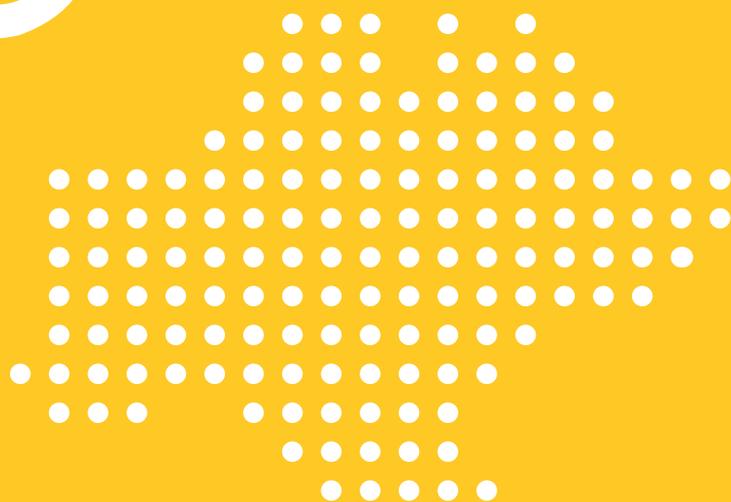




synthèse régionale des rapports d'activité

des Commissions Des Usagers
de la région Occitanie

2020



P. 3
1. COMPOSITION
DE LA COMMISSION
DES USAGERS (CDU)

P. 4
2. LES REPRÉSENTANTS
DES USAGERS DANS
L'ÉTABLISSEMENT

P. 2
AVANT-PROPOS

P. 3
Membres obligatoires

P. 4
Formation des Représentants des Usagers

P. 3
Autres membres participants

P. 4
Participation des Représentants des Usagers aux instances de l'établissement

P. 4
Moyens mis à la disposition des Représentants des Usagers

P. 15
6. MESURE
DE LA SATISFACTION
DES USAGERS

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. 15
Le **questionnaire** de sortie

P. 16
Les **recommandations** émises et actions correctives réalisées

P. 15
Les **enquêtes** de satisfaction

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. 16
Le **projet** des usagers

P. 17
Information sur les **événements indésirables graves (EIG)**

P. 18
Accueil et prise en charge des personnes en **situation de handicap**



<p>P. 5 3. FONCTIONNEMENT DE LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)</p>	<p>P. 8 4. MODALITÉS DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS D'USAGERS</p>	<p>P. 12 5. INFORMATION À DESTINATION DES USAGERS ET DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ DE L'ÉTABLISSEMENT</p>
<p>P. 5 Contenu du règlement de la Commission Des Usagers</p>	<p>P. 8 Le Recensement</p>	<p>P. 12 L'information sur l'existence de la Commission Des Usagers</p>
<p>P. 5 Réunions de la Commission Des Usagers</p>	<p>P. 9 La Fréquence des motifs</p>	<p>P. 13 Une personne chargée des relations avec les usagers (PCRU)</p>
<p>P. 6 Modalités d'élaboration et de diffusion du rapport d'activité de la CDU</p>	<p>P. 10 Le Traitement</p>	<p>P. 13 Le livret d'accueil et la charte de la personne hospitalisée</p>
<p>P. 6 Communication de la liste actualisée des membres de la CDU</p>	<p>P. 10 La médiation</p>	<p>P. 14 La personne de confiance</p>
<p>P. 7 Place des associations de bénévoles</p>	<p>P. 11 Communication des dossiers médicaux</p>	<p>P. 14 Les directives anticipées de fin de vie</p>
<p>P. 7 Commission Des Usagers et Groupement Hospitalier de Territoire</p>		<p>P. 14 Information sur les indicateurs de qualité et de sécurité des soins</p>
<p>P. 20 8. LES DROITS DES USAGERS</p>		
<p>P. 20 La prise en charge de la douleur</p>		<p>© Ars Occitanie, 08/2022</p>
<p>P. 20 La prise en charge du décès</p>		
<p>P. 20 La lettre de liaison</p>		
<p>P. 21 Formation/information des professionnels de l'établissement</p>		
<p>P. 21 La bientraitance</p>		
<p>P. 21 Le don d'organes</p>		

AVANT-PROPOS

Compte tenu du caractère dégradé des rapports d'activité des Commissions Des Usagers en 2019 liée à la crise sanitaire, il a été retenu comme élément de comparaison l'exercice 2018.

278 établissements de

santé sont identifiés en région Occitanie : 275 établissement de soins et 3 établissements de chirurgie esthétique.

La présente synthèse porte uniquement sur les 275 établissements de santé ayant une autorisation de soins.

Du fait de la crise sanitaire liée à la COVID 19 en 2020,

3 établissements n'ont pas renseigné la trame de recueil des rapports CDU 2020.

On notera au cours de l'exercice 2020 :

Un nombre total de séjours au cours de l'année : **3 055 241**.

Un nombre total de passages en consultation : **4 751 084**.

Un nombre total de passages en Structure d'Urgence : **1 585 405**.

1

COMPOSITION DE LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Membres obligatoires

96% des établissements disposent d'un Président de la CDU.

Dans 53% des établissements, il s'agit du responsable de l'établissement (directeur ou directeur adjoint). Dans 22% seulement, le Président de la CDU est un représentant des Usagers.

2% des établissements ne disposent pas de médiateur médical titulaire.

23% des établissements ne disposent pas de médiateur médical suppléant.

2,5% ne disposent pas de médiateur non médical titulaire.

17% ne disposent pas de médiateur non médical suppléant.

Ces chiffres restent stables depuis 2018.

Autres membres participants (en fonction du règlement intérieur)

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

Le représentant de la commission des soins infirmiers titulaire : 54%.

Le représentant de la commission des soins infirmiers suppléant : 26%.

Le représentant du personnel titulaire : 36%.

Le représentant du personnel suppléant : 20%.

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

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

Le représentant du personnel infirmier ou aide-soignant titulaire : 54%.

Le représentant du personnel infirmier ou aide-soignant suppléant : 54%.

Le responsable de la politique qualité : 92% (90% en 2018).

2

LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS DANS L'ÉTABLISSEMENT

Formation des Représentants des Usagers



18% des Représentants des Usagers n'ont pas suivi la formation obligatoire.

Participation des Représentants des Usagers aux instances de l'établissement

- Conseil d'administration ou conseil de surveillance : **34%**.
- Conférence ou commission médicale d'établissement (CME) : **8%**.
- Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) : **53%**.
- Comité de Liaison Alimentation et Nutrition (CLAN) : **37%**.
- Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) : **33%**.
- Comité de pilotage qualité : **41%**.
- Comité d'éthique : **28%**.
- Autre : **38%**.

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

Ces chiffres restent stables.

Moyens mis à la disposition des Représentants des Usagers



78% des établissements mettent à la disposition de leurs RU des locaux et/ou une salle de réunion, 26% des adresses mails dédiées, 18% un téléphone, 18% un ordinateur, 4% des logiciels spécifiques, bases documentaires et/ou moyens humains (secrétariat).

3% mettent à la disposition des RU d'autres outils tels qu'une imprimante, une boîte aux lettres physique, un parking gratuit, l'accès au service de restauration de l'établissement, l'accès à un interprète Langue des Signes

Ces chiffres sont stables.

90% des établissements associent les Représentants des Usagers à la rédaction des documents d'information destinés aux patients (87% en 2018).

- livret d'accueil : **82%**.
- questionnaire d'évaluation à la sortie : **79%**.
- fiches d'information remises aux patients : **77.5%**.



3

FONCTIONNEMENT DE LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Contenu du règlement intérieur de la CDU

98,5% des établissements disposent d'un règlement intérieur (**98% en 2018**).

95% ont associé les Représentants des Usagers à la mise à jour du règlement intérieur (**94% en 2018**).

73,5% des établissements ont inscrit dans le règlement intérieur les modalités de remboursement des frais de déplacement des Représentants des Usagers (**61% en 2018**).

94% des établissements ont prévu dans le règlement intérieur les conditions de mise à disposition des réclamations aux membres de la CDU (**88,5% en 2018**).

Réunions de la Commission Des Usagers

10 établissements (4%) n'ont pas réuni leur Commission Des Usagers en 2020 (**2% en 2018**) Le contexte de crise sanitaire liée à la COVID 19 est le seul motif évoqué: indisponibilité des membres, principe de précaution, difficulté d'accès au support numérique, confinement, cluster...

Taux de participation à la CDU :

- du président / vice-président : **94%**,
- du médiateur médical (titulaire et / ou suppléant) : **66%**,
- du médiateur non médical (titulaire et / ou suppléant) : **88%**,
- des Représentants des Usagers (titulaire et / ou suppléant) : **87%**.

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

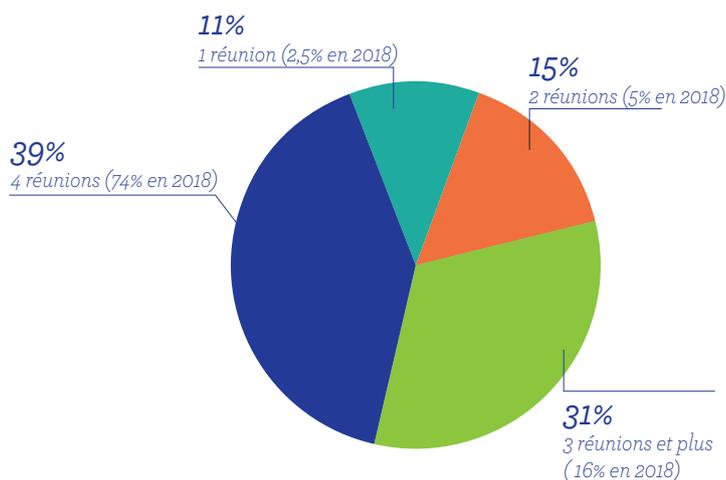
- des membres de la CDU : dans **97%** des établissements,
- de la direction qualité : dans **97%** des établissements,
- de l'encadrement : dans **81%** des établissements,
- de la direction : dans **95%** des établissements.

Les comptes rendus de la CDU sont affichés dans les services dans seulement **18%** des établissements.

Ils sont disponibles sur le site intranet dans **69%** des établissements.

Ces chiffres sont stables par rapport à 2018.

Nombre de réunions de la CDU en 2020



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 (*88% en 2018*).

Le rapport d'activité annuel de la CDU est validé en séance plénière de la CDU dans **82%** des établissements (*87% en 2018*).

- **28%** des établissements présentent le rapport d'activité annuel de la CDU au conseil / à la commission de Surveillance. parmi eux, **42%** adressent les conclusions du débat à l'ARS.
- **25%** au conseil d'administration.
- **70%** au directoire ou à l'instance de direction.
- **75%** à la commission ou conférence médicale d'établissement (CME).

Ces chiffres restent stables par rapport à 2018.

Communication

de la liste actualisée des membres de la CDU

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

62% d'entre eux l'affichent à l'accueil de l'établissement, **24%** dans tous les services.

On retrouve aussi parmi les lieux les plus cités : les ascenseurs, les écrans TV des salles d'attente, la salle de restauration, les panneaux ou vitrines d'affichage dans les couloirs...

78% des établissements ont intégré la liste actualisée des membres de la CDU dans le livret d'accueil, (*74.5% en 2018*), **79%** l'ont publié sur le site intranet (*76% en 2018*), et **44%** sur le site internet de l'établissement (*35% en 2018*).

La période de crise sanitaire a modifié les pratiques et de nouvelles méthodes de communication ont été développées notamment le recours aux sites internet des établissements.



Place des associations de bénévoles



24% des établissements prévoient des réunions de la CDU avec les associations de bénévoles exerçant dans l'établissement (**55% en 2018**).

Ce net recul peut être lié à la crise sanitaire.

58% des établissements portent la liste des associations de bénévoles à la connaissance des usagers (**55% en 2018**) :

- **74%** d'entre eux utilisent la voie de l'affichage (**70% en 2018**),
- **67%** l'intègrent dans le livret d'accueil (**34% en 2018**).

Un accueil organisé des associations de bénévoles pour favoriser la rencontre avec les usagers est mis en place dans **20,5%** des établissements (**16% en 2018**). Parmi eux, **86%** des établissements déclarent que moins de cinq associations y sont représentées et **11%** déclarent que plus de cinq associations y sont représentées.

Commission Des Usagers et Groupement Hospitalier de Territoire

77 établissements font partie d'un GHT (**75 établissements en 2018**) :

- 20 établissements ont mis en place une «commission des usagers» (**contre 16 en 2018**),
- 57 un «comité des usagers» (**59 en 2018**),
- 27% ont organisé 1 réunion dans l'année (**44% en 2018**),
- 13% en ont réalisé 2 (**23% en 2018**),
- 8% en ont réalisé 3 (**12% en 2018**),
- 1% ont tenu 4 réunions ou plus dans l'année (**7% en 2018**).

Attention :
51% des établissements n'ont pas renseigné cet item (14% en 2018).



Les principales activités des associations de bénévoles :

- Accompagnement des usagers et de leurs proches (accueil, renseignement, information, soutien),
- Soutien scolaire,
- Activités sportives adaptées,
- Activités culturelles et artistiques,
- Atelier d'éducation en santé, prévention, dépistage
- Pastorale,
- Ateliers de prise en charge et suivi des addictions

Les principales thématiques abordées lors des réunions CDU des GHT :

- La gestion de la crise sanitaire (RETEX et organisation territoriale mise en place dans le cadre de la pandémie)
- Harmonisation des procédures relatives à la gestion des plaintes et réclamations
- La médiation
- Le projet des usagers du GHT
- La démarche de certification
- Le questionnaire d'évaluation de la sortie pour l'ensemble des établissements du GHT

4

MODALITÉS DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS D'USAGERS

Le Recensement



Nombre total de plaintes et réclamations reçues par les établissements de santé de la région Occitanie en 2020 : **7 047**
Dont clôturées (au 31.12) : **5 866**
Dont en cours (au 31.12) : **835**.

En proportion, près de **9%** des réclamations adressées à l'ARS concernent des établissements de santé.

Nombre de réclamations écrites : **6 204**.

Nombre de réclamations orales : **1 086**.

Nombre d'éloges reçus par les établissements de santé de la région en 2020 : **13 718** (8 510 en 2018).

96% 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 (97% en 2018).

97% des établissements déclarent qu'il existe une procédure de gestion des plaintes et réclamations orales et écrites. (90% en 2018).

Cette procédure prévoit :

- la possibilité d'avoir recours et d'être accompagné par un Représentant des Usagers : dans **95%** des établissements,
- la proposition de médiation : dans **97%** des établissements,
- la saisine de la CDU : dans **96%** des établissements,
- la saisine de la CCI : dans **53%** des établissements (43% en 2018).

Ces chiffres restent stables par rapport à 2018

76% des établissements ont mis en œuvre un tableau de suivi des actions programmées.

98% des établissements communiquent une information aux usagers sur la possibilité de formuler une réclamation à l'établissement (97% en 2018).

77% d'entre eux communiquent via le livret d'accueil.

La fréquence des motifs

<i>Motifs</i>	Nombre de réclamations portant sur le motif	Nombre d'actions correctives identifiées par la CDU
Qualité de l'accueil et de l'environnement		
Accessibilité aux personnes handicapées	43	7
Délais d'attente	273	14
Facturation (dont chambre particulière)	1084	153
Hôtellerie / restauration	561	118
Propreté des locaux (dont personnel d'entretien)	122	25
Accès au dossier médical	157	4
Autres (dont relations avec les autres patients)	738	98
Qualité et sécurité de la prise en charge		
Médicale (technique, diagnostic...)	1701	137
Paramédicale (soins courant, soins techniques...)	650	67
Coordination / travail en équipe	304	43
Dysfonctionnement dispositif urgence	149	13
Prise en charge médicamenteuse (toute la chaîne du médicament)	73	17
Autres	369	61
Droits des patients		
Communication	403	53
Information	334	41
Relationnel	531	78
Prise en charge de la douleur	119	12
Soins palliatifs	23	2
Droit du patient en fin de vie / accompagnement du décès	99	10
Respect de la dignité, de la vie privée, des croyances	181	16
Maltraitance (physique, psychologique...)	58	16
Autres	591	55
Organisation de la sortie		
Orientation	50	5
Continuité de la prise en charge (ordonnance, lettre de liaison...)	205	15
Autres	81	14

Le traitement



Délai moyen d'envoi d'un accusé de réception d'une plainte ou réclamation : **5.3 jours** (stable par rapport à 2018).

Délai moyen d'une réponse circonstanciée à une plainte ou réclamation : **13.4 jours** (stable par rapport à 2018).

Délai moyen d'une réponse circonstanciée à une plainte ou réclamation après médiation : **7.6 jours** (10 jours en 2018).

Nombre de recours juridictionnels formés contre l'ensemble des établissements de santé de la région : **242** (237 en 2018).

Nombre de recours gracieux : **345** (308 en 2018).

Nombre de saisine de la Commission de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux (CCI) : **303** (333 en 2018).

89% des établissements informent la CDU du nombre, de la nature et de l'issue des recours gracieux ou juridictionnels formés contre l'établissement (87% en 2018).

La médiation

Nombre de médiations proposées par les établissements de santé en 2020 : **1683** (1975 en 2018).

Dont nombre de propositions de médiations médicales : **906**.

Dont nombre de propositions de médiations non médicales : **520**.

Nombre de médiations réalisées par les établissements de santé en 2020 : **283** (426 en 2018).

17% des médiations proposées sont réalisées (21.5% en 2018).

90% des établissements communiquent une information aux usagers sur la possibilité d'être accompagné d'un Représentant des Usagers lors des médiations (87% en 2018).

Nombre total de médiations réalisées en présence d'un représentant des usagers de la CDU : **94**.

33% des médiations réalisées le sont en présence d'un RU (29% en 2018).

71% des établissements adressent systématiquement le rapport de médiation au plaignant (62% en 2018).

76% le présentent systématiquement à la CDU (70% en 2018).

Les professionnels de santé sont informés de l'existence et du rôle des médiateurs dans **86%** des établissements (83% en 2018).

68 médiateurs médicaux ont été formés au cours des deux années précédentes.

66 médiateurs non médicaux ont été formés au cours des deux années précédentes.



Les principales formations des médiateurs :

- Maîtriser la pratique d'une médiation en établissement de santé
- Conduire un entretien de médiation dans le cadre de la CDU
- Formation sur les rôles et missions de la CDU et les droits de patients
- Gestion des plaintes et réclamations
- Information en cas de dommages liées aux soins
- Le rôle du médiateur
- Gestion de la crise sanitaire (COVID 19)

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 2020 : **17 809** (20 173 en 2018).

Nombre de demandes de moins de 5 ans : **12 981**.

Nombre de demandes de plus de 5 ans : **3 503**.

Nombre total de demandes de dossiers médicaux traitées par l'ensemble des établissements de santé de la région Occitanie en 2020 : **15 877** (17 733 en 2018).

Nombre de dossiers envoyés dans le délai légal de 8 jours : **10 797**.

Nombre de dossiers envoyés dans le délai légal de 2 mois : **3 554**.

Nombre de dossiers envoyés hors délais : **1 887**.

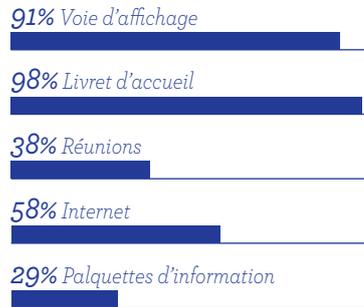
Nombre total de demandes de dossiers médicaux irrecevables : **1 096**.

5

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

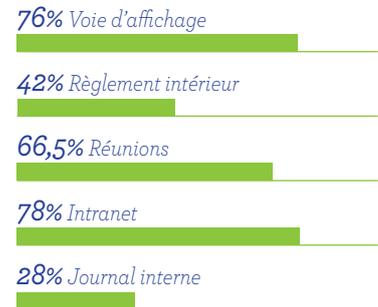
L'information sur l'existence de la Commission Des Usagers

À l'attention des usagers :



Cette information peut également être intégrée au Règlement Intérieur de la CDU, affichée sur les écrans TV des salles d'attente, diffusée lors de la Semaine Sécurité Patients, sur les réseaux sociaux ou sous forme d'un « totem » disponible dans le hall d'entrée de l'établissement.

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



Cette information peut également être présente dans le livret d'accueil du nouvel arrivant, figurer dans de la documentation interne disponible ou peut faire l'objet d'une diffusion orale ou lors de formation interne.

Ces chiffres sont stables par rapport à 2018.

Une personne chargée des relations avec les usagers (PCRU)



62% des établissements disposent d'une **personne chargée des relations avec les usagers (PCRU)** (58% en 2018 et 54% en 2017).

- Pour **63%** d'entre eux, elle apparaît dans le livret d'accueil.
- **59%** d'entre eux, affichent ses coordonnées dans les services.
- Elle est associée aux réunions de la CDU dans **99%** des cas.

Ces chiffres sont stables par rapport à 2018.

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

91% des établissements accompagnent la remise du **livret d'accueil** d'explications orales (89% en 2018).

Le livret d'accueil informe les usagers sur :

- l'accès au dossier médical : dans **99%** des établissements
- la désignation d'une personne de confiance : dans **97%** des établissements
- la rédaction des directives anticipées de fin de vie : dans **94%** des établissements
- le recueil du consentement : dans **94%** des établissements
- les réclamations et la médiation : dans **98%** des établissements

Une version audio du livret d'accueil existe dans **2%** des établissements, une version vidéo dans **3%** des établissements, en braille dans **5%** et dans d'autres langues dans **4%**.

Ces chiffres sont stables par rapport à 2018.

Communication des éléments suivants :

88% des établissements communiquent un contrat d'engagement contre la douleur.

70% communiquent le programme annuel de lutte contre les infections nosocomiales.

82%, la liste actualisée des membres de la CDU.

69%, les coordonnées actualisées des membres de la CDU.

97% des établissements annexent les principes généraux de la charte de la personne hospitalisée au livret d'accueil (96% en 2018).

La charte de la personne hospitalisée est affichée :

- dans chaque chambre, pour **33%** des établissements
- dans les services de soins, pour **91.5%** des établissements,
- dans les salles d'attente et lieux fréquentés par les usagers pour **90%** des établissements.

40% des établissements l'affichent dans d'autres lieux tels que l'accueil de l'établissement, le bureau des entrées / sorties, les panneaux d'affichage, les salles d'éducation thérapeutique. Elle peut aussi être disponible sur l'intranet ou l'internet de l'établissement.

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 : 97%.

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

Les directives anticipées de fin de vie

93% des établissements délivrent une information sur les Directives Anticipées aux personnes hospitalisées (91% en 2018) et 94% (89% en 2018) des établissements informent le personnel de cette obligation.

89% des établissements tracent les Directives Anticipées dans le Dossier Patient (83,5% en 2018).

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 V2014 de la HAS (IPAQSS).

95% des établissements affichent les indicateurs de qualité et de sécurité des soins au sein de leur établissement (96% en 2018).

Les résultats annuels des indicateurs qualité de l'établissement sont présentés et débattus en CDU dans 92% des établissements (86% en 2018).



6

LA MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS

Le questionnaire de sortie

94% des établissements utilisent un questionnaire de sortie

- 2% sous forme exclusivement dématérialisée.
- 78% sous forme exclusivement « papier ».
- 19% des établissements utilisent les deux.

Taux de retour moyen des questionnaires de sortie : 30% (34% en 2018).

84% des CDU ont débattu sur les résultats des questionnaires de sortie (91% en 2018) et parmi elles, 89% ont mis en place un plan d'actions (82% en 2018).

Les enquêtes de satisfaction

69 % établissements ont mis en place d'autres outils de mesure de satisfaction, tels que des enquêtes « flash » ou ciblées sur certains services de l'établissement (urgences, néonatalogie, psychiatrie, oncologie...), des questionnaires de satisfaction sur la restauration, la mise à disposition de bornes informatiques, les patients traceurs, des permanences de Représentants des Usagers pour recueillir la satisfaction des usagers...

42% des établissements utilisent les données issues d'e-satis (38% des établissements ne sont pas concernés par cet item), (27% en 2018).

Les Représentants des Usagers ont accès aux données d'e-satis dans 36% des établissements (donnée recueillie en 2020 pour la première fois).

Près de 80% des CDU ont débattu sur les résultats des questionnaires e-satis (24% en 2018).

→ 70% 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

91,5% des établissements ont mis en place, suite aux analyses de situations, des actions correctives.

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



51% 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.

Ces chiffres sont stables par rapport en 2018.

La certification de la Haute Autorité en Santé (HAS)



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

Ce chiffre est stable par rapport en 2018.

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

68% 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 28% des établissements durant la période de crise sanitaire.

81% des établissements ont sollicité et réuni la CDU pendant la période de crise sanitaire.



18% n'ont pas du tout réuni la CDU pendant cette période. Les motifs les plus fréquemment évoqués sont : protection des Représentants des Usagers souvent déjà très fragilisés, un accès en présentiel très limité, l'absence d'équipement informatique ne permettant pas l'organisation de visio, une charge de travail accrue centrée sur la gestion de crise, l'interruption de toutes les instances de l'établissement, des cas de COVID positifs au sein de l'établissement...

64% des établissements ont réalisé un RETEX sur la gestion de la crise COVID et parmi eux, 48% ont associé la CDU à ce retour d'expérience.

Quelques initiatives à souligner :

- Des permanences téléphoniques,
- Des messages vidéo de soutien aux familles de la part du personnel,
- Formations des usagers aux gestes barrières,
- Augmentation de la participation des Représentants des Usagers aux instances de l'établissement et aux cellules de crise,
- Distribution et confection de masques,
- Mise en place de plateformes d'échanges avec les familles, organisation de visio,
- Mise en place d'un « patient traceur COVID »,
- Journal interne dédié à la crise sanitaire et communiqué notamment aux Représentants des Usagers.

Le projet des usagers

56 CDU (20.5%) ont proposé un « projet des usagers » [27% d'établissements déclarent être en cours] (45 en 2018).

Sur les **56 établissements** concernés :

- **89%** ont reçu une suite favorable à leur proposition,
- **95%** ont consulté l'ensemble des représentants des usagers,
- **37,5%** ont consulté l'ensemble des représentants des associations de bénévoles,
- La Commission Médicale d'Etablissement ou la Conférence Médicale d'Etablissement a contribué à son élaboration dans seulement **59%** des établissements,
- Le projet des usagers a été transmis au représentant légal de l'établissement dans **91%** des établissements,
- Il a été pris en compte dans l'élaboration du projet d'établissement dans **77%** des établissements.

Information sur les Évènements Indésirables Graves (EIG) et les Infections Associées aux Soins (IAS)

Nombre total de plaintes ou de réclamations reçues par l'établissement ayant pour cause un EIG / Vigilances / IAS : **71 (1%)** contre 2% en 2018 et 13% en 2017.

90% des établissements réalisent une présentation des EIG en CDU, au moins une fois par an.

88% des établissements réalisent une présentation en CDU des actions correctives mises en place par l'établissement pour remédier aux EIG, au moins une fois par an.

85% portent à la connaissance de la CDU une information sur chaque EIG associé aux soins.

Ces chiffres sont stables par rapport à 2018.

Quelques propositions exprimées dans le projet des usagers :

- Aménagement des locaux afin de favoriser l'accessibilité aux personnes handicapées
- Sensibilisation des professionnels de santé aux droits des usagers
- Gestion des visites et de l'accueil des familles pendant la période de crise sanitaire
- Identification de la place des aidants dans le processus de soins : mission et rôle de l'aidant
- Réalisation d'une salle d'accueil et d'un espace d'information pour les familles d'enfants hospitalisés
- Amélioration de la liberté d'aller et venir
- Campagne d'affichage sur les Directives Anticipées
- Déploiement de mesures alternatives visant à diminuer le recours à l'isolement et de la contention

Accueil et prise en charge des personnes en situation de handicap

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

28% des établissements de santé mettent en œuvre la Charte Romain Jacob (*19% en 2018*).
33% envisagent de le faire.

7% des établissements mettent en œuvre la charte des urgences Romain Jacob (*4% en 2018*).
17% envisagent de le faire.

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



Même si des efforts doivent encore être menés par les établissements de santé sur le secteur du handicap, on constate qu'en deux ans, les chiffres se sont améliorés.

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

29% 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.

33% des établissements ont élaboré un projet d'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des personnes en situation de handicap (*29% en 2018*).
Il est en cours dans 29% des établissements.

Parmi eux :

- Intégration dans une politique institutionnelle dans **77%** des établissements (*83% en 2018*),
- Coordination du projet par une équipe de pilotage dans **46%** des établissements (*45% en 2018*),
- Identification des besoins réalisés en lien avec des acteurs externes dans **42%** des établissements (*51% en 2018*),

- Identification des besoins réalisés en lien avec des professionnels de l'établissement dans **72.5%** des établissements (*74% en 2018*),
- Conclusion de conventions de partenariats dans **34%** des établissements (*22% en 2018*).

La qualité et la continuité des soins font l'objet d'actions spécifiques pour les personnes en situation de handicap dans **51%** des établissements (*48% en 2018*) (*cela est envisagé pour 24%*).

Parmi eux :

- Un référent handicap ou une équipe dédiée sont mobilisables en appui/conseil des équipes dans **39%** des établissements (*25% en 2018*),
- Une procédure d'accueil est en place quel que soit le type d'admission (programmée / urgences) dans **67%** des établissements (*60% en 2018*),
- Des documents de liaison spécifiques existent dans le Dossier Patient Informatisé (DPI) dans **41%** des établissements (*33% en 2018*).

76% des établissements déclarent faciliter la présence des aidants (*72% en 2018*). Des actions sont envisagées en ce sens dans **11%** des établissements.

- Les aidants naturels et professionnels sont identifiés dans le Dossier Patient Informatisé (DPI) dans **76%** des établissements (*71.5% en 2018*).
- Leur présence est acceptée en dehors des plages de visites (y compris la nuit) dans **75%** des établissements (*83.5% en 2018*).
- Si besoin, leur participation aux actes de la vie quotidienne est définie et tracée dans le Dossier Patient Informatisé (DPI) dans **55%** des établissements (*57.5% en 2018*).

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.

39% 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 30% des établissements.

51% des établissements disposent de plateaux techniques (consultation et lieux d'examens exploratoires) accessibles aux personnes en situation de handicap (table de gynécologie, mammographie, cabinet dentaire...). 8% envisagent de le mettre en place.

17% des établissements ont évalué le projet d'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des personnes en situation de handicap. 26% sont en cours d'évaluation.

- La structure de pilotage évalue les actions dans 76.5% des établissements
- La structure de pilotage évalue la satisfaction des usagers et des professionnels externes dans 68% des établissements, formule des recommandations dans 64% des établissements et communique les résultats auprès des instances dans 62% des établissements

Ces chiffres sont stables par rapport à 2018.

7 des établissements (2.5%) délivrent une information aux usagers pour les inciter à recourir à l'enquête **HANDIFACTION**.

Cette information est réalisée :

- Pour 4 d'entre eux, par voie d'affichage et au travers des documents d'accueil
- Pour 3 d'entre eux, par les Représentants des Usagers de l'établissement

Nouvelle donnée recueillie en 2020 pour la première fois.

8

LES DROITS DES USAGERS

La prise en charge de la douleur

98.5% des établissements insèrent dans le livret d'accueil une information sur la prise en charge de la douleur (97% en 2018).

La procédure de prise en charge de la douleur comporte un volet spécifique pour les personnes en situation de handicap dans 53% des établissements (41.5% en 2018).

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



95% des établissements ont mis en place au moins un référent douleur au sein de leur structure : 9% médical, 17% paramédical et 71% les deux.

La prise en charge du décès

Il existe dans 68% des établissements un document reprenant les recommandations utiles aux professionnels concernant l'annonce du décès à la famille (63% en 2018).

La plupart des établissements disposent d'une procédure comprenant les documents suivants : une check list, des brochures spécifiques sur le sujet, des guides, de la documentation, un protocole interne.

92% des établissements ont prévu dans leur procédure la possibilité de recueillement auprès du défunt et 95% le respect des rites et des croyances (contre 80% et 86% en 2018).



La lettre de liaison

68% des établissements remettent systématiquement la lettre de liaison au patient le jour de la sortie (61% en 2018).

74% des établissements déclarent que le contenu de la lettre de liaison a fait l'objet d'une procédure interne (63% en 2018).

Taux moyen de conformité des lettres de liaison au regard de cette procédure : 79% (76% en 2018).



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

56% 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 suivi par les professionnels de l'établissement :

- A la prise en charge de la douleur : **83%**,
- A l'annonce du décès : **33%**,
- A la bientraitance : **62.5%** (52% ont formés entre 1 et 50 professionnels, 11% plus de 50).

Ces chiffres ont légèrement diminué en 2020 probablement lié au contexte de crise sanitaire.

27.5% 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 (24% en 2018).

→ Cette formation est envisagée dans **32%** des établissements.

- **72%** 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 sont pour ce type d'actions,
- **24%** des établissements ont mis en place un plan de communication sur cette thématique.

Ces chiffres sont stables par rapport à 2018.

La bientraitance

81% des établissements ont mené des actions de promotion de la bientraitance (86% en 2018).

Principales actions évoquées :

- Charte de bientraitance,
- Formations, sensibilisation des professionnels,
- Démarche Humanitude,
- Mise en place de groupes de travail sur la bientraitance,
- Journées « éthique »,
- A travers une évaluation de la connaissance de la charte de la personne hospitalisée,
- Réalisation d'enquêtes sur les pratiques.

66.5% des établissements ont réalisé des Evaluations des Pratiques Professionnelles ayant pour thématique le respect des droits des usagers (70% en 2018).

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



Le don d'organes

61% des établissements déclarent qu'une information sur la possibilité de don d'organe est disponible (ou accessible) pour les patients (56% en 2018).





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

