



## Commission Spécialisée

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

20-10-2023

# Présentation de la synthèse régionale des rapports CDU 2021

**274 établissements** ont renseigné la trame de recueil de l'activité des **CDU** sur l'année **2021**

**3 établissements** non répondants

## Point de situation sur la désignation des représentants d'usagers

Désignation et  
moyens  
d'actions des  
Représentants  
des Usagers

- ✓ **1106** postes de RU à pourvoir au sein des CDU des établissements de santé de la Région
- ✓ **881** postes pourvus au *31 août 2023*  
Soit un taux de complétude à **79,6%**  
*(contre **83,4%** au terme de la 1<sup>ère</sup> campagne fin 2022)*

**140** ETS disposent des 4 RU réglementaires

**73** → 3 RU

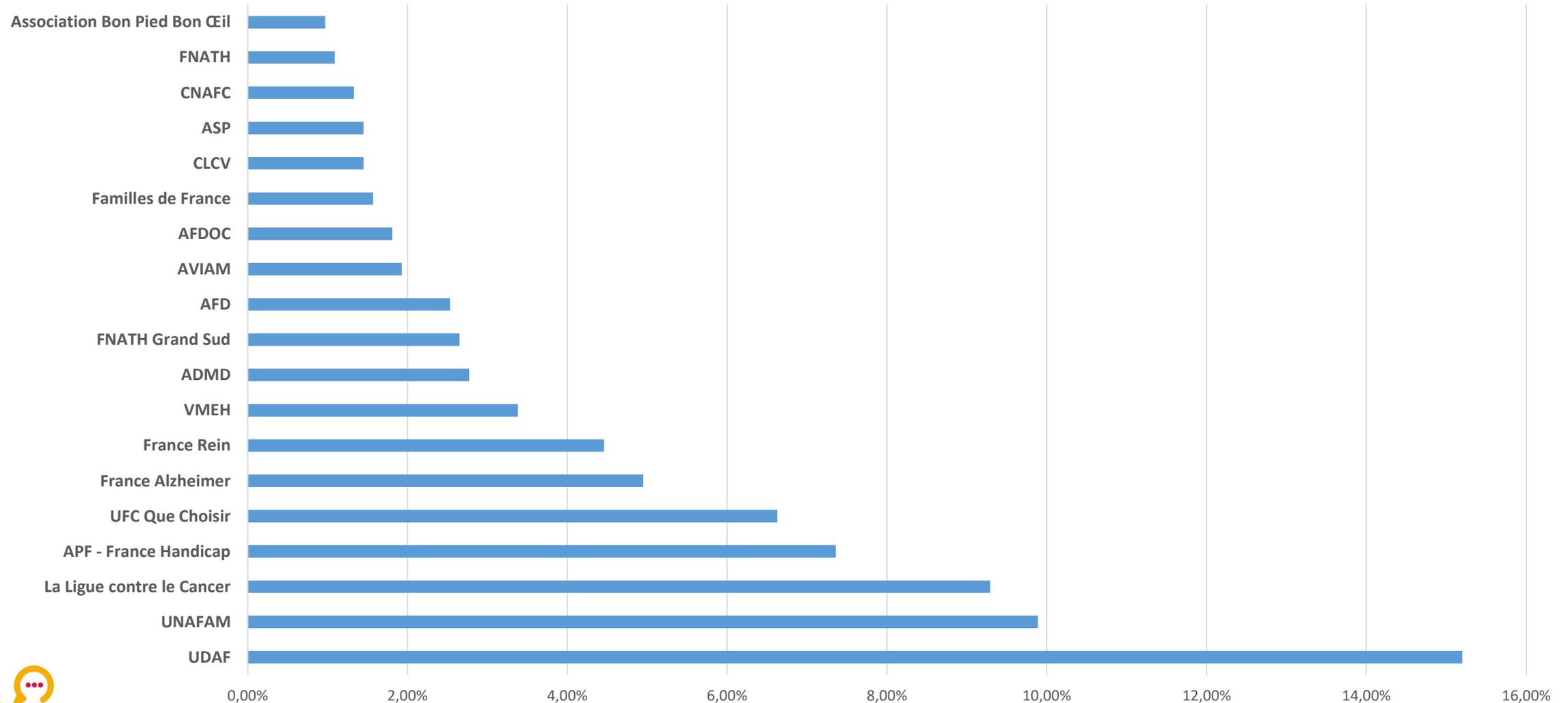
**41** → 2

**20** → 1 seul RU

4 établissements  
n'ont pas installé  
leur CDU faute de  
candidat

**81% des RU ont suivi la formation de base**

# Associations agréées d'usagers du système de santé les plus représentées en Occitanie



# Présentation de la synthèse régionale des rapports CDU 2021

1. Le fonctionnement des CDU
2. La commission veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches
3. La commission contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches

## ➤ **Le fonctionnement des CDU**

- La commission veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches
  - La commission contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches
- fonctionnement des CDU

## Composition de la CDU

- ✚ **Président** de la CDU :
  - Représentant légal de l'établissement (**52%**)
  - Médiateur médical ou non médical (**24%**)
  - Représentant des Usagers (**23%**)

✚ **Médiateur médical et non médical**  
titulaires désignés dans la quasi-totalité  
des CDU

- ✚ Participation du **Responsable de la politique qualité** dans près de **96%** des établissements

**94%** des établissements affichent **la liste actualisée des membres** de la CDU  
*(90% en 2018 et 92% en 2020)*

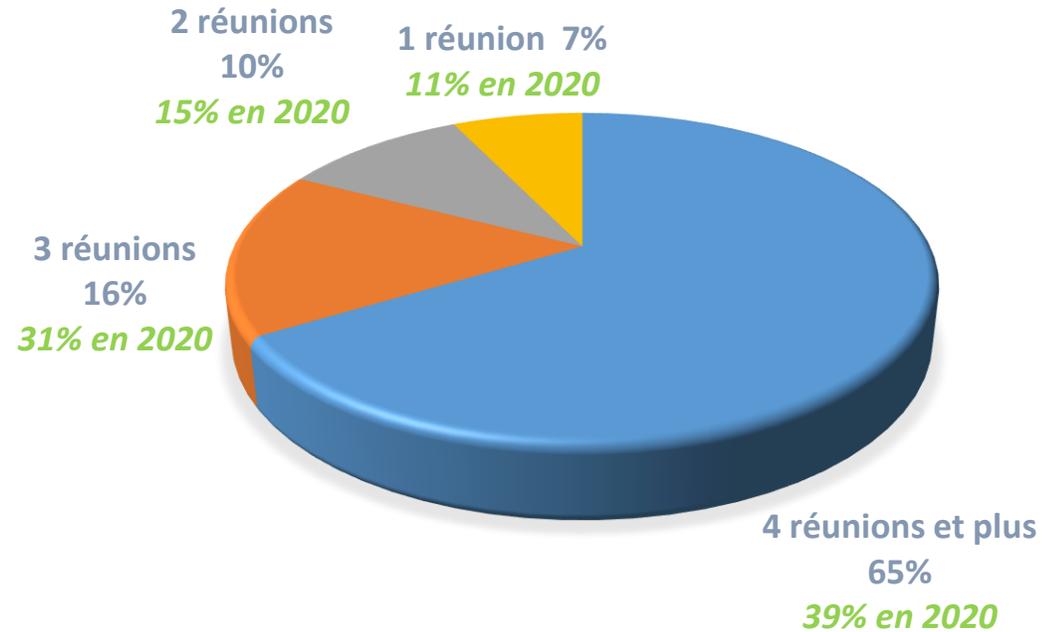


## Implication des Représentants des Usagers

Dans la rédaction :

- du livret d'accueil : **89,5%** des établissements
- du questionnaire d'évaluation de la sortie : **83%**
- des fiches d'information remises aux patients : **83%**

## Réunions de la CDU



Si **97%** des CDU disposent d'un **RI**, seuls **63%** l'ont mis à jour au cours des 3 dernières années

- **74%** y inscrivent les modalités de remboursement des frais de déplacement
- **95%** y définissent les conditions de mise à disposition des réclamations aux membres de la CDU

## Règlement intérieur (RI) de la CDU

Place des  
associations de  
bénévoles

**30%** des établissements prévoient des réunions de la CDU avec les **associations de bénévoles** de l'établissement

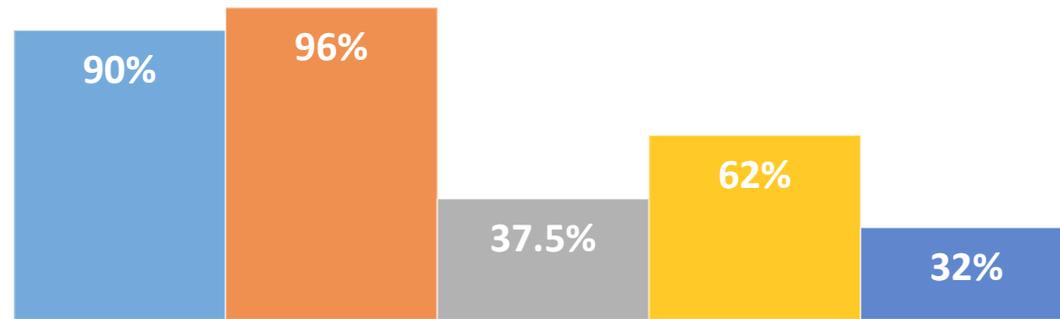
**60%** portent la liste des associations de bénévoles à la connaissance des usagers

**84%** des établissements associent les RU à la rédaction du **rapport annuel** de la CDU

**32%** le présentent au conseil / à la commission de Surveillance

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

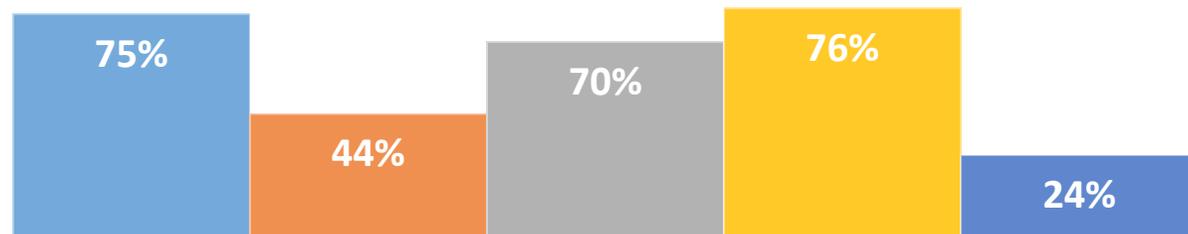
## A destination des usagers



■ Voie d'affichage ■ Livret d'accueil ■ Réunions ■ Internet ■ Plaquettes d'information

Information sur  
l'existence de la  
CDU

## A destination des professionnels de santé de l'établissement



■ Voie d'affichage ■ Règlement Intérieur de l'établissement ■ Réunions ■ Intranet ■ Journal interne

Information sur  
les indicateurs  
qualité et  
sécurité des  
soins

**93%** des établissements affichent les **indicateurs de qualité et de sécurité des soins** au sein de leur établissement

Les résultats annuels sont présentés et débattus en CDU dans **91%** des établissements

**62%** des établissements disposent d'un chargé des relations avec les usagers :

- Elle apparaît dans le livret d'accueil pour **65%** d'entre eux
- Ses coordonnées sont affichées dans les services dans **64%**
- Elle est systématiquement associée aux réunions de la CDU

Chargé des  
Relations avec  
les Usagers

- Le fonctionnement des CDU
  - **La commission veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches**
  - La commission contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches
- fonctionnement des CDU



## Le livret d'accueil

**92%** des établissements accompagnent la remise du **livret d'accueil** d'explications orales

Le livret d'accueil informe les usagers sur :

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

Une version audio existe dans **2%** des établissements, vidéo **4%**, en braille **5%** et dans d'autres langues **4%**



La personne de confiance

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

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

**83%** disposent d'une procédure formalisée

**92%** des établissements délivrent une information sur les **Directives Anticipées** aux personnes hospitalisées et

**93%** informent le personnel de cette obligation

**89%** renseignent les DA dans le Dossier Patient



Les Directives Anticipées de fin de vie

**93,5%** des établissements utilisent un **questionnaire de sortie** :

Taux de retour moyen des questionnaires de sortie : **36%**

**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



Le questionnaire  
de sortie

## E-Satis

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

**89,5%** ont donné accès aux RU aux données d'e-Satis (*36% en 2020*)

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

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



Examen des  
plaintes et des  
réclamations

Nombre total de **plaintes et réclamations** reçues par les établissements de santé de la région Occitanie en 2021 : **9 487**

Nombre d'**éloges** reçus par les établissements de santé de la région en 2021 : **14 134**

**9%** des réclamations reçues par les établissements sont transmises aux services de l'ARS

**95%** des établissements déclarent que l'ensemble des plaintes et réclamations adressées par les usagers ou leurs proches est mis à disposition des membres de la CDU

**96%** déclarent qu'il existe une procédure de gestion des plaintes et réclamations orales et écrites qui prévoit :

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



Le traitement  
des plaintes et  
réclamations

Délai moyen d'un **accusé de réception** d'une plainte ou réclamation : **5,1 jours**

Délai moyen d'une **réponse circonstanciée** à une plainte ou réclamation : **13,9 jours**

Délai moyen d'une **réponse circonstanciée après médiation** : **14,3 jours**

### 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**
- Nombre total de demandes de dossiers médicaux **traitées** : **14 898**
- Nombre total de demandes de dossiers médicaux **irrecevables** : **1 202**



La médiation

Nombre de **médiations proposées** : **1099**

Nombre de **médiations réalisées** : **264**

→ **24%** des médiations proposées ont effectivement été réalisées  
(contre 17% en 2020)

**43,5% des médiations ont été réalisées en présence d'un Représentant des Usagers**

**66%** adressent systématiquement le rapport de médiation au réclamant

**72%** le présentent systématiquement à la CDU

- Le fonctionnement des CDU
- La commission veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches
- **La commission contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches**

Les  
recommandations  
émises par la CDU  
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%** se sont **autosaisies** de sujets se rapportant à la politique de qualité et de sécurité des soins de l'établissement et /ou au compte-qualité

COVID 19 :  
association des  
RU à la gestion  
de la crise

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

Des initiatives associant les RU ont été mises en œuvre dans **29%** des établissements durant la période de crise sanitaire

**80,5%** ont sollicité et réuni la CDU pendant la période de crise sanitaire



72 *CDU* (**26%**) ont proposé un « **projet des usagers** »

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

Il a été pris en compte dans l'élaboration du projet d'établissement dans **80.5%**

44% des établissements mettent en œuvre la **Charte Romain Jacob**  
(28% en 2020)

Accueil et prise  
en charge des  
personnes en  
situation de  
handicap

### 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)

**36%** ont élaboré un projet d'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des personnes en situation de handicap

### Le recours à l'enquête HANDIFACTION :

**5%** des établissements délivrent une information aux usagers pour les inciter à recourir à cette enquête

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

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

## La qualité et la continuité des soins font l'objet d'actions spécifiques pour les personnes en situation de handicap dans 51% des établissements de santé dont :

- 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 documents de liaison spécifiques existent dans le Dossier Patient Informatisé dans **41%**

Accueil et prise  
en charge des  
personnes en  
situation de  
handicap

**79%** ont mis en place une signalétique adaptée à l'ensemble des différents types de handicaps (visuel, auditif, moteur, mental)

**47%** disposent de plateaux techniques (consultation et lieux d'examens exploratoires) accessibles aux personnes en situation de handicap (table de gynécologie, mammographie, cabinet dentaire...)

**15%** ont évalué le projet d'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des personnes en situation de handicap



La prise en charge de la douleur

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

**94%** ont mis en place au moins un **référént douleur** au sein de leur structure

**70%** des établissements ont un document reprenant les recommandations utiles aux professionnels concernant l'annonce du décès à la famille

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



La prise en charge du décès



## La lettre de liaison

**70%** des établissements remettent systématiquement la **lettre de liaison** au patient le jour de la sortie

**75%** déclarent que le contenu de la lettre de liaison a fait l'objet d'une procédure interne

Taux moyen de conformité des lettres de liaison au regard de cette procédure : **82%**



Formation /  
information des  
professionnels

Le personnel soignant de l'établissement a suivi une **formation** sur :

- Les droits des usagers dans **61%** des établissements
- La prise en charge de la douleur **83%**
- L'annonce du décès : **34%**
- La bientraitance : **82%**

**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**



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

**86%** ont réalisé des Evaluations des Pratiques Professionnelles (EPP) ayant pour thématique le respect des droits des usagers (*66.5% en 2020*)

**882** EPP ont ainsi été réalisées sur l'année 2021

**Merci pour votre contribution**