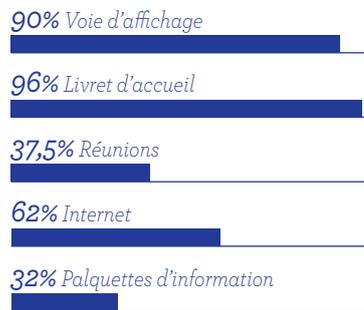
Nombre total de demandes de dossiers médicaux irrecevables : **1 202**.

5

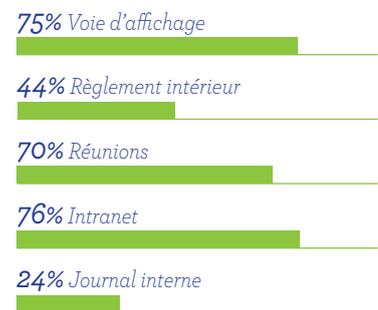
INFORMATION À DESTINATION DES USAGERS ET DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ DE L'ÉTABLISSEMENT

L'information sur l'existence de la Commission Des Usagers

À l'attention des usagers :



À l'attention des Professionnels
de santé de l'établissement :



Une personne chargée des relations avec les usagers (PCRU)

62% des établissements disposent d'une **personne chargée des relations avec les usagers (PCRU)**

- Pour 65% d'entre eux, elle apparaît dans le livret d'accueil
- 64% d'entre eux, affichent ses coordonnées dans les services
- Elle est associée aux réunions de la CDU dans 100% des cas

Ces chiffres sont stables par rapport à 2020.

Le livret d'accueil et la charte de la personne hospitalisée

92% des établissements accompagnent la remise du **livret d'accueil** d'explications orales (91% en 2020).

Le livret d'accueil informe les usagers sur :

- l'accès au dossier médical : dans 100% des établissements
- la désignation d'une personne de confiance : dans 97% des établissements
- la rédaction des directives anticipées de fin de vie : dans 93% des établissements
- le recueil du consentement : dans 93,5% des établissements
- les réclamations et la médiation : dans 97% des établissements

Une version audio du livret d'accueil existe dans 2% des établissements, une version vidéo dans 4% des établissements, en braille dans 5% et dans d'autres langues dans 4%.

Ces chiffres sont stables par rapport à 2020.

Communication des éléments suivants :

87% des établissements communiquent un **contrat d'engagement contre la douleur**.

69% communiquent le programme annuel de lutte contre les **infections nosocomiales**.

80%, la liste actualisée des **membres de la CDU**.

72,5%, les **coordonnées** actualisées des membres de la CDU.

94% des établissements annexent les principes généraux de la charte de la personne hospitalisée au livret d'accueil (97% en 2020).

La charte de la personne hospitalisée est affichée :

- dans chaque chambre, pour 34% des établissements
- dans les services de soins, pour 89% des établissements
- dans les salles d'attente et lieux fréquentés par les usagers pour 89% des établissements.

La personne de confiance

97% des établissements délivrent aux patients une information sur la personne de confiance.

Taux moyen des patients ayant bénéficié de cette information : 99%.

96% des établissements renseignent les coordonnées de la personne de confiance pour les personnes majeures hospitalisées dans le Dossier Patient.

83% des établissements disposent d'une procédure formalisée.

Les directives anticipées de fin de vie

92% des établissements délivrent une information sur les Directives Anticipées aux personnes hospitalisées (93% en 2020) et 93% (94% en 2018) des établissements informent le personnel de cette obligation.

89% des établissements renseignent les Directives Anticipées dans le Dossier Patient (identique en 2020).

Information sur les indicateurs de qualité et de sécurité des soins

Les indicateurs nationaux de qualité et de sécurité des soins sont généralisés à tous les établissements de santé. Ils s'articulent avec la procédure de certification V2020 de la HAS (IQSS).

93% des établissements affichent les indicateurs de qualité et de sécurité des soins au sein de leur établissement (95% en 2020).

Les résultats annuels des indicateurs qualité de l'établissement sont présentés et débattus en CDU dans 91% des établissements (92% en 2020).



6

LA MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS



Le questionnaire de sortie

93,5% des établissements utilisent un questionnaire de sortie

- **5%** sous forme exclusivement dématérialisée.
- **67%** sous forme exclusivement « papier ».
- **26%** des établissements utilisent les deux.

Taux de retour moyen des questionnaires de sortie : **36%** (*30% en 2020*).

94% des CDU ont connaissance des résultats des questionnaires de sortie *qui a donné lieu à la mise en place d'un plan d'actions dans 85% des établissements.*

Les enquêtes de satisfaction

29 % des établissements sont réglementairement non concernés par le questionnaire e-Satis.

Parmi les établissements concernés, **73%** utilisent les données issues d'e-Satis (*42% en 2020*).

Les Représentants des Usagers ont accès aux données d'e-Satis dans **89,5%** des établissements (*36% en 2020*).

Près de 89,5% des CDU ont débattu sur les résultats des questionnaires e-Satis (*80% en 2020*).

→ **73%** d'entre elles ont mis en place un plan d'actions.



7

CONTRIBUTION DE LA CDU À LA POLITIQUE D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES PRISES EN CHARGE

Les recommandations émises et actions correctives réalisées

93% des établissements ont mis en place, suite aux analyses de situations, des actions correctives.

93,5% des CDU ont pris connaissance du plan d'actions relatif à la politique de qualité et de sécurité de soins.



54% des CDU se sont auto-saisies de sujets se rapportant à la politique de qualité et de sécurité des soins de l'établissement et /ou au compte-qualité.

La certification de la Haute Autorité en Santé (HAS)



98% des CDU ont été informée des suites et résultats de la certification HAS.

COVID 19 : association des Représentants des Usagers à la gestion de la crise

67,5% des établissements ont associé les Représentants des Usagers à la déclinaison opérationnelle des recommandations sanitaires au sein de l'établissement.

Des initiatives associant les Représentants des Usagers ont été mise en œuvre dans 29% des établissements durant la période de crise sanitaire.

80,5% des établissements ont sollicité et réuni la CDU pendant la période de crise sanitaire.

Parmi les quelques initiatives, on retrouve :

- Mettre en place des lieux d'écoute des patients et des familles,
- Permanence téléphonique des Représentants des Usagers et/ou visio pour les patients et les familles Formations des usagers aux gestes barrières,
- Courriers rédigés par les RU, destinés aux familles des patients hospitalisés sur le respect des gestes barrières pendant les visites,
- Mise en place de « patient traceur COVID »,
- Participation des RU aux Retours d'Expérience (RETEX),
- Mise en place d'un « patient traceur COVID »,
- Organisation de CDU « Spécial COVID »,
- Participation des RU aux cellules de crise.

Le projet des usagers

72 CDU (26%) ont proposé un « projet des usagers » (26% d'établissements déclarent être en cours) (56 en 2020).

Pour **28%** des projets, les associations de bénévoles ont été consultées.

Il a été transmis au représentant légal de l'établissement dans **90%** des établissements et a été pris en compte dans l'élaboration du projet d'établissement dans **80,5%** (77% en 2020).

Accueil et prise en charge des personnes en situation de handicap

L'adhésion des établissements de santé à la charte Romain Jacob

44% des établissements mettent en œuvre la Charte Romain Jacob (19% en 2018 et 28% en 2020).

24,5% envisagent de le faire.

12% des établissements mettent en œuvre la charte des urgences Romain Jacob (4% en 2018 et 7% en 2020).

11% envisagent de le faire.

55% des établissements de santé affichent tout de même ces chartes dans l'établissement (17% en 2018 et 35% en 2020).



On constate qu'en quelques années, les chiffres se sont nettement améliorés. Des efforts doivent tout de même être encore menés par les établissements.

Les actions mises en œuvre prenant en compte les spécificités liées au handicap :

30% des établissements ont mis en place un agenda d'accessibilité programmé (Ad'Ap) (nouvelle donnée recueillie en 2020 pour la première fois).

Il est en cours d'élaboration pour 13% des établissements.

36% des établissements ont élaboré un projet d'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des personnes en situation de handicap (33% en 2020).

Il est en cours dans 23% des établissements.

Parmi eux :

- Intégration dans une politique institutionnelle dans **80%** des établissements (77% en 2020),
- Coordination du projet par une équipe de pilotage dans **43%** des établissements (46% en 2020),
- Identification des besoins réalisés en lien avec des acteurs externes dans **56,5%** des établissements (42% en 2020),
- Identification des besoins réalisés en lien avec des professionnels de l'établissement dans **70%** des établissements (72,5% en 2020),
- Conclusion de conventions de partenariats dans **30%** des établissements (34% en 2020).

La qualité et la continuité des soins font l'objet d'actions spécifiques pour les personnes en situation de handicap dans **51%** des établissements (cela est envisagé pour 22%).

Parmi eux :

- Un référent handicap ou une équipe dédiée sont mobilisables en appui/conseil des équipes dans **38%** des établissements
- Une procédure d'accueil est en place quel que soit le type d'admission (programmée / urgences) dans **68%** des établissements
- Des documents de liaison spécifiques existent dans le Dossier Patient Informatisé (DPI) dans **41%** des établissements.

Ces chiffres sont stables par rapport à 2020.

En référence aux orientations de la Stratégie Nationale de Santé (axe 1 et 2) et du Projet Régional de Santé Occitanie 2018/2022 (parcours prioritaires « personnes en situation de handicap », « vieillissement » et thématique transversale « droits et place des usagers »), il est procédé à un recueil des actions entreprises en faveur des personnes en situation de handicap. Ce recueil permettra de disposer d'un état des lieux de la prise en charge et d'évaluer la politique conduite par les établissements en faveur de l'accessibilité aux soins.

79% des établissements ont mis en place une signalétique adaptée à l'ensemble des différents types de handicaps (visuel, auditif, moteur, mental). Ce dispositif est envisagé dans 28% des établissements.

47% des établissements disposent de plateaux techniques (consultation et lieux d'exams exploratoires) accessibles aux personnes en situation de handicap (table de gynécologie, mammographie, cabinet dentaire...). 7% envisagent de le mettre en place.

15% des établissements ont évalué le projet d'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des personnes en situation de handicap. 25% sont en cours d'évaluation.

- La structure de pilotage évalue les actions dans 71% des établissements
- La structure de pilotage évalue la satisfaction des usagers et des professionnels externes dans 71% des établissements, formule des recommandations dans 68% des établissements et communique les résultats auprès des instances dans 61% des établissements

Ces chiffres sont stables par rapport à 2020.

Le recours à l'enquête HANDIFACTION :

5% des établissements délivrent une information aux usagers pour les inciter à recourir à l'enquête **HANDIFACTION** (2,5% en 2020).

Cette information est réalisée :

- Pour 60% d'entre eux, par voie d'affichage et au travers des documents d'accueil
- Pour 40% d'entre eux, par les Représentants des Usagers de l'établissement

Le dispositif « Culture, Santé, Handicap et Dépendance » :

13% des établissements ont connaissance du dispositif ARS / DRAC « Culture, Santé, Handicap et Dépendance ».

Parmi eux :

- 31% ont assuré une présentation du dispositif en CDU
- 6% ont souscrit au dispositif.

8

LES DROITS DES USAGERS

La prise en charge de la douleur

98% des établissements insèrent dans le livret d'accueil une information sur la prise en charge de la douleur.

La procédure de prise en charge de la douleur comporte un volet spécifique pour les personnes en situation de handicap dans 51% des établissements.

4% des établissements déclarent ne pas disposer de procédure sur cette thématique.



94% des établissements ont mis en place au moins un référent douleur au sein de leur structure: 10% médical, 16% paramédical et 73% les deux (1% des établissements n'ont pas renseigné cet item).

Ces chiffres sont stables par rapport à 2020.

La prise en charge du décès

Il existe dans 70% des établissements un document reprenant les recommandations utiles aux professionnels concernant l'annonce du décès à la famille.

84% des établissements ont prévu dans leur procédure la possibilité de recueillement auprès du défunt et 86% le respect des rites et des croyances.

La lettre de liaison

70% des établissements remettent systématiquement la lettre de liaison au patient le jour de la sortie (68% en 2020).

75% des établissements déclarent que le contenu de la lettre de liaison a fait l'objet d'une procédure interne (74% en 2020).

Taux moyen de conformité des lettres de liaison au regard de cette procédure : 82% (79% en 2020).

Formation/information des professionnels de l'établissement sur les droits des usagers

61% des établissements déclarent que le personnel soignant de leur établissement a suivi **une formation générale sur les droits des usagers**.

Autres séances de sensibilisation ou formation suivies par les professionnels de l'établissement :

- A la prise en charge de la douleur : **83%** des établissements
- A l'annonce du décès : **34%**
- A la bientraitance : **82%** (62,5% en 2020).

30% des établissements ont mis en œuvre une formation et/ou sensibilisation des professionnels en matière **d'accueil et de prise en charge des personnes en situation de handicap** (27,5% en 2020).

→ Cette formation est envisagée dans **35%** des établissements.

- **77%** des établissements l'ont inscrit dans le plan de formation et DPC de l'établissement,
- **25%** des établissements ont sollicité les personnes en situation de handicap et/ou les associations de personnes en situation de handicap et/ou leurs aidants pour ce type d'actions,
- **26%** des établissements ont mis en place un plan de communication sur cette thématique.



Ces chiffres sont stables par rapport à 2020.

La bientraitance

86% des établissements ont mené des actions de promotion de la bientraitance (81% en 2020).

86% des établissements ont réalisé des Evaluations des Pratiques Professionnelles ayant pour thématique le respect des droits des usagers (66,5% en 2020).

882 EPP ont ainsi été réalisées sur l'année 2021 (630 EPP réalisées en 2018 et 391 en 2020).

Le don d'organes

57% des établissements déclarent qu'une information sur la possibilité de don d'organe est disponible (ou accessible) pour les patients (61% en 2020).

10% des établissements proposent à leurs personnels des formations sur le don d'organe (cette formation est envisagée dans 7% des établissements).

Les motifs des plaintes et réclamations ont été actualisés en 2021 afin qu'ils correspondent aux motifs proposés par l'IGAS.

Motifs	Nombre de réclamations portant sur le motif	Nombre de réclamations portant sur le motif	Nombre d'actions correctives identifiées par la CDU
Hôtellerie-locaux-restauration			
Accueil-admission	160		39
Délais d'attente	159		25
Horaires de visite	115		20
Transports sanitaires – transferts	72		11
Entretien et sécurité des locaux	74		27
Configuration des locaux (équipement sanitaire, superficie chambre, équipements divers)	186		42
Accessibilité des locaux (aux personnes à mobilité réduite, parking...)	84		10
Hygiène (entretien, ménage...)	114		37
Qualité des repas et la restauration (horaires des repas, quantité servie...)	290		71
Équipements à usage personnel (télévision...)	109		42
Lieu d'accueil pour la famille	28		2
Gestion des ressources ou des biens de la personne (dépôt, vols, perte...)	575		97
Sécurité des personnes (fugue, chute.)	88		44
Autres	245		49
Problème d'organisation ou de fonctionnement de l'établissement ou du service			
Manque de personnel soignant	90		18
Manque de personnel non soignant	12		4
Qualification du personnel	18		6
Activités/d'animation collective	34		14
Autres	311		30

<i>Motifs</i>	Nombre de réclamations portant sur le motif	Nombre d'actions correctives identifiées par la CDU
Problème de qualité des soins médicaux		
Délais de prise en charge	248	47
Diagnostic, pertinence des examens	518	51
Régulation des services d'urgence	98	18
Etat du matériel (en rapport avec les soins)	22	10
Prise en charge et prescription médicamenteuses	347	41
Complications médicales ou chirurgicales inattendues en lien éventuel avec des incapacités ou autre	138	23
Complications liées aux soins en lien éventuel avec un décès	46	6
Complications liées aux soins en lien éventuel avec des incapacités ou autre	102	17
Affections iatrogènes : infections liées aux soins, infections nosocomiales, événements liés à un produit de santé	67	7
Prise en charge de la douleur	179	39
Conditions de prélèvements biologiques	12	4
Résultats d'examens	56	5
Délivrance des médicaments	17	4
Aide médicale urgente (SAMU)	35	9
Autres	270	47
Problème de qualité des soins paramédicaux		
Absence ou insuffisance de la rééducation	68	13
Absence ou insuffisance de l'accompagnement lors de la prise des repas	26	6
Absence ou insuffisance de l'accompagnement lors des toilettes	49	8
Défaut lors de la distribution de médicaments	17	10
Défaut de surveillance ou de soins en lien éventuel avec des complications	82	7
Soins post-mortem, conservation du corps	7	1
Autres	164	28

<i>Motifs</i>	Nombre de réclamations portant sur le motif	Nombre de réclamations portant sur le motif	Nombre d'actions correctives identifiées par la CDU
Recherche d'établissement ou d'un professionnel			
Transfert par manque de lit	15		1
Placement dans un établissement éloigné de la famille	8		6
Autres	41		2
Mise en cause attitude des professionnels			
Relations entre le patient et les professionnels	614		93
Relations entre la famille/l'entourage et les professionnels	274		59
Attitude d'un professionnel	370		82
Maltraitance (violences sexuelles, physiques, psychologiques ou morales)	34		9
Maltraitance (négligences graves)	19		5
Maltraitance (privation des droits et atteinte aux biens)	5		2
Maltraitance (médicamenteuse)	0		0
Entre patients (violences sexuelles)	33		13
Refus d'aide de la part d'un professionnel	37		7
Autres	75		30

<i>Motifs</i>	Nombre de réclamations portant sur le motif	Nombre d'actions correctives identifiées par la CDU
Informations et droits des usagers		
Informations du patient sur sa pathologie, son opération, les risques encourus	266	41
Informations du patient suite à un événement (indésirable) lié aux soins	11	5
Recueil du consentement	22	2
Désignation d'une personne de confiance	9	2
Discrimination raciale, religieuse	3	0
Refus de consultation par un professionnel de santé libéral pour un autre motif	3	1
Respect de la dignité et de l'intimité	100	22
Respect du secret médical	17	5
Communication du dossier médical	113	10
Compte rendu suite à une médiation (interne à l'établissement) ou à un passage en CDU	15	0
Modalités d'annonce d'un décès	27	4
Accompagnement de la fin de vie (Loi Léonetti, demande évolutions législative)	39	3
Médiation	55	8
Autres	170	35
Facturation et honoraires		
Prix de journée – forfait journalier	156	48
Dépôt de caution, garantie	6	1
Prix d'une chambre particulière	515	76
Autres facturations (TV, téléphone...)	190	49
Honoraire : Activité libérale des praticiens hospitaliers	36	7
Honoraire : Honoraires du praticien ou du personnel soignant	18	0
Honoraire : Droit au dépassement du praticien	13	4
Honoraire : Affichage du dépassement d'honoraires	2	0
Facturation des transports	14	5
Autres	190	31
COVID-19	387	64

Le projet des usagers

Quelques initiatives intéressantes exprimées dans le projet des usagers :

• Initiatives autour de la promotion de la Démocratie en santé

- Améliorer l'information des patients sur leurs droits : élaborer des affiches « Recueil de la satisfaction du patient » (mise en place d'un QR code disponible dans chaque chambre), des affiches pour inciter le patient à devenir acteur de son parcours et de la sécurité de ses soins, mettre en place un questionnaire d'évaluation douleur multi langues, mise en place d'un questionnaire « Expérience Patient »...
- Faire connaître le rôle des représentants des usagers auprès des professionnels de santé et des usagers : développer les expériences qui permettent une rencontre des représentants des usagers avec les usagers et les professionnels, participation des RU aux formations des professionnels, à des groupes « Patients » pour présenter le rôle des RU...
- Développer l'implication des représentants des usagers dans la vie institutionnelle : améliorer la dynamique inter-associative, intégrer les RU dans le déploiement de l'Espace Numérique en Santé,

prévoir des espaces / salon d'échanges, des permanences de RU, participation des RU aux projets de l'établissement comme par exemple le projet de construction des nouvelles urgences, participation des RU au Plan de Communication de l'établissement...

• Initiatives autour de la personne en situation de handicap et des personnes vulnérables

- Prévenir des chutes
- Promouvoir les Directives anticipées
- Améliorer la qualité de vie des patients et résidents ainsi que leur retour à domicile
- Accueil adapté des patients en situation de handicap mental, de démence ou d'autisme
- Respect de la laïcité
- Améliorer l'accessibilité aux soins pour les personnes en situation de handicap
- Mise en place d'une charte adaptée à la personne en situation de handicap
- Informer sur les missions et le rôle de l'Aidant : organisation d'une journée dédiée aux Aidants

GLOSSAIRE

ARS : Agence régionale de santé
CACQSS : Commission d'Amélioration Continue de la Qualité et de la Sécurité des Soins.
CCI : Commission de Conciliation et d'Indemnisation
CDU : Commission des usagers
CLAN : Comité de liaison alimentation et nutrition
CLIN : Comité de lutte contre les infections nosocomiales
CLUD : Comité de lutte contre la douleur
CME : Commission médicale d'établissement
COMEDIMS : Commission du médicament et des dispositifs médicaux stériles
COVIRIS : Comité des vigilances et des risques
CREX : Comité de Retour d'Expérience
CRSA : Conférence régionale de la santé et de l'autonomie
CSIRMT : Commission des Soins infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques
CSP : Code de la Santé publique
CVS : Conseil de la Vie Sociale
DPC : Développement Professionnel Continu
DRAC : Direction Régionale des Affaires Culturelles
EIG : Événement indésirable grave
EPP : Evaluation des Pratiques Professionnelles
GHT : Groupement Hospitalier de Territoire
HAS : Haute Autorité de Santé
IQSS : Indicateur de Qualité et de Sécurité des Soins
PCRU : Personne en Charge des Relations avec les Usagers
RU : Représentant des usagers (du système de santé)
RI : Règlement intérieur



ARS OCCITANIE *Agence régionale de santé Occitanie*

26-28 Parc club du millénaire
1025, rue Henri Becquerel
CS 30001
34067 MONTPELLIER Cedex 2

04 67 07 20 07
www.occitanie.ars.sante.fr

