

2023

synthèse régionale des indicateurs d'activité

des Commissions Des Usagers
de la région Occitanie



277

Établissements de santé
en Occitanie



40 établissements

relèvent exclusivement de la psychiatrie

11 établissements

relèvent exclusivement de l'HAD

223 établissements

autres

3 établissements non répondants

Courrier ARS aux établissements
concernés

Sommaire



Partie 1 – Fonctionnement de la CDU
Respect du cadre réglementaire

Partie 2 - Respect et promotion des droits des usagers et
facilitation de leurs démarches

Partie 3 - Dynamique partenariale pour la qualité et
la sécurité des soins

Partie 1

Fonctionnement de la CDU - Respect du cadre réglementaire

Règlement intérieur de la CDU

- 87% des établissements déclarent que le Règlement Intérieur (RI) a bien été **co-construit** avec les Représentants des Usagers
 - 97% des RI sont **validés en CDU**
 - 56% des RI prévoient la **présence systématique des suppléants**
 - 78% des RI prévoient la prise en charge des **frais de déplacement** des Représentants des Usagers titulaires et suppléants pour remplir leurs missions
- 17% des RI prévoient des dispositions spécifiques en cas d'**absentéisme répété des Représentants des Usagers**
- Exemples :
- Entretien préalable avec le RU sur difficultés éventuelles, motivations, recherche de solutions, adaptation des réunions de la CDU aux contraintes identifiées (visio par exemple)
 - Fonctions de RU assurées en lieu et place par le vice-président
 - Signalement à l'ARS et/ou à l'Association agréée
 - Révocation / remplacement du RU / continuité du mandat soumis à l'approbation des membres de la CDU
 - Maintien des réunions malgré l'absence de certains membres (avec respect des délais de prévenance)

Partie 1

Fonctionnement de la CDU - Respect du cadre réglementaire

Organisation des réunions



21%
des établissements **coconstruisent**
l'ordre du jour **uniquement** avec les
RU
50%
avec l'ensemble des membres de la
CDU



88%
des établissements
valident
le compte-rendu en
réunion (après prise en
compte des remarques
des membres de la CDU)



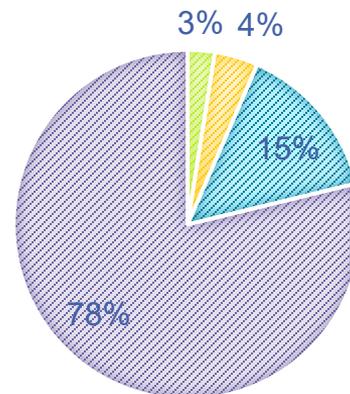
96%
des établissements
communiquent aux acteurs
concernés les
recommandations qui ont
été formalisées par la CDU



99%
diffusent le compte-rendu
aux membres de la CDU

78% des établissements ont
réalisé au moins 4 réunions
plénières en 2023

(72% en 2022)



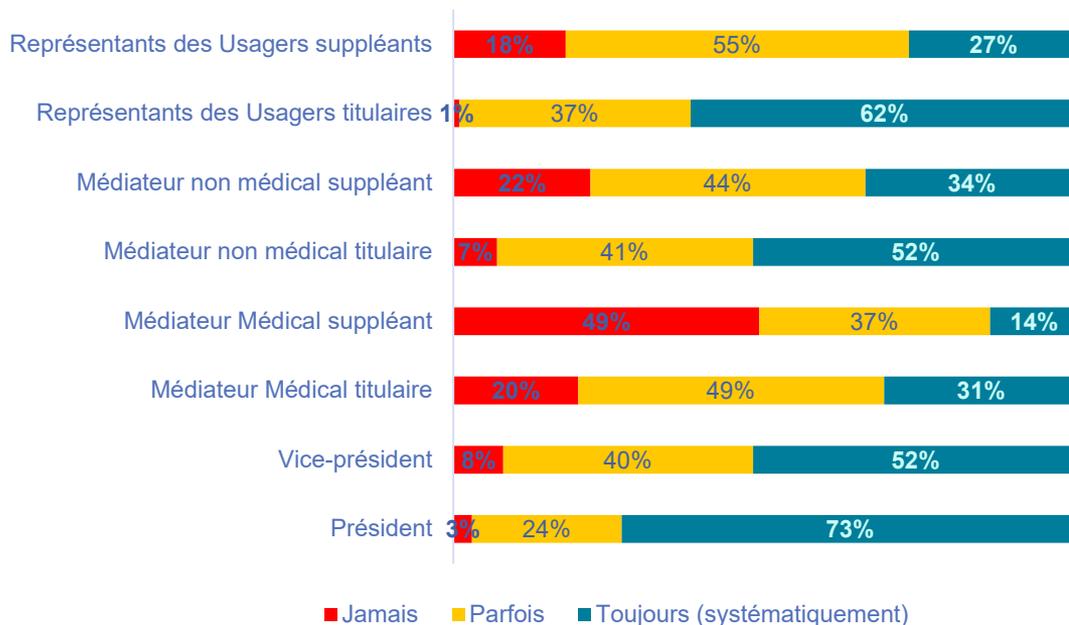
■ 1 réunion ■ 2 réunions ■ 3 réunions ■ 4 et plus :

2 établissements de
santé n'ont pas réuni
leur CDU en 2023

Partie 1

Fonctionnement de la CDU - Respect du cadre réglementaire

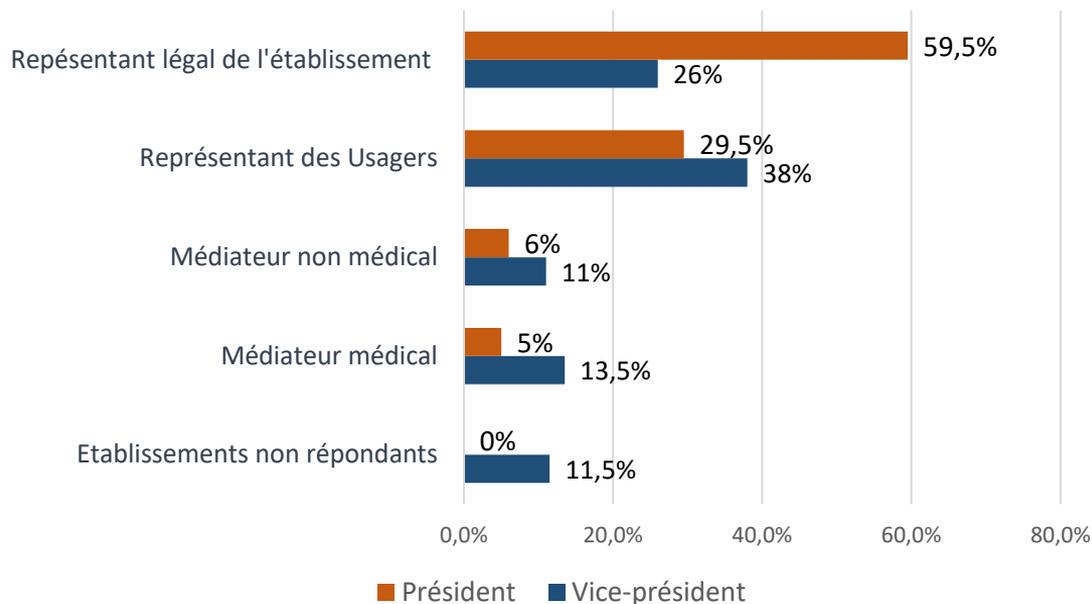
Participation des membres de la CDU aux réunions



Partie 1

Fonctionnement de la CDU - Respect du cadre réglementaire

Composition de la CDU



Répartition des établissements en fonction des catégories de Présidents et Vice-présidents

- ✓ 59,5% des présidents et 26% des vice-présidents sont des représentants légaux des établissements
- ✓ Faible implication des médiateurs

Partie 1

Fonctionnement de la CDU - Respect du cadre réglementaire

Exemple de débat mené au sein des autres instances de l'établissement : échanges constructifs : les éloges, les questionnaires de satisfaction, les plaintes et les réclamations

Rapport d'activité de la CDU



Présentation du rapport d'activité :



86%
des rapports
d'activité de la
CDU ont été
débatu en
réunion plénière



90%
des rapports
d'activité de la
CDU ont été
approuvés en
réunion plénière

63,5%
à la Conférence ou la Commission
Médicale d'Établissement (**CME**)

34%
au **Conseil de Surveillance**

18%
à la Commission des soins infirmiers, de
rééducation et médico-techniques

22%
au **Comité Social et Economique (CSE)**

17% avec participation d'un RU
8% suscitent des débats
3% retour d'information à la CDU

48% avec participation d'un RU
2% suscitent des débats
2% retour d'information à la CDU

22% avec participation d'un RU
6% suscitent des débats
4% retour d'information à la CDU

13% avec participation d'un RU
3% suscitent des débats
2% retour d'information à la CDU

Reco de la
CSPU



Le rapport d'activité de la CDU devrait être davantage diffusé au sein des établissements et favoriser des débats et des échanges

Partie 1

Fonctionnement de la CDU - Respect du cadre réglementaire

Formation des Représentants des Usagers

46% des Représentants des Usagers ont suivi une formation en 2023
(24% communes avec les professionnels de l'établissement)

La formation « RU en Avant ! » proposée par France Assos Santé arrive largement en tête avec 20% des RU formés

3 RU ont passé le Diplôme Universitaire partenariat Patient – Soignant 👍

Les principales formations suivies :

10% Analyse des plaintes et des réclamations / Evènements Indésirables Graves

8% Patient traceur

6% Représenter les usagers en CDU / Rôle et missions du RU

5,5% Démarche de certification

4% Ethique / bienveillance

4% Pratiquer l'éducation thérapeutique

3% Méthode AmpaTTI (méthode consistant à suivre le patient tout au long de son parcours)

3% La médiation

10% ont participé à des groupes d'échanges / colloques / assises / Journées régionales

Mais aussi... des formations sur le projet des usagers, le handicap, l'HAD, la communication du dossier patient, l'accès aux dossiers médicaux, le secret professionnel et la confidentialité, Représentants des Usagers en CCI, en CTS ...

Seules 33% des CDU ont prévu un **parcours d'intégration** dans l'établissement pour un nouveau Représentant des Usagers

Reco de la 
CSDU

La CSDU rappelle que l'intégration et l'accompagnement des RU facilitent leur implication et leur connaissance de l'établissement

Partie 1

Fonctionnement de la CDU - Respect du cadre réglementaire

Modalités de gestion des plaintes et réclamations



86%

La **procédure de gestion des plaintes et réclamations** discutée et approuvée par la CDU



13%

Les critères de repérage des réclamations nécessitant une **analyse collective** sont établis par les RU



96%

Mise à disposition des RU de la CDU **chaque plainte** et réclamation reçue



55%

Les **éléments de réponse** aux réclamations sont partagés en CDU



Sollicitations directes
des RU :

45%

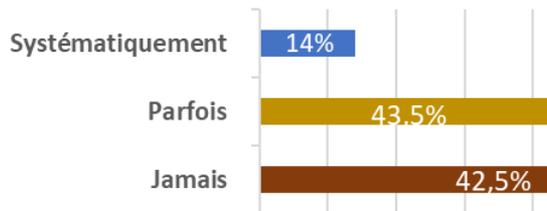
PARFOIS

55%

JAMAIS

662 sollicitations directes en région Occitanie en 2023

Implication des RU dans le courrier de réponse au réclamant :



Reco de la 
CSDU

La CSDU recommande que la CDU ne se limite pas à être informée des plaintes et réclamations reçues par l'établissement, mais qu'elle soit également impliquée dans la gestion et le traitement de celles-ci



Le taux de 42,5% des RU jamais impliqués dans la rédaction de la réponse au réclamant interpelle les membres de la CSDU : les Représentants des Usagers sont-ils impliqués dans la rédaction de la procédure, sont-ils informés de la totalité des plaintes et réclamations tracées par l'établissement ?

Partie 1

Fonctionnement de la CDU - Respect du cadre réglementaire



Médiation



74%

des établissements informent systématiquement dès l'accusé de réception de la **possibilité de médiation**

79%

Possibilité d'être accompagné par un RU



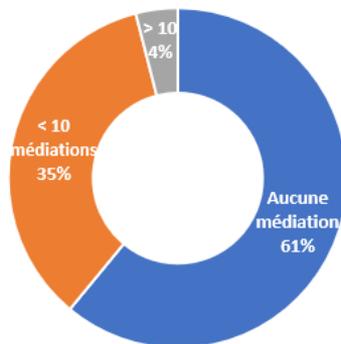
53%

des médiations réalisées **en présence d'un RU**

18%

des établissements **associent systématiquement un RU**

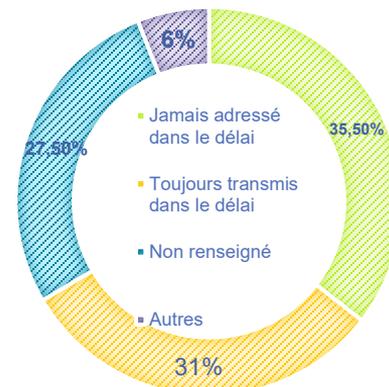
Répartition des établissements par nombre de médiations réalisées



27%

des médiateurs médicaux et non médicaux ont bénéficié d'une **formation**

Répartition des établissements par taux d'envoi de rapports dans le délai réglementaire



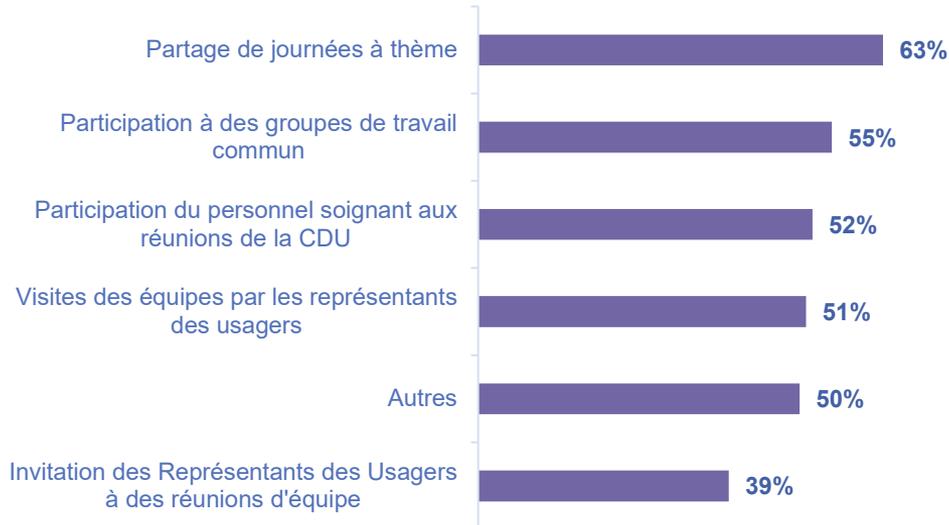
La CSDU rappelle que le délai réglementaire d'envoi des rapports de médiation est prévu par l'article R1112-94 du Code de la santé publique

Partie 1

Fonctionnement de la CDU - Respect du cadre réglementaire

Implication / participation des RU

% des établissements ayant mis en place des actions pour faire connaître les missions et le rôle des Représentants des Usagers auprès des professionnels



Autres outils de communication :

- Flyer, vidéo, affichage, livret d'accueil, intra et internet, trombinoscope, journal interne
- Permanence / Organisation de Forum / Ateliers mensuels de présentation / Séminaire du partenariat usager
- Participation à la semaine sécurité des patients
- Participation des RU aux jurys de nomination des médecins responsables
- Participation à des formations communes avec le personnel
- Animation par les RU d'actions de sensibilisation des professionnels
- Participation à des événements artistiques et sportifs communs
- Parcours d'intégration des professionnel

Etc.

Partie 1

Fonctionnement de la CDU - Respect du cadre réglementaire

Implication / participation des RU

69% des établissements associent les Représentants des Usagers à l'élaboration des outils et procédures concernant les enquêtes de satisfaction (PREMS, PROMS, etc.)

97% des établissements informent les Représentants des Usagers des résultats des enquêtes de satisfaction (enquête à la sortie, e-satis, PREMS, PROMS, etc.)

98% des établissements mettent à disposition des Représentants des Usagers les indicateurs et résultats détaillés de la certification



La CSDU recommande de ne pas se contenter de mettre à disposition les indicateurs et résultats de la certification aux Représentants des Usagers mais de favoriser également un débat autour de ces éléments afin de stimuler la réflexion et l'échange

Partie 1

Fonctionnement de la CDU - Respect du cadre réglementaire

Projet des usagers



La coordination et la gestion du projet des usagers sont assurées par la CDU. Des recommandations de la HAS, ainsi qu'un guide pour l'élaboration du projet des usagers, créé par France Assos Santé, peuvent accompagner les Représentants des Usagers dans sa mise en œuvre

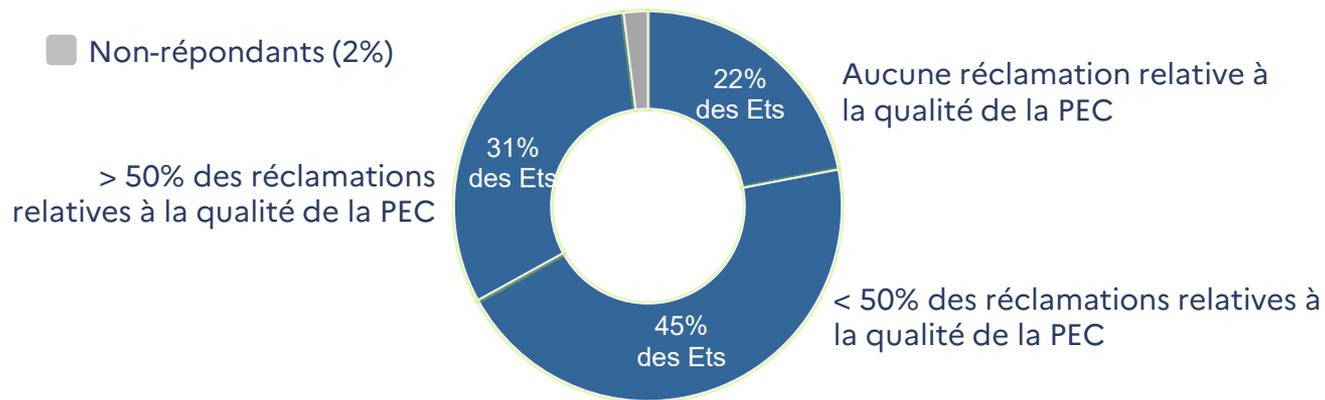
- ✓ 62% (soit 170 établissements) ont rédigé un projet des usagers
 - à l'initiative de la Direction pour 107 établissements
 - à l'initiative des Représentants de Usagers dans seulement 63 établissements
- ✓ 98% des établissements déclarent que les modalités de réalisation du projet des usagers prévoient la **collaboration des Représentants des Usagers tout au long du processus**
- ✓ 79% des établissement ont prévu d'**insérer le projet des usagers dans le projet d'établissement**
- ✓ 85% **réévaluent** le projet des usagers à périodicité définie

Partie 2

Respect et promotion des droits des usagers et facilitation de leurs démarches

Droit à la sécurité des soins

Répartition des établissements (Ets) par taux de réclamations mettant en cause la qualité d'une prise en charge (PEC) médicale ou paramédicale



Reco de la
CSDU



La CSDU recommande de mener une réflexion, en collaboration avec l'ensemble des membres de la CDU, afin de définir et d'illustrer des situations concrètes liées au droit à la sécurité des soins et à l'information. Cette démarche permettra d'aider le chargé des relations avec les usagers et la CDU à mieux comprendre et qualifier ces enjeux.

Partie 2

Respect et promotion des droits des usagers et facilitation de leurs démarches

Droit à l'information

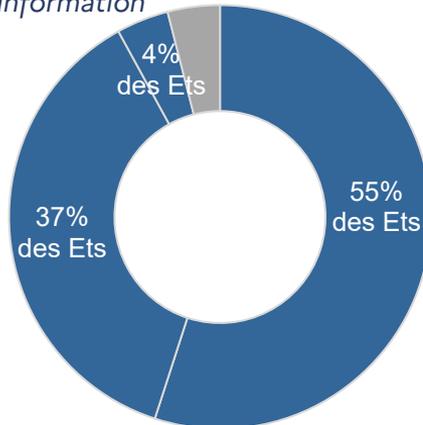


Répartition des établissements (Ets) par taux de réclamations portant sur un défaut d'information des patients

Information sur leurs droits et sur leur état de santé ou leurs soins

> 50% des réclamations relatives à un défaut d'information

■ Non-répondants (4% des Ets)



Aucune réclamation relative à un défaut d'information

< 50% des réclamations relatives à un défaut d'information

e-Satis

✓ Votre expérience est utile à tous !

**En Occitanie
63%**

des patients interrogés ont répondu « toujours » ou « souvent » à la question "Avez-vous reçu spontanément (sans le demander) des explications sur votre état de santé, votre traitement, vos soins, etc... ?" (Hors activité psychiatrie et/ou d'HAD exclusive)



Attention : les établissements ayant une activité relevant exclusivement de psychiatrie et d'HAD ne sont pas concernés par le questionnaire e-satis – S'agissant d'un nouvel indicateur le taux de réponse reste faible. Les résultats portent sur les établissements concernés par l'indicateur et disposant de l'information

Partie 2

Respect et promotion des droits des usagers et facilitation de leurs démarches

Droit à l'information

Respect du délai d'envoi du dossier médical suite à une demande des usagers

Près de **60%** des établissements respectent le délai légal de **8 jours**

Près de **54%** des établissements respectent le délai légal de **2 mois**

*Si les informations médicales ont moins de 5 ans, le dossier doit être communiqué dans les 8 jours
Si elles sont antérieures à 5 ans, le dossier médical doit être communiqué sous 2 mois*

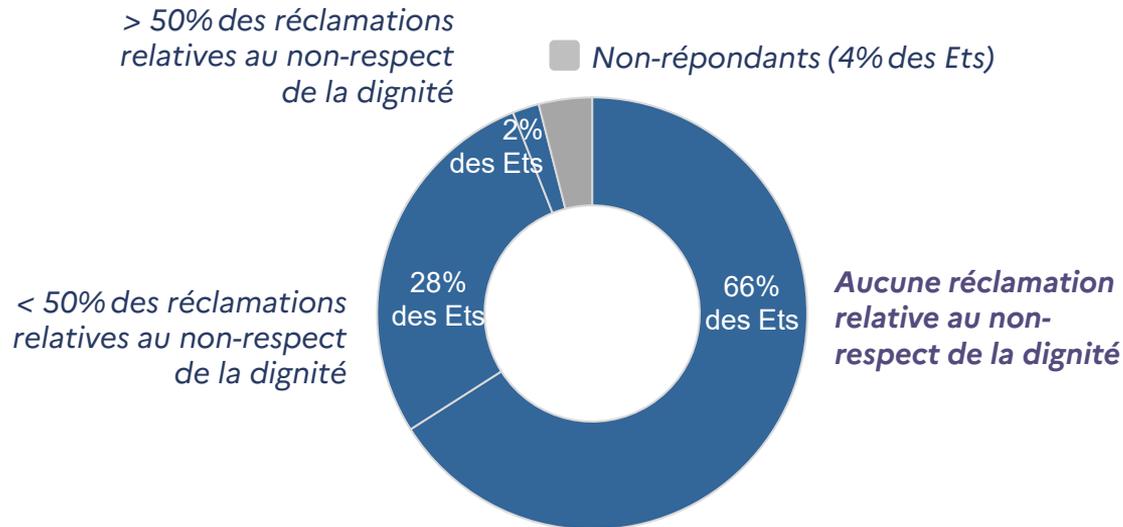
Partie 2

Respect et promotion des droits des usagers et facilitation de leurs démarches

Droit au respect de la dignité et de l'intimité



Répartition des établissements (Ets) par taux de réclamations portant sur le non-respect de la dignité des personnes



e-Satis

✓ Votre expérience est utile à tous !

En Occitanie

84%

des patients interrogés ont répondu « **Excellent** » ou « **Bon** » à la question : "Que pensez-vous du respect de votre intimité lors de votre prise en charge ?"

Partie 2

Respect et promotion des droits des usagers et facilitation de leurs démarches

Droit à l'accès et à la continuité des soins



e-Satis

 Votre expérience est utile à tous !

En Occitanie :

27% des patients interrogés ont répondu positivement à la question « **Avez-vous eu besoin d'aide de façon urgente au cours de votre hospitalisation (malaise, perfusion débranchée, fin de perfusion, aller aux toilettes, ...)** ? »

68% de ces patients ont répondu « **Excellent** » ou « **Bon** » à la question : « **Que pensez-vous du délai d'attente pour avoir de l'aide de façon urgente ?** »

Partie 2

Respect et promotion des droits des usagers et facilitation de leurs démarches



Accès et accessibilité des personnes en situation de handicap

86%

des établissements n'ont aucune réclamation portant sur un défaut d'accès ou d'accessibilité des personnes en situation de handicap



e-Satis

✓ Votre expérience est utile à tous !

En Occitanie
70%

des patients interrogés ont répondu « Excellent » ou « Bon » à la question : « *Que pensez-vous de l'accessibilité de l'établissement de santé (transport, parking, signalétique) ?* »

Partie 2

Respect et promotion des droits des usagers et facilitation de leurs démarches

Accès et accessibilité des personnes en situation de handicap



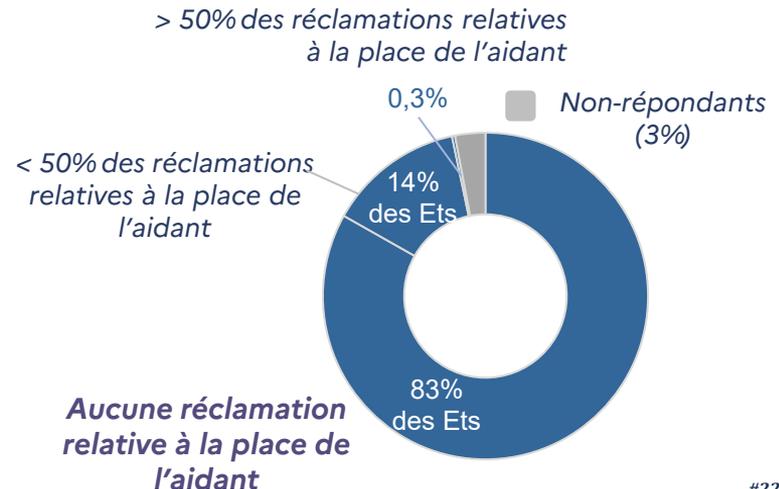
Les résultats de l'enquête Handifaction ont donné lieu à des recommandations de la part de la CDU dans 4% des établissements

Le sujet de l'accès et accessibilité des personnes en situation de handicap a fait l'objet d'une discussion au moins une fois dans l'année dans 55% des CDU

Un référent handicap est identifié au sein de 58% des établissements

60% des établissements identifient la place de l'aidant dans la procédure d'accueil

Répartition des établissements (Ets) par taux de réclamations relatives à la place de l'aidant

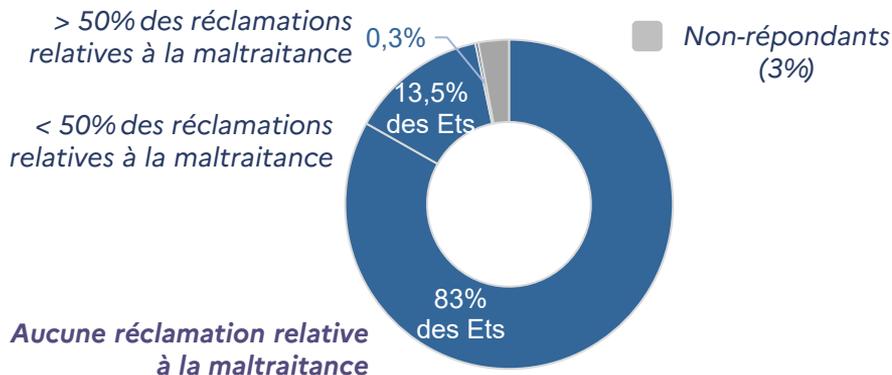


Partie 2

Respect et promotion des droits des usagers et facilitation de leurs démarches

Promotion de la bientraitance

Répartition des établissements (Ets) par taux de réclamations relatives à des situations de maltraitance sur des patients



Les actes de violence physique ou verbale envers les professionnels



83%
des CDU sont informées des signalements de violence par les usagers envers les professionnels

La CSDU s'étonne de la faiblesse du taux de réclamation déclaré par les établissements sur le motif de la maltraitance. Elle pose l'hypothèse que la notion de maltraitance est insuffisamment comprise au sein des établissements. Un travail de qualification des plaintes et réclamations doit être effectué pour garantir une gestion appropriée

Partie 3

Dynamique partenariale pour la qualité et la sécurité des soins

Ouverture à d'autres acteurs / usagers

27% des CDU sont élargies aux associations conventionnées

13% aux Représentants des Usagers d'autres instances de l'établissement

22% aux Représentants des Usagers d'autres établissements du territoire

14% au Comité ou commission du Groupement Hospitalier de Territoire

23% à d'autres partenaires tels que :

- ✓ *Responsables de pôles, responsables administratifs, Cadres supérieurs de santé, Représentant du Conseil d'Administration*
- ✓ *Patients, usagers, familles pris en charge sur la structure*
- ✓ *L'aumônerie de l'établissement*
- ✓ *Professionnels de l'établissement selon les sujets (médecins, psychologues, assistantes sociales ...)*
- ✓ *Comité Ethique*
- ✓ *Responsable / Direction Qualité*
- ✓ *Conseils de la Vie Sociale (CVS) et/ou Personnes Qualifiées des structures médico-sociales*
- ✓ *Professionnels libéraux*
- ✓ *Elus locaux*
- ✓ *Equipe Opérationnelle en Hygiène*



Reco de la
CGDU

Les CDU ont pour mission au moins une fois par an, de faire un point avec les associations ayant conventionné avec l'établissement

Partie 3

Dynamique partenariale pour la qualité et la sécurité des soins

Ouverture à d'autres acteurs / usagers

39% des établissements ont prévu des collaborations ou échanges avec des patients ayant une expérience de vie avec la maladie et/ou handicap

5% avec des pairs médiateurs en santé

29,5% avec des proches aidants partenaires et bénévoles associatifs

10% avec d'autres usagers partenaires tels que :

- ✓ *Pair-aidant*
- ✓ *Patient-expert*
- ✓ *Patient éducateur*
- ✓ *Représentant des familles du CVS*
- ✓ *Bénévoles associatifs*

68% des Représentants des Usagers sont **organisés pour travailler ensemble au sein de l'établissement** (en réseau)

Partie 3

Dynamique partenariale pour la qualité et la sécurité des soins

Ouverture aux professionnels de l'établissement

Les missions du Représentant des Usagers qui participe à d'autres instances ou groupes de travail que la CDU sont définies dans **49% des établissements**

Celles des professionnels sont définies dans **55% des établissements**

En dehors de leur participation à la CDU, les Représentants des Usagers sont conviés à :

- ✓ Des groupes de travail ou réunions ponctuelles dans 94% des établissements
- ✓ Au Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) dans 51%
- ✓ Au Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins (CLIAS) dans 46%
- ✓ Au Comité de Liaison Alimentation / Nutrition (CLAN) dans 48%
- ✓ Au dispositif de questionnaire éthique dans 56%
- ✓ A la Commission de l'Activité Libérale (CAL) (pour les établissements publics) dans 4%

Reco de la
CSDU



La CSDU recommande à la gouvernance de l'établissement que les missions et les responsabilités de chacun, confiées dans une dynamique de partenariat en santé, tant aux usagers qu'aux professionnels de santé de l'établissement, soient clairement définies

Partie 3

Dynamique partenariale pour la qualité et la sécurité des soins

Vitalité de la CDU

Quelques actions partenariales innovantes ou remarquables de la CDU :

Des outils mettant en lumière les Représentants des Usagers

Dépliant retranscrit en Facile A Lire et à Comprendre (**FALC**) sur le rôle des Représentants des Usagers

Portail patient

Quizz sur les missions et rôles des Représentants des Usagers

Journal de bord destiné aux patients hospitalisés

Article dans la presse locale sur le rôle et les missions des Représentants des Usagers interviewés

Film sur les parcours patients

Des espaces dédiés, des évènements

Forum annuel sur la thématique SANTE AUTONOMIE et HANDICAP,

Espace usagers, Permanences, « Journée des usagers », Semaine des RU, atelier "droits des patients" en lien avec l'assistante sociale

Stand sur les "droits des patients" lors de la semaine "sécurité des patients" »

Café éthique, cafés-rencontre, goûters sur les droits des patients

"L'Œil du RU" : visite des Représentants des Usagers dans les services

Maison virtuelle du partenariat en santé

Bibliothèque Partenariat en santé (guides, témoignages, partages d'expériences, trucs & astuces)

Boîte à outils : kit d'intégration des partenaires

Webinaires mensuels

Semaine "tête à tête" avec les patients

Partie 3

Dynamique partenariale pour la qualité et la sécurité des soins

Collaboration entre CDU de plusieurs établissements
Regroupement des Instances CDU et CVS
Intervention des Représentants des Usagers à la CPTS

Des collaborations avec d'autres partenaires



Collaboration avec la **Structure Régionale d'Appui (SRA)** : élaboration du guide SRA : « Comment mobiliser l'expérience patient au sein d'une démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins » et sensibilisation à la méthode des entretiens semi directifs, AMPPATI

Collaboration avec le **Comité Opérationnel du Partenariat en Santé (COPS)** : les Représentants des Usagers ont écrit et mis en œuvre le projet des usagers sur la base de groupes réflexes intégrant les patients, les aidants, les personnels et les structures extérieures



Partenariat avec **France Assos Santé (FAS)** pour la mise en place d'une silhouette des Représentants des Usagers dans l'établissement

Partenariat avec le **Comité de liaison et de coordination des associations pluriel handicaps**

Projets développés avec le **réseau associatif** :

- Recueil et analyse des témoignages de malades lozériens atteints de sclérose en plaque avec l'Association Sclérose en plaque 48,
- Mise en relation avec une association proposant des balades en triporteur aux résidents,
- organisation d'une animation sur la prévention du cancer du sein en collaboration La ligue contre le cancer,
- Journée européenne des droits des patients organisée autour de jeux, réalisée en lien avec un établissement scolaire

Partie 3

Dynamique partenariale pour la qualité et la sécurité des soins

Le Représentant des Usagers : patient-partenaire, formateur

Participation aux jurys nommant des professionnels

Formation « **vis ma vie** » et « **vis ma vis de patient en situation de handicap** » à destination des professionnels de santé sous la forme d'ateliers de simulation / Intervenants dans diverses formations à destination des professionnels

Formation des nouveaux arrivants

Formation de deux **patients partenaires** dans le cadre de nos programmes d'éducation thérapeutique (Paraplégie / AVC)

Formations « **droits des patients** » et « **droits des patients en fin de vie** » à destination du personnel soignant et administratif

Engagement d'un travail conjoint Représentants des Usagers / professionnels de santé sur l'accompagnement des proches lors d'un premier contact avec la psychiatrie d'urgence

Partie 3

Dynamique partenariale pour la qualité et la sécurité des soins

Co-construction de projets avec les Représentants des Usagers

Première édition de la "**Journée des aidants**" en collaboration avec les professionnels en soins

Sensibilisation au handicap dans les **écoles et collège**

Convention partenariale "**Protection judiciaire de la jeunesse**" : intervention d'un membre de la CDU avec des délinquants routiers

Co-construire avec le réseau des usagers partenaires des **campagnes de communication** autour de la prévention et de la promotion de la santé

Travail sur l'**éco-soins** et le **gaspillage alimentaire**

Projet des usagers : « **Patients Proches Aidants Partenaires 2024-2029** » inclus dans le Projet d'établissement

Projet d'établissement d'un nouvel établissement, du démarrage du projet, à la définition des parcours de soins, le RU est devenu

« **patient-recruteur** » en intégrant l'équipe de recrutement (*cette innovation organisationnelle fait l'objet d'une étude au sein de l'école Montpellier Business School*)

Déploiement d'un **jardin thérapeutique**

Brève sur le thème de la fin de vie (présenté devant l'Académie des sciences et des lettres de Montpellier)



Agence régionale de santé
Occitanie



occitanie.ars.sante.fr

