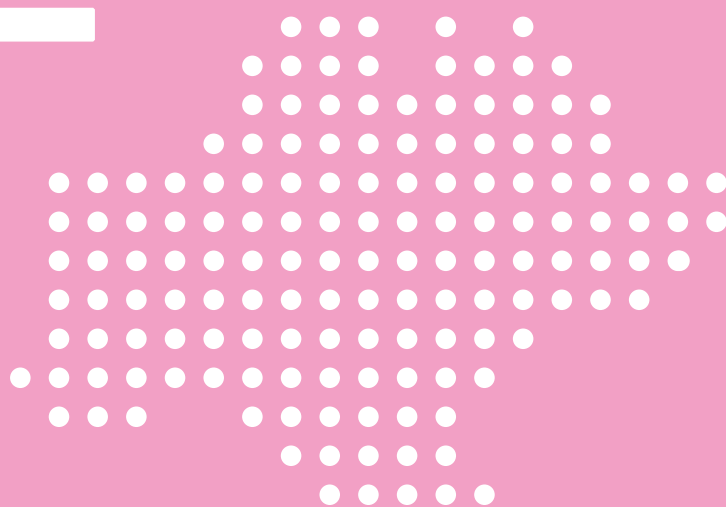


synthèse régionale des rapports d'activité

des Commissions Des Usagers
de la région Occitanie



P. 2

INTRODUCTION

Le mot du Président de la Commission Spécialisée dans le domaine des Droits des Usagers (CSDU) de la CRSA,
Jean-Michel BRUEL

P. 3

CHAPITRE I

LES RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSION SPÉCIALISÉE DANS LE DOMAINE DES DROITS DES USAGERS (CSDU)

P. 3

Conforter la représentation des usagers du système de santé

P. 3

Promouvoir et faire respecter les droits des usagers

P. 4

Renforcer et préserver l'accès à la santé pour tous et réduire les inégalités sociales de santé

P. 5

CHAPITRE II

ANALYSE DES DONNÉES ISSUES DES RAPPORTS D'ACTIVITÉ DES COMMISSIONS DES USAGERS (CDU) DES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ POUR L'ANNÉE 2022

P. 11

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

P. 11

Recensement et motifs

P. 12

Le Traitement

P. 12

La médiation

P. 13

Communication des dossiers médicaux

P. 14

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

P. 14

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

P. 14

Une personne chargée des relations avec les usagers (PCRU)

P. 15

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

P. 16

Information sur la personne de confiance

P. 16

Information sur les Directives Anticipées de fin de vie

P. 16

Information sur les indicateurs de qualité et de sécurité des soins

P. 17

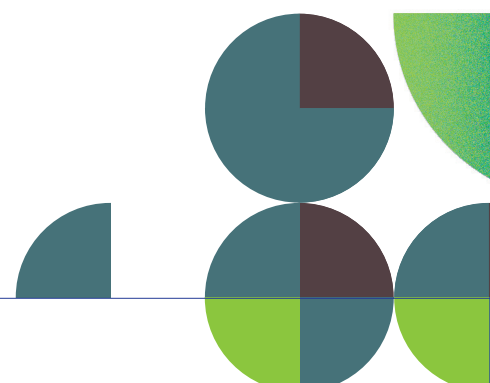
6. MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS

P. 17

Le questionnaire de sortie

P. 17

Les enquêtes de satisfaction



P. 6

1. COMPOSITION DE LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

P. 6
Membres obligatoires (hors
Représentants des Usagers)

P. 6
Autres membres participants (en
fonction du règlement intérieur)

P. 7

2. LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS DANS L'ÉTABLISSEMENT

P. 7
Formation des Représentants des
Usagers

P. 7
Participation des Représentants
des Usagers aux instances de
l'établissement

P. 7
Moyens mis à la disposition des
Représentants des Usagers

P. 7
Implication des Représentants
des Usagers dans la rédaction des
documents destinés aux patients

P. 8

3. FONCTIONNEMENT DE LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

P. 8
Contenu du règlement de la
Commission Des Usagers

P. 8
Réunions de la Commission
Des Usagers

P. 10
Modalités d'élaboration et de
diffusion du rapport d'activité de
la CDU

P. 10
Communication de la liste
actualisée des membres de la
CDU

P. 18

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

P. 18
La **politique** qualité et sécurité des
soins

P. 18
La **certification** de la Haute
Autorité de Santé (HAS)

P. 18
COVID-19 : association des
Représentants des Usagers
à la gestion de crise

P. 19
Le **projet** des usagers

P. 20
Accueil et prise en charge des
personnes en **situation de**
handicap

P. 22

8. LES DROITS DES USAGERS

P. 22
La prise en charge de la **douleur**

P. 22
La prise en charge du **décès**

P. 22
Le droit à la coordination : la **lettre**
de liaison

P. 23
Formation/information des
professionnels de l'établissement

P. 23
La **bientraitance**

P. 23
Le **don d'organes**

P. 24
ANNEXES

P. 24
Quelques initiatives intéressantes
exprimées dans le projet des
usagers

P. 26
Quelques projets développés par
les établissements de santé sur
lesquels les Représentants des
Usagers sont associés (autre que
le Projet des Usagers)

P. 29
GLOSSAIRE

© Ars Occitanie, 9/2024

INTRODUCTION

*LE MOT
DU PRÉSIDENT
DE LA COMMISSION
SPÉCIALISÉE DANS LE
DOMAINE DES DROITS
DES USAGERS (CSDU)
DE LA CRSA,
JEAN-MICHEL BRUEL*



Il est important de ne plus travailler le respect des droits des usagers en silo, une transversalité avec les autres commissions spécialisées de la CRSA est essentielle.

La représentation et la participation des usagers dans le partenariat en santé doivent être renforcées tant dans les établissements de santé que dans les services sociaux et médico-sociaux mais aussi au sein des structures de soins coordonnées afin de créer une véritable coopération entre patients, personnes accompagnées, proches aidants et professionnels de santé.

Une attention particulière doit être portée sur l'accès aux soins des personnes en situation de handicap visible ou invisible.

Ce rapport a été présenté à la Commission Spécialisée dans le domaine des Droits des Usagers (CSDU) le 26 mars 2024.

CHAPITRE I

LES RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSION SPÉCIALISÉE DANS LE DOMAINE DES DROITS DES USAGERS (CSDU)

Conforter la représentation des usagers du système de santé

- Évaluer le fonctionnement des CDU en période de crise.
- Améliorer la place des Représentants des Usagers dans les instances de démocratie en santé des établissements de santé : favoriser leur participation à des groupes de travail, les impliquer dans la rédaction des documents destinés aux patients, chercher à privilégier un Représentant des Usagers en qualité de Président de la CDU.
- Améliorer la connaissance des patients et des professionnels de santé de l'établissement sur l'existence, le rôle et les missions de la Commission Des Usagers.
- Décloisonner le secteur sanitaire et médico-social notamment en favorisant la coopération entre CDU et Conseil de la Vie Sociale (CVS) d'un même établissement lorsqu'il en existe mais aussi entre établissements.
- Utiliser le Conseil Départemental de la Citoyenneté et de l'Autonomie (CDCA) comme levier d'action pour favoriser la coopération entre CVS.

Promouvoir et faire respecter les droits des usagers

- Inscrire la représentation des usagers en établissement de santé dans le partenariat en santé. Évaluer le fonctionnement des CDU en période de crise. Évaluer le fonctionnement des CDU en période de crise.
- Développer le partenariat en santé en établissement ou service médico-social : une opportunité d'alliance entre les personnes accompagnées, leurs proches aidants et les professionnels.
- Inscrire la participation des usagers dans le partenariat en santé pour améliorer la coordination des soins de proximité.
- Sensibiliser et former les professionnels de santé sur la nécessaire coopération avec les usagers partenaires (Représentants des Usagers, patients, bénévoles associatifs) : faire du partenariat en santé et de l'expérience patient un outil de pilotage, un outil d'amélioration de la qualité de la prise en soins et de l'accompagnement des patients.
- Promouvoir « Mon espace santé » et les Directives Anticipées pour favoriser en amont le partenariat entre les patients et les professionnels

- Favoriser l'accessibilité aux soins en améliorant l'accueil et l'information des patients et de leurs proches. Il s'agit plus particulièrement de :
 - Veiller aux situations de handicap peu visibles ou invisibles.
 - Développer la rédaction des documents en « Facile A Lire et à Comprendre » (FALC).
 - Développer l'interprétariat en santé, y compris en langue des signes.
- Veiller à une meilleure habitude aux soins
 - Insister sur la formation/sensibilisation des professionnels de santé à la prise en charge des personnes en situation de handicap (accueil, écoute, empathie, prendre le temps).
 - Favoriser le déploiement de consultations dites « blanches ».
 - Déployer la mise en œuvre de la charte Romain Jacob au sein des établissements de santé et former les professionnels de santé à son application.
 - Sensibiliser les acteurs du système de santé au risque élevé de renonciation aux soins des patients en situation de handicap.
- Encourager la place du proche aidant indispensable (famille, ami, pair, représentant des usagers, bénévole associatif...)
 - Sensibiliser les professionnels de santé à l'importance de l'acceptation du proche aidant dans l'accompagnement, l'accueil, l'annonce du diagnostic mais aussi dans la réalisation du soin.



CHAPITRE II

ANALYSE DES DONNÉES ISSUES DES RAPPORTS D'ACTIVITÉ DES COMMISSIONS DES USAGERS (CDU) DES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ POUR L'ANNÉE 2022

278 établissements de santé sont identifiés en région Occitanie : *276* établissements de soins et *2* établissements de chirurgie esthétique. *7 établissements* n'ont pas renseigné la trame de recueil des rapports CDU 2022.

3 établissements seulement ont justifié cette absence de communication.

La présente synthèse porte sur les établissements de santé ayant répondu au questionnaire, soient *271 établissements*.

1

COMPOSITION DE LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Membres obligatoires (hors Représentants des Usagers)

3% des établissements ne disposent pas d'un Président de la CDU.

Dans 59% des établissements (52% en 2021), le Président de la CDU est le responsable de l'établissement (ou personne désignée à cet effet) et dans seulement 25% des établissements (23% en 2021), il s'agit d'un Représentant des Usagers.

4% des établissements ne disposent pas de médiateur médical titulaire (5% en 2021).

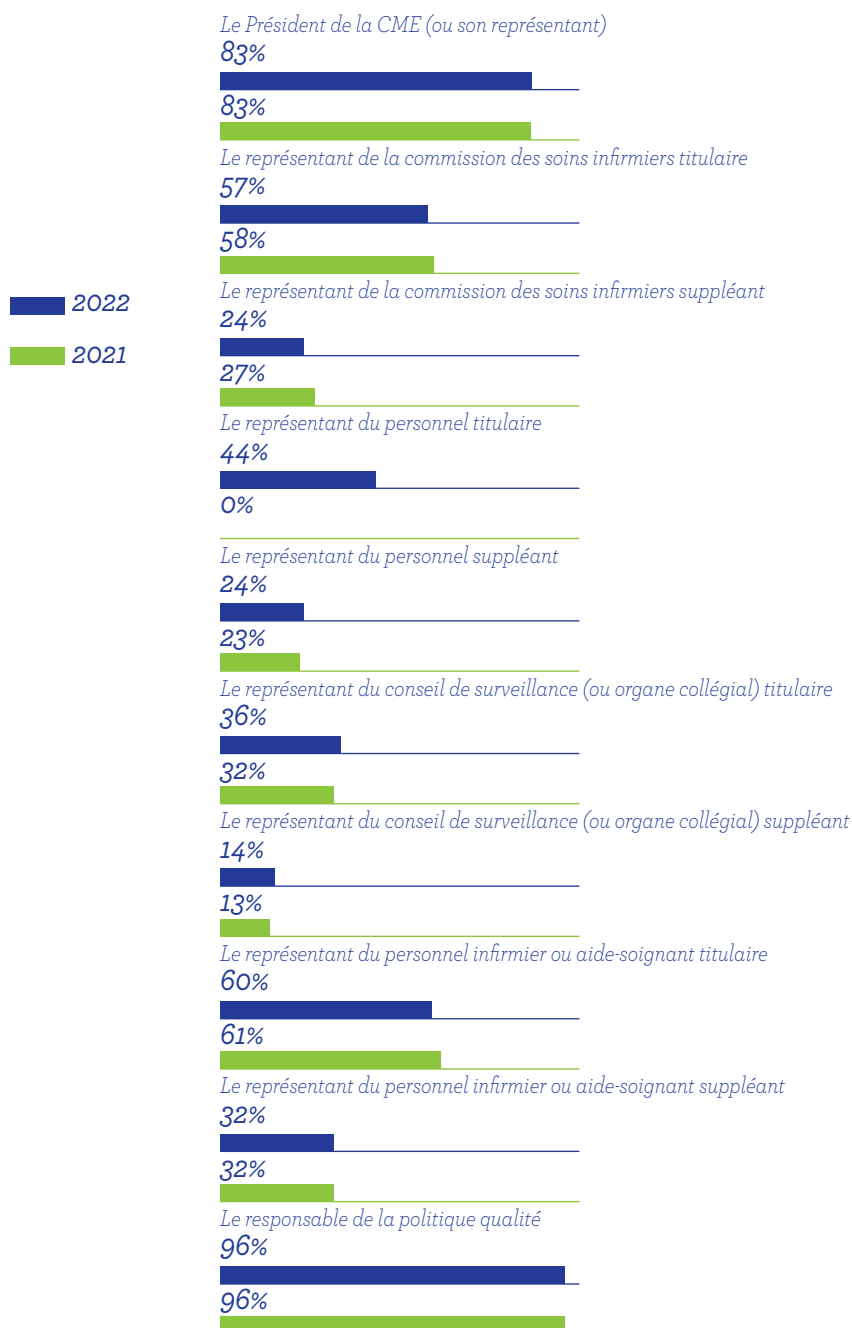
31% des établissements ne disposent pas de médiateur médical suppléant (20,5% en 2021).

9% ne disposent pas de médiateur non médical titulaire (1% en 2021).

23% ne disposent pas de médiateur non médical suppléant (15,5% en 2021).

Autres membres participants (en fonction du règlement intérieur)

Certaines Commissions Des Usagers associent aux réunions des assistantes sociales, des associations de bénévoles, le chargé des relations avec les usagers, le référent handicap, des juristes, des pharmaciens, le référent éthique, le responsable du service hôtelier, des représentants du CVS etc.



2

LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS DANS L'ÉTABLISSEMENT

Formation des Représentants des Usagers

89.5% des Représentants des Usagers **titulaires** au sein des CDU des établissements de santé ont suivi la formation de base obligatoire (81% en 2021).

Participation des Représentants des Usagers aux instances de l'établissement

Si globalement, la participation des RU aux différentes instances reste stable ou marque une légère augmentation entre 2021 et 2022, il est à noter une augmentation plus franche de la participation des RU en comité d'éthique

Moyens mis à la disposition des Représentants des Usagers

84% des établissements mettent à la disposition de leurs RU des locaux, une salle de réunion et/ou un espace dédié (81% en 2021).

34% des adresses mails dédiées,
18% un téléphone,

19% un ordinateur,

3% des logiciels spécifiques, bases documentaires et/ou l'accès à intranet.

11% des établissements déclarent ne fournir aucun moyen aux Représentants des Usagers pour les aider dans l'exercice de leurs missions.

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 : **88%** (89.5% en 2021).
- questionnaire d'évaluation à la sortie : **85%** (83% en 2021).
- fiches d'information remises aux patients : **84.5%** (83% en 2021).

	2022	2021
Comité de lutte contre les infections associées aux soins (CLIAS)	53%	54%
Comité de pilotage qualité	47%	46%
Comité de liaison alimentation et nutrition (CLAN)	41%	37.5%
Comité d'éthique	40.5%	30%
Comité de lutte contre la douleur (CLUD)	38%	36%
Conseil d'administration ou conseil de surveillance	35%	35%
Autres : Parmi lesquels on retrouve notamment : COMEDIMS, CDU de GHT, cellule identitovigilance, comité de bientraitance, CVS, Comité de développement durable, COVIRIS, Commission restauration, réunions patients-partenaires, comité parcours-patient, commission Soins Palliatifs, groupe de travail sur l'Education Thérapeutique des Patients, divers groupes de travail ou comités de pilotage.	35%	35%
Conférence ou commission médicale d'établissement (CME)	11%	9%

3

FONCTIONNEMENT DE LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Contenu du règlement intérieur de la CDU

Si **97%** des CDU disposent d'un règlement intérieur (*97% en 2021*), seuls **68%** l'ont mis à jour au cours des trois dernières années (*63% en 2021*).

96% ont associé les Représentants des Usagers à la mise à jour du règlement intérieur (*94,5% en 2021*).

74% des établissements ont inscrit dans le règlement intérieur les modalités de remboursement des frais de déplacement des Représentants des Usagers (*74% en 2021*).

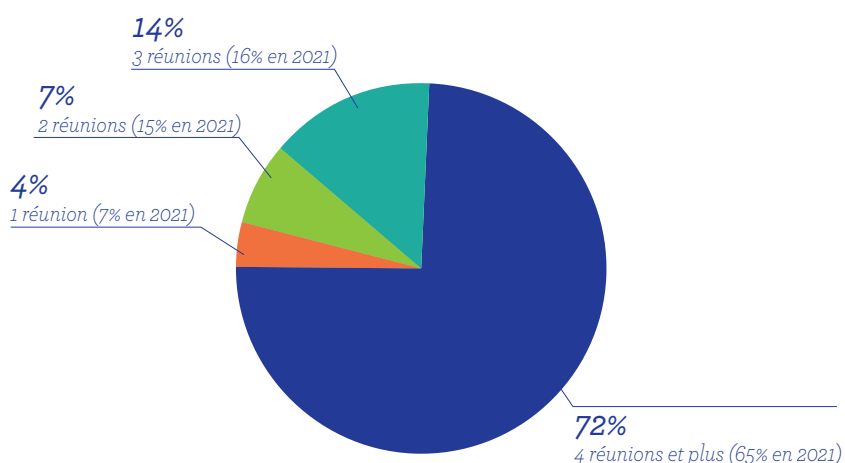
95% des établissements ont prévu dans le règlement intérieur les conditions de mise à disposition des réclamations aux membres de la CDU (*95% en 2021*).

Réunions de la Commission Des Usagers

Il est à noter que **3%** des établissements n'ont pas réuni leur Commission Des Usagers en 2022 (*2% en 2021*) liée à l'absence de Représentants des Usagers ou à des difficultés organisationnelles internes.

Pour rappel, la réglementation prévoit au moins 4 réunions par an de la CDU.

Nombre de réunions de la CDU
au sein des établissements de santé en 2022



Taux de participation à la CDU

	2022	2021
du président/vice-président	93.5%	93%
du médiateur médical (titulaire et/ou suppléant)	66%	63%
du médiateur non médical (titulaire et/ou suppléant)	86%	87%
des Représentants des Usagers (titulaires et/ou suppléants)	90%	87%

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

	2022	2021
des membres de la CDU	98%	98.5%
de la direction qualité	98%	98.5%
de l'encadrement médical et paramédical	84%	82%
de la direction	94%	96%

Modalités

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

83% des établissements associent les Représentants des Usagers à la rédaction du rapport annuel de la CDU (84% en 2021).

Il est validé en séance plénière de la CDU dans **83%** des établissements (84% en 2021).

Communication

de la liste actualisée
des membres de la CDU

95.5% des établissements affichent la liste actualisée des membres de la CDU dans l'établissement (94% en 2021).

59% d'entre eux l'affichent à l'accueil de l'établissement (54% en 2021).

80% des établissements ont intégré la liste actualisée des membres de la CDU dans le livret d'accueil, (78% en 2021), **78.5%** l'ont publié sur le site intranet (73% en 2021), et **51%** sur le site internet de l'établissement (48% en 2021).

Présentation du rapport d'activité

	2022	2021
à la commission ou conférence médicale d'établissement (CME)	68%	68%
au directoire ou à l'instance de direction	59%	59%
au conseil/à la commission de surveillance	35%	32%
au conseil d'administration	204%	19%

4

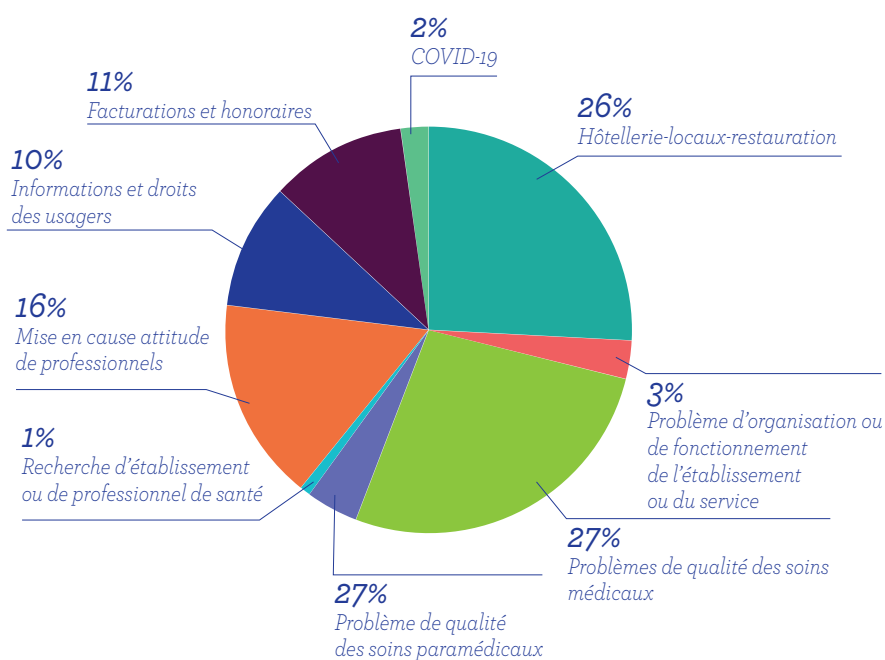
EXAMEN DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS PAR LA CDU

Contrairement à certaines représentations, il est essentiel de noter que les patients ou proches de patients ont plus écrit pour remercier les professionnels que pour se plaindre.

7 089 réclamations ont été envoyées aux établissements de santé en 2022 contre 8 676 éloges

Recensement et motifs

Principaux motifs de réclamations



98% 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 (95% en 2021).

98.5% des établissements déclarent qu'il existe une procédure de gestion des plaintes et réclamations orales et écrites. (96% en 2021).

Cette procédure prévoit :

- la possibilité d'avoir recours et d'être accompagné par un Représentant des Usagers : dans 96% des établissements (96% en 2021)
- la proposition de médiation : dans 98% (100% en 2021)
- la saisine de la CDU : dans 97% (98% en 2021)
- la saisine de la CCI : dans 57% (55% en 2021).

81.5% des établissements ont mis en œuvre un tableau de suivi des actions programmées (79% en 2021).

98% des établissements communiquent une information aux usagers sur la possibilité de formuler une réclamation à l'établissement (97% en 2021).

- 98% d'entre eux communiquent via le livret d'accueil
- 64% via le site internet
- 94% par les professionnels de santé.

Le traitement

Délai moyen d'envoi d'un accusé de réception d'une plainte ou réclamation : **4.9 jours** (5.1 en 2021).

Délai moyen d'une réponse circonstanciée à une plainte ou réclamation : **16 jours** (13.9 en 2021).

Nombre de recours juridictionnels formés contre l'ensemble des établissements de santé de la région : **293** (230 en 2021).

Nombre de recours gracieux : **285** (258 en 2021).

Nombre de saisine de la Commission de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux (CCI) : **289** (279 en 2021).

83% des établissements informent la CDU du nombre, de la nature et de l'issue des recours gracieux ou juridictionnels formés contre l'établissement (83% en 2021).

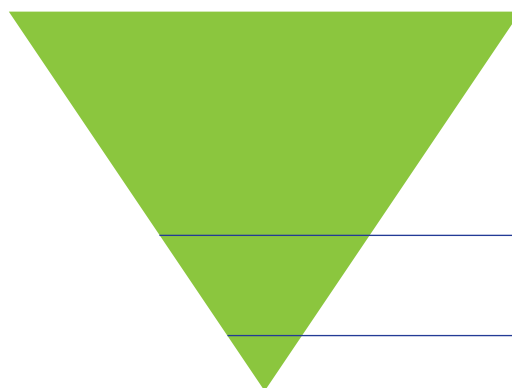
La médiation

94% des établissements communiquent une information aux usagers sur la possibilité d'être accompagné d'un Représentant des Usagers lors des médiations (92% en 2021).

41% des médiations réalisées le sont en présence d'un RU (43.5% en 2021).

70% des établissements adressent systématiquement le rapport de médiation au plaignant (66% en 2021).

77% le présentent systématiquement à la CDU (72% en 2021).



Nombre total de plaintes et réclamations reçues par les établissements de santé de la région

Occitanie en 2022 : **7 089**
(9 487 en 2021)

17%
de médiations proposées

4%
de médiations réalisées

La communication des dossiers médicaux

66% traités dans le délai légal de 8 jours



19% traités dans le délai légal de 2 mois



15% hors délai



5% de dossiers irrecevables



84% des demandes de dossiers médicaux reçues
sont traitées par les établissements de santé



5

L'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 :

3% Installation des SILHOUETTES

7% Réunions, échanges, rencontres
avec les RU

36% Plaquettes d'information/flyers

63% Internet

90% Voie d'affichage

98% Livret d'accueil

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

5% Livret d'accueil du nouvel arrivant

27% Journal interne

47% Règlement intérieur

71.5% Réunions du personnel

75% Intranet

80% Voie d'affichage

NB : L'installation des silhouettes est une campagne de communication lancée par France Assos Santé Occitanie (<https://occitanie.france-assos-sante.org/2023/02/16/silhouettes-ru-le-retour/>)

Une personne chargée des relations avec les usagers (PCRU)

65% des établissements
disposent d'une **personne
chargée des relations
avec les usagers (PCRU)**
(62% en 2021)

- Pour **61%** d'entre eux, elle apparaît dans le livret d'accueil
- **61.5%** d'entre eux, affichent ses coordonnées dans les services
- Elle est associée aux réunions de la CDU dans **100%** des cas

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

94% des établissements accompagnent la remise du **livret d'accueil** d'explications orales (92% en 2021).

Il est à noter qu'une version audio et/ou vidéo du livret d'accueil existe dans 3% des établissements, en braille dans 5.5% et dans d'autres langues dans 4%.

La **charte de la personne hospitalisée** est affichée :

- dans chaque chambre, pour 31% des établissements
- dans les services de soins, pour 95%
- dans les salles d'attente et lieux fréquentés par les usagers pour 91%.

Le livret d'accueil informe les usagers sur

Pourcentage d'établissement

L'accès au dossier médical	100%
La désignation d'une personne de confiance	98.5%
les réclamations et la médiation	98%
Les principes généraux de la charte de la personne hospitalisée	97%
Le recueil du consentement	95%
La rédaction des directives anticipées de fin de vie	94%
Le contrat d'engagement contre la douleur	87%
La liste actualisée des membres de la CDU	84%
Les coordonnées actualisées des membres de la CDU	77%
Le programme annuel de lutte contre les infections nosocomiales	64%

*Information sur la **personne** de confiance*

98% des établissements délivrent aux patients une information sur la personne de confiance (*97% en 2021*).

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 (*96% en 2021*).

86% des établissements disposent d'une procédure formalisée (*83% en 2021*).

*Information sur les Directives Anticipées de **fin de vie***

93% des établissements délivrent une information sur les Directives Anticipées aux personnes hospitalisées (*92% en 2021*) et **95%** (*93% en 2021*) des établissements informent le personnel de cette obligation.

93% des établissements renseignent les Directives Anticipées dans le Dossier Patient (*89% en 2021*).

*Information sur les indicateurs de **qualité et** de **sécurité des soins***

96% des établissements affichent les indicateurs de qualité et de sécurité des soins au sein de leur établissement (*93% en 2021*).

Les résultats annuels des indicateurs qualité de l'établissement sont présentés et débattus en CDU dans **95%** des établissements.



6

LA MESURE
DE LA
SATISFACTION
DES USAGERSLe questionnaire
de sortie

95% des établissements utilisent un questionnaire de sortie (93,5% en 2021).

- 6% sous forme exclusivement dématérialisée.
- 65% sous forme exclusivement « papier ».
- 28% des établissements utilisent les deux.

Taux de retour moyen des questionnaires de sortie : 33% (36% en 2021).

95% 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

31% des établissements sont réglementairement non concernés par le questionnaire e-Satis.

Parmi les établissements concernés,

- 81% utilisent les données issues d'e-Satis
- 75% les mettent à disposition des Représentants des Usagers
- 76% déclarent que la CDU a débattu des résultats des questionnaires e-Satis et que cela a donné lieu à la mise en place d'un plan d'actions pour 79% d'entre elles.

7

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

La politique qualité et sécurité des soins

95% des établissements ont mis en place, suite aux analyses de situations, des actions correctives (93% en 2021).

94% des CDU ont pris connaissance du plan d'actions relatif à la politique de qualité et de sécurité des soins (93,5% en 2021).

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 (54% en 2021).

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

Les Représentants des Usagers ont été associés :

- à la déclinaison opérationnelle des recommandations sanitaires au sein de l'établissement dans **96%** des cas (67,5% en 2021)
- à des initiatives mises en place durant la période de crise sanitaire dans **29%** (29% en 2021).

59% des établissements ont réalisé un RETEX sur la gestion de la crise COVID (parmi eux, 52% y ont associé la CDU).

La certification de la Haute Autorité en Santé (HAS)

99% des CDU ont été informée des suites et résultats de la certification HAS (98% en 2021).

Quelques initiatives intéressantes déployées pendant la période de crise sanitaire :

- Maintien du lien social : modalités d'organisation des visites, accueil physique des familles
- Mise en place d'un parcours vaccination (participation à la campagne de vaccination des patients et des professionnels)
- Participation des RU aux Retours d'Expérience (RETEX)
- Participation des RU aux cellules de crise, cellule de veille et d'assistance
- Rédaction d'un courrier par les RU à l'attention des proches des patients hospitalisés pour rappeler l'importance du respect des consignes et des gestes barrière durant les visites
- Réalisation de capsules vidéo
- Elaboration du livret des recommandations pour les patients & visiteurs en période covid-19
- Installation de tentes à l'accueil pour accueillir la file d'attente de patients, avec des mesures particulières pour les personnes en situation de handicap et les femmes enceintes
- Affichage spécifique COVID à l'initiative des représentants des usagers.

Le projet des usagers

Il est à noter un intérêt croissant sur le projet des usagers. En effet, 107 CDU (39%) ont proposé un «projet des usagers» contre seulement 26% en 2021.

Une suite favorable a été donnée à ces projets dans 90% des établissements et les Représentants des Usagers ont été consultés dans 97% des cas.

Adhésion des établissements de santé à la Charte Romain Jacob

69% des établissements affichent la charte dans l'établissement (35% en 2020 et 55% en 2021).

58% la mettent en œuvre (28% en 2020 et 44% en 2021). **25%** envisagent de le faire.

13% mettent en œuvre la charte des urgences Romain Jacob (12% en 2021). **13%** envisagent de le faire.

Même si au fil des années les résultats se sont nettement améliorés, les efforts doivent être poursuivis par les établissements de santé.

Accueil et prise en charge des personnes en situation de handicap

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

26% des établissements ont mis en place un agenda d'accessibilité programmé (Ad'Ap) (30% en 2021). Il est en cours d'élaboration pour **15%** 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 (36% en 2020).

Parmi ces **36%** :

- **77%** ont intégré ce projet dans une politique institutionnelle (80% en 2021)
- **39%** en ont confié la coordination à une équipe de pilotage (43% en 2021)
- **54%** ont identifié des besoins en lien avec des acteurs externes (56.5% en 2021) et **71%** en lien avec des professionnels de l'établissement (70% en 2021)
- **30%** ont conclu des conventions de partenariat (30% en 2021).

- La qualité et la continuité des soins font l'objet d'actions spécifiques pour les personnes en situation de handicap dans **57%** des établissements (51% en 2021). Notamment :

Des documents de liaison spécifiques existent dans le Dossier Patient Informatisé (DPI)

41%

35%

Une procédure d'accueil est en place quel que soit le type d'admission (programmée/urgences)

68%

62%

Un référent handicap ou une équipe dédiée sont mobilisables en appui/conseil des équipes

38%

45%

■ 2022

■ 2021

Facilitation de la place de l'aidant :

- **84.5%** des établissements déclarent faciliter la présence des aidants (79% en 2021). Des actions sont envisagées en ce sens dans **6%** des établissements.
- Les aidants naturels et professionnels sont identifiés dans le Dossier Patient Informatisé (DPI) dans **76%** des établissements (75% en 2021)
- Leur présence est acceptée en dehors des plages de visites (y compris la nuit) dans **75%** des établissements (75% en 2021)
- Si besoin, leur participation aux actes de la vie quotidienne est définie et tracée dans le Dossier Patient Informatisé (DPI) dans **61.5%** des établissements (58% en 2021).
- **40%** des établissements ont mis en place une signalétique adaptée à l'ensemble des différents types de handicaps (visuel, auditif, moteur, mental) (47% en 2021).
- **47%** des établissements disposent de plateaux techniques (consultation et lieux d'examen exploratoires) accessibles aux personnes en situation de handicap (table de gynécologie, mammographie, cabinet dentaire...) (47% en 2021).

- **18%** des établissements ont évalué le projet d'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des personnes en situation de handicap (15% en 2021).
- **La structure de pilotage** évalue les actions dans **85%** des établissements (71% en 2021). Elle évalue la satisfaction des usagers et des professionnels externes dans **71%** (71% en 2021), formule des recommandations dans **69%** (68% en 2021) et communique les résultats auprès des instances dans **62.5%** (61% en 2021).

Le recours à l'enquête HANDIFACTION :

- **6%** des établissements délivrent une information aux usagers pour les inciter à recourir à l'enquête **HANDIFACTION** (5% en 2021).

Cette information est réalisée :

- Pour **65%** d'entre eux, par voie d'affichage et au travers des documents d'accueil
- Pour **35%** d'entre eux, par les Représentants des Usagers de l'établissement

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

- **17%** des établissements ont connaissance du dispositif ARS/DRAC « Culture, Santé, Handicap et Dépendance » (13% en 2021).
Parmi eux :
- **28%** ont assuré une présentation du dispositif en CDU
- **34%** ont souscrit au dispositif.

Handifaction est un baromètre national qui mesure en temps réel l'accès aux soins des personnes vivant avec un handicap. Il est élaboré à l'aide d'un questionnaire anonyme, complété par les personnes concernées et/ou leurs aidants, dès lors qu'elles ont eu recours ou souhaitent avoir recours à un professionnel de santé et après chaque acte de soins, afin d'évaluer la qualité de leur accès aux soins. Les résultats du baromètre aident les professionnels du soin à mieux connaître et comprendre les besoins des personnes en situation de handicap. Les résultats sont disponibles sur le site : **www.handifaction.fr**

*La prise en charge
de la douleur*

99% 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.

3% des établissements déclarent ne pas disposer de procédure sur cette thématique.

96% 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 2021.

*La prise en charge
du décès*

Il existe dans 72% des établissements un document reprenant les recommandations utiles aux professionnels concernant l'annonce du décès à la famille (70% en 2021).

Parmi les établissements qui disposent d'un tel document (brochure d'information, procédure ou protocole interne, référentiels), 95% ont prévu la possibilité de recueillement auprès du défunt et 96% le respect des rites et des croyances.

*Le droit à la coordination:
la lettre de liaison*

76% des établissements remettent systématiquement la lettre de liaison au patient le jour de la sortie (70% en 2021).

80% des établissements déclarent que le contenu de la lettre de liaison a fait l'objet d'une procédure interne (75% en 2021).

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

57.5% des établissements déclarent que le personnel soignant de leur établissement a suivi **une formation générale sur les droits des usagers** (61% en 2021).

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

- A la prise en charge de la douleur : proposée dans **90%** des établissements (89% en 2021)
- A la bientraitance : **87%** (82% en 2021)
- A l'annonce du décès : **33%** (34% en 2021)
- Au don d'organes : **8%** (10% en 2021).

40% 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** (30% en 2021).

La bientraitance

88% des établissements ont mené des actions de promotion de la bientraitance (86% en 2021).

64% des établissements ont réalisé des Evaluations des Pratiques Professionnelles ayant pour thématique le respect des droits des usagers (confidentialité, accès au dossier médical, prise en charge de la douleur, directives de fin de vie) (67,5% en 2021).

561 EPP ont ainsi été réalisées sur l'année 2021 (882 EPP en 2021).

Le don d'organes

55% des établissements déclarent qu'une information sur la possibilité de don d'organe est disponible (ou accessible) pour les patients (57% en 2021).

Parmi les actions de promotion de bientraitance les plus représentatives, on retrouve :

- Inscription de formations sur la bientraitance au Plan de Formation de l'établissement
- Campagnes de communication : affiches, plaquettes, brochure, diffusion de film sur les écrans d'accueil de l'établissement, journée annuelle dédiée au sujet, etc.
- Mise en place d'un comité de bientraitance et/ou d'un référent bientraitance au sein de l'établissement
- Elaboration d'une politique et charte de la bientraitance
- Retours d'expérience au sein des équipes
- Audits ou questionnaires d'autoévaluation des pratiques
- Animation d'ateliers par un patient-expert
- Information lors du parcours d'intégration des nouveaux arrivants
- Mise à disposition du personnel des Recommandations de Bonnes Pratiques de la HAS
- Utilisation d'un jeu pédagogique d'équipe pour travailler sur la bientraitance
- Café « Risques » : bientraitance, droit du patient, signalement de la maltraitance

ANNEXES

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** : initiatives visant à rendre le patient acteur de sa santé tout au long de son parcours, créer du lien entre tous les acteurs prenant en charge un patient, rédaction d'un poster pédagogique sur les droits des patients, mise en place d'ateliers d'information « Droits des usagers » animés par un Représentant des Usagers etc.

— **Améliorer la visibilité des Représentants des Usagers auprès des professionnels de santé et des usagers** : S'appuyer sur l'expertise des Représentants des Usagers et des associations d'Usagers pour développer des campagnes de communication, notamment pour le public en situation de handicap ; Mettre en place des permanences des Représentants des Usagers, des forum de patients, des salons

de familles ; Présenter le rôle et les missions des Représentants des Usagers aux professionnels de l'établissement ainsi qu'aux usagers lors de manifestation spécifiques ; Organiser des temps de rencontres patients/aidants/Représentants des Usagers ; Déployer les visites des Représentants des Usagers dans les services ; Sensibiliser les professionnels de santé aux droits des patients ; Créer un outil de sensibilisation et/ou d'évaluation des connaissances à destination des professionnels libéraux intervenant au domicile au sujet des droits des patients, etc.

— **Développer l'implication des Représentants des Usagers dans la vie institutionnelle de l'établissement** : Contribuer au développement de la démarche de responsabilité sociale d'entreprise ; Intégrer les RU dans le déploiement de l'Espace Numérique en Santé ; Promouvoir la participation des RU à l'élaboration d'un questionnaire facile à lire et à comprendre (FALC) ; Réaliser des audits liés à la qualité et à la sécurité de la prise en charge directement par les RU ; Mettre en place un projet « patient représentant de territoire » ; Travailler en partenariat avec les associations conventionnées de l'établissement ; Développer la participation de patients experts ; Améliorer le recueil de l'expérience patient ; Impulser des démarches de retour d'expériences patients en partenariat avec les professionnels, etc.

Le Projet des usagers

Extrait du décret du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé : « 4° La commission peut proposer un projet des usagers, après consultation de l'ensemble des représentants des usagers de l'établissement et des représentants des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement et intervenant en son sein. « Ce projet s'appuie sur les rapports d'activité établis en application de l'avant-dernier alinéa de l'article L. 1112-3. Il exprime les attentes et propositions des usagers au regard de la politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité de la prise en charge et du respect des droits des usagers. La commission médicale d'établissement ou la conférence médicale d'établissement contribue à son élaboration. Il est transmis par la commission des usagers au représentant légal de l'établissement.

« Le projet des usagers est proposé par la commission des usagers en vue de l'élaboration du projet d'établissement des établissements publics de santé, de la politique médicale des établissements de santé privés ou du projet institutionnel des établissements de santé privés d'intérêt collectif. »

Initiatives autour de la personne en situation de handicap et des personnes vulnérables (personnes âgées, aidants, patients dialysés, patients souffrant de troubles autistiques, psychiatriques, etc.)

- Promouvoir les Directives Anticipées, la personne de confiance, les notions de consentement éclairé et de droit au refus.
- Améliorer les modalités d'information des patients sur le diagnostic et le traitement
- Améliorer l'organisation de la sortie
- Participer au projet de construction des nouvelles urgences
- Améliorer le circuit lors du passage aux urgences des personnes âgées et/ou en situation de handicap
- Améliorer l'accès et l'accessibilité aux soins pour les personnes en situation de handicap (signalétique, affichage...)
- Développer le projet «Tour de France NephroCare»: grâce à l'activité physique en dialyse (motomed/vélo) faire un programme tour de France et inciter les patients à pédaler et faire un cumul de tous les kilomètres effectués.
- Informer sur les missions et le rôle de l'aidant : organisation d'une journée dédiée aux Aidants, etc.
- Faciliter la continuité des soins et la coordination dans le cadre des retours à domicile (via la téléconsultation par exemple)
- Améliorer le droit au respect de la dignité dans le secteur de la psychiatrie
- Décliner le livret d'accueil dans différentes langues et en audio
- Améliorer l'accompagnement des patients et de leurs proches lors de l'annonce de mauvaises nouvelles.

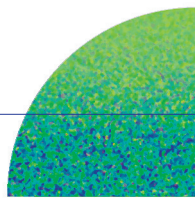
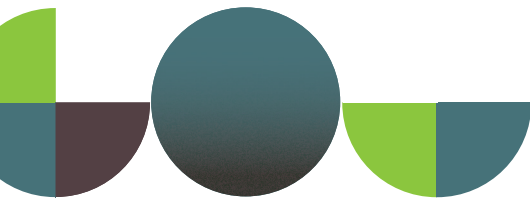
*Quelques **projets développés** par les établissements de santé sur lesquels les Représentants des Usagers sont associés (autre que le Projet des Usagers) :*

En dehors de la participation classique des Représentants des Usagers à la mise à jour du livret d'accueil, aux questionnaires de satisfaction, aux travaux en lien avec la Certification (Parcours patients / Patients traceurs / Patients Experts), au projet d'établissement... certains établissements ont mis en place un véritable partenariat avec leurs Représentants des Usagers :

- Enquête de prévalence, audit patient
- Projet de restructuration de l'établissement / Aménagement des espaces verts / Travail avec l'agglomération sur l'amélioration de l'accès routier à l'établissement / Amélioration de la signalétique au sein de l'établissement
- Journées de prévention, journées à thèmes, événements institutionnels :
- Octobre rose, Mars bleu, Challenge régional Hygiène des Mains, Semaine sécurité patient, Journée de dépistage des maladies rénales dans le cadre de la journée mondiale du rein, Journée des aidants, Journée de la maternité, Journée européenne de l'obésité, Journée des associations ...
- Sensibilisation des professionnels (y compris élèves IFSI/IFAS) aux droits des patients et au rôle des Représentants des Usagers
- Projet sur l'amélioration de l'information des patients concernant la CDU et les Représentants des Usagers (rôle, missions...) :

- Réalisation d'un film de présentation en collaboration avec un RU, diffusé sur la chaîne interne de l'établissement dans les chambres et les salles d'attente équipées de télévisions
- Révision de l'affiche d'informations pour contacter la CDU et les RU
- Mise en place d'une adresse mail générique redirigée vers les adresses mails personnelles des Représentants des Usagers
- Travail sur l'amélioration des modalités d'accueil des patients et des visiteurs selon la situation épidémique interne et locale
- Projet Européen LIFE RESYSTAL: anticiper pour s'adapter au changement climatique
- Association à la révision des documents d'information : fin de vie, annonce du diagnostic, Bientraitance/Maltraitance, communication de dossiers patients, Directives Anticipées, personnes de confiance, check-list bloc opératoire, questionnaire CLUD : douleur et impact sur la qualité de vie des patients dialysés, pochette « parcours du patient en ambulatoire », etc.

- Mise en place de lieux d'échanges : rencontres familles et patients/équipe pluridisciplinaire : « moment d'échange et de partage autour de présentations d'ateliers thérapeutiques », ateliers sur les droits des patients, goûters familles, maison des usagers, assemblée des patients
- Travail avec les RU sur la mise en place du Plan Blanc, sur le circuit des plaintes et réclamations, les mouvements du personnel
- Mise en place d'un patio thérapeutique, jardin sécurisé pour la gériatrie, projet de sentier pédagogique, espaces d'apaisement
- Participation à la communication interne de l'établissement : Comité culture et/ou comité rédactionnel du journal interne de l'établissement / Gestion des avis google / Refonte du site Internet
- Association des RU à diverses actions :
 - le bon usage des antibiotiques
 - la démarche RSE
 - l'expérience patient
 - actions écologiques
 - création d'une «Structure de réflexion éthique»
- Parcours de l'admission du patient via la méthode AMPPATTI
- Film et formation sur la maltraitance ordinaire au quotidien
- Projet ClinAvenir
- Amélioration des prises en charge parcours ambulatoire/ Fast-Track
- Amélioration des prises en charge des patients en situation de handicap
- Participation au COPIL Action Climat
- Mise en place de halle sportive
- Créer un outil de sensibilisation et/ou d'évaluation des connaissances sur les droits des usagers à destination des patients, des professionnels de santé de l'établissement et des professionnels libéraux intervenant au domicile
- Améliorer le parcours aux urgences (Mission innovation)
- Elaboration de stylos gravés avec les coordonnées des RU
- Participation des RU aux actions mise en œuvre dans le cadre de l'identitovigilance
- Projet médical, soignant et scientifique, projet Développement Durable, projet Qualité 2023-2027
- Développement de la musicothérapie
- Formation interne sur les droits des patients, réalisée par la responsable qualité et un RU
- Participation aux réunions d'intégration des nouveaux salariés
- Participation des RU au projet «Mon Restau Responsable»
- Travail sur la mise en place d'une charte « Respect, Confidentialité, Dignité et Intimité » du patient en HAD
- Participation à la politique du moindre recours à l'isolement et à la contention
- Recueil de l'expérience patient (entretien dirigé post op, et entretien spécifique pour l'activité Greffe de cheveux) / CREX usagers
- Participation au jury de nomination des Chefs de pôle
- Elaboration de la politique de lutte contre le tabagisme
- Projet Handicap.



GLOSSAIRE

AMPPATI : AMélioration du Parcours vécu par le Patient par Immersion	HAS : Haute Autorité de Santé
ARS : Agence régionale de santé	IFAS : Institut de Formation Aide-Soignant
CACQSS : Commission d'Amélioration Continue de la Qualité et de la Sécurité des Soins.	IFSI : Institut de Formation de Soins Infirmiers
CCI : Commission de Conciliation et d'Indemnisation	IQSS : Indicateur de Qualité et de Sécurité des Soins
CDCA : Conseil Départemental de la Citoyenneté et de l'Autonomie	PCRU : Personne en Charge des Relations avec les Usagers
CDU : Commission des Usagers	RU : Représentant des Usagers (du système de santé)
CLAN : Comité de Liaison Alimentation et Nutrition	RI : Règlement Intérieur
CLIAS : Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins	RSE : Responsabilité Sociétale des Entreprises
CLIN : Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales	
CLUD : Comité de Lutte contre la Douleur	
CME : Commission Médicale d'Etablissement	
COMEDIMS : Commission du MÉdicament et des DIspositifs Médicaux Stériles	
COPIL : COmité de PILotage	
COVIRIS : Comité des Vigilances et des RISques	
CREX : Comité de Retour d'Expérience	
CRSA : Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie	
CSDU : Commission Spécialisée dans le domaine des Droits des Usagers de la CRSA	
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	
DPI : Dossier Patient Informatisé	
DRAC : Direction Régionale des Affaires Culturelles	
EIG : Événement Indésirable Grave	
EPP : Evaluation des Pratiques Professionnelles	
FALC : Facile A Lire et à Comprendre	
FAS : France Association Santé	
GHT : Groupement Hospitalier de Territoire	
HAD : Hospitalisation A Domicile	



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

