

Synthèse du Rapport relatif aux droits des usagers du système de santé

2018

sur données 2017

EDITORIAL

Le rapport annuel « Droits des usagers » constitue toujours un moment fort pour les membres de la CRSA qui le réalisent, car au-delà du recueil de données, son élaboration fait apparaître les évolutions de notre système de santé régional sur des thématiques importantes.

Ce rapport témoigne de la mise en œuvre dans notre région d'actions intégrant la prise en compte de la parole des usagers et de leurs droits dans des domaines tels que la prévention, l'accès à un médecin, la qualité dans le système de santé, le renforcement des missions des instances de démocratie en santé... Certaines de ces actions ont été initiées récemment ce qui peut expliquer que leur impact n'ait pas encore été concrètement perçu par les usagers.

Dans les prochains mois la CRSA, dans le cadre de ses missions, va s'efforcer de sensibiliser et donner la parole à un maximum d'acteurs de la santé de notre région.

Le 25 juin prochain, une rencontre régionale des représentants des usagers, organisée conjointement avec l'ARS, traitera du thème de la qualité du système de santé, avec la volonté de montrer que les usagers peuvent en être partie prenante. Dans la continuité de cette rencontre régionale, la Commission spécialisée en charge de ce rapport travaillera sur la perception des usagers de la prise en compte de la thématique de la bientraitance dans les établissements de santé, à l'instar de ce qui a déjà été réalisé sur les droits des personnes en fin de vie et la prise en charge dans les services des urgences.

Le thème de l'accès aux soins est fréquemment abordé dans les réunions de nos instances de démocratie sanitaire. Entre les perspectives démographiques des professionnels de santé, les ressources humaines disponibles sur les territoires et les attentes des usagers existe un écart qui devra fatalement se combler. Ce mouvement de convergence incontournable devra s'appuyer sur de nouvelles modalités de travail, une nouvelle organisation, de nouvelles coopérations. Dans ce contexte, la CRSA, avec les Conseils Territoriaux de Santé, organisera dans les prochains mois un débat public qui se déclinera dans chacun des territoires, et dans lequel l'expression usagers aura toute sa place.

Les données recueillies et les constats effectués dans le cadre de ce rapport constitueront des contributions importantes à ces deux projets, porteurs, nous en sommes convaincus, de progrès pour notre système de santé.

Dr Denis LEGUAY
Président de la Conférence régionale de santé et de l'autonomie

Gérard ALLARD
Président de la Commission spécialisée des droits des usagers

La Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie (CRSA) a pour mission de procéder chaque année à « l'évaluation des conditions dans lesquelles sont appliqués et respectés les droits des personnes malades et des usagers du système de santé, de l'égalité d'accès aux services de santé et de la qualité des prises en charge » (art. L 1432-4 CSP).

A partir de données collectées et consolidées par l'ARS, la Commission Spécialisée Droits des Usagers (CSDU) de la CRSA développe et analyse les thèmes suivants :

- promouvoir et faire respecter les droits des usagers,
- renforcer et préserver l'accès à la santé pour tous,
- conforter la représentation des usagers du système de santé,
- renforcer la démocratie sanitaire.

Le rapport Droits des usagers (à télécharger sur les sites de la CRSA www.crsa-paysdelaloire.fr et de l'ARS www.pays-de-la-loire.ars.sante.fr) a été adopté en séance plénière de la CRSA le 19 mars 2019.

Promouvoir et faire respecter les droits des usagers

Le traitement des plaintes et réclamations

Ordres professionnels

La CSDU note depuis plusieurs années une augmentation continue des réclamations et plaintes des usagers auprès des différents ordres professionnels, avec des motifs similaires : prise en charge médicale, comportement des professionnels, accès aux soins....

Des efforts d'informations ont été faits mais les processus de dépôt de réclamations et plaintes apparaissent toujours aussi compliqués aux usagers concernés.

Sanitaire

Le nombre de plaintes et réclamations reçues par les établissements de santé (4300) est stable sur les deux dernières années. La majorité des réclamations porte sur la prise en charge des aspects médicaux (30%) puis sur la vie quotidienne et l'environnement de l'hospitalisation (22%).

Le nombre de médiations réalisées (180) est également stable ; on note aussi le faible pourcentage de représentants des usagers sollicités pour accompagner les patients à ces médiations (15%).

Médico-social

L'ARS est de plus en plus sollicitée directement par les patients et usagers : en 2017 elle a reçu 215 plaintes concernant les établissements pour personnes âgées et pour personnes handicapées. Avec cette année, des réclamations fortes concernant le manque de places en établissements pour enfants en situation de handicap. Les réclamations concernant les établissements pour personnes âgées mettent en avant de façon très globale, et ce depuis de nombreuses années, le fonctionnement et la qualité des établissements.

Le fonctionnement des instances de représentation des usagers

Les commissions des usagers (CDU)

La CSDU note la progression de la représentation des usagers (RU) et l'amélioration continue du fonctionnement des CDU désormais bien intégrées au fonctionnement des établissements de santé. Cependant il faut relever également une baisse du nombre de rapports des CDU transmis aux autres instances de l'établissement et un écart entre ce que les établissements mettent en place pour faire connaître les RU et la perception de leur notoriété par ces derniers.

Les CDU se doivent d'être acteur dans l'analyse de la satisfaction des usagers, les résultats régionaux montrent qu'une attention particulière doit être portée sur la qualité de la restauration et les conditions de sortie (moins de 65% de satisfaction).

Les Conseils de la vie sociale (CVS)

Il y a besoin d'un investissement de la part des directions d'établissements et des institutions pour assurer le fonctionnement effectif des CVS, notamment afin d'assurer une réelle implication des résidents. Dans les établissements de santé adossés à un établissement médico-social il existe également une marge de progrès importante pour faire participer les représentants des usagers des CDU à la vie du CVS.

Le droit au respect et à la dignité de la personne dans les établissements de santé

92 % des établissements de santé mettent en place des actions de promotion de la bientraitance à destination du grand public, des patients ou du personnel. En 2017 66% ont proposé à leur personnel des formations et des séances de sensibilisation. Ces données traduisent une meilleure prise en compte de cette thématique par les personnels des établissements de santé et leur direction.

Promotion de la bientraitance et qualité de l'accompagnement dans les établissements médico-sociaux

La disponibilité des données relatives à la qualité de l'accompagnement augmente chaque année : les outils que constituent les projets de vie personnalisés, les protocoles de gestion des situations de maltraitance et les protocoles de gestion des événements indésirables graves sont intégrés au fonctionnement de la plupart des équipes des établissements. Il reste cependant des progrès à faire et il convient de s'interroger sur la prise en compte et la mise en oeuvre des projets personnalisés au quotidien.

Droit à l'information

La demande de dossiers médicaux est forte et continue depuis 2012 : 7366 demandes en 2012 et 10 607 demandes en 2017. Dans les établissements de santé les procédures d'accès au dossier sont globalement respectées avec néanmoins quelques difficultés pour respecter les délais de transmission.

La remise de la lettre de liaison le jour de sa sortie d'hospitalisation au patient devrait être une priorité des établissements de santé, car seulement 6% des établissements sur la région respectent les critères fixés.

Assurer la scolarisation des enfants handicapés en milieu ordinaire ou adapté

Le nombre d'enfants scolarisés en Unités localisées pour l'inclusion scolaire (ULIS) ne cesse d'augmenter. Cette augmentation s'explique par le souhait des parents et des pouvoirs publics de promouvoir l'inclusion des enfants en situation de handicap en milieu ordinaire. Mais la scolarisation en milieu ordinaire se heurte à une mauvaise représentation du handicap à l'école, une difficulté d'accès à l'accueil périscolaire, aux sorties scolaires, aux transports et à un manque de places. Cette hausse continue des demandes d'ULIS s'explique aussi par le fait qu'un nombre important d'enfants est maintenu en ULIS faute de place en établissement spécialisé.

Santé mentale : les commissions départementales de soins psychiatriques (CDSP)

Le nombre d'admissions sans consentement est reparti à la hausse de manière assez significative puisque l'on atteint pratiquement le nombre d'admissions de 2013, soit 3705 admissions en 2017. Une vigilance particulière doit être portée à la mise en oeuvre et à l'utilisation des pratiques d'isolement et de contention.

Renforcer et préserver l'accès aux soins pour tous

Assurer l'accès de tous aux professionnels de santé libéraux

L'accessibilité financière

L'accessibilité financière aux soins est un sujet qui revient régulièrement dans le questionnaire des usagers. Dans les Pays de la Loire le nombre de médecins en secteur 2 progresse dans certaines spécialités et on note une augmentation forte et continue des actes chirurgicaux avec dépassements d'honoraires pour certaines spécialités. Les dépassements d'honoraires des médecins ne sont pas l'unique cause de l'augmentation des restes à charge, mais ils en sont la vision la plus ressentie des usagers et la tendance est bien à la croissance des restes à charge.

La démographie médicale

Le nombre de professionnels de santé (en particulier médecins) dans la région et leur répartition sur le territoire régional inquiète usagers et professionnels. De nombreuses actions se mettent en place (nouveaux zonages, Maisons de santé pluriprofessionnelles, Communautés Professionnelles Territoriales de Santé) qu'il conviendra d'évaluer.

Le recours aux services des urgences

Le recours aux services des urgences a augmenté de manière continue dans la région au cours des 12 dernières années, au rythme annuel moyen de 3,5% (de 591 000 passages en 2004 à 921 000 en 2017). D'une étude réalisée par l'Observatoire régional de la santé des Pays de la Loire (ORS) il ressort notamment que ces services sont de plus en plus en tension, ce qui ne contribue pas à améliorer les conditions de séjour et de soins des patients concernés.

Assurer l'accès aux structures de prévention

En 2016-2017 le taux de dépistage du cancer du sein dans les Pays de la Loire est de 59,7% (contre 59,4% en 2016) et en recul continu depuis 2012. Concernant le dépistage du cancer colorectal la région des Pays de la Loire est toujours en tête des régions avec un taux de 41% avec des différences entre les départements : 38,4% en Sarthe à 44,7% en Maine et Loire. Le dépistage du VIH par sérologie est en légère augmentation mais les Pays de la Loire demeurent une des régions au plus faible nombre de sérologies réalisées.

Les permanences d'accès aux soins

La file active est stable sur la région (5583 en 2017 contre 5490 en 2016) mais avec des différences selon les départements et entre les villes. Le contexte migratoire, la démographie médicale, une méconnaissance du dispositif font partie des problématiques soulevées.

La lutte contre les logements insalubres et l'habitat indigne

La coordination des différents services de l'État et l'accompagnement des acteurs locaux a permis de mettre en place un dispositif volontariste et efficient. Le nombre de logements ayant donné lieu à une procédure au titre du code de la santé publique est en forte hausse : 172 logements déclarés insalubres en 2017 contre 120 en 2016.

Conforter la représentation des usagers du système de santé

La formation des représentants des usagers

En 2017, 247 représentants des usagers du secteur sanitaire ont suivi des formations essentiellement organisées par le CISS Pays de la Loire, avec en particulier le début des formations de base obligatoires de 2 jours pour les nouveaux représentants des usagers.

Dans le secteur médico-social, les formations réalisées par l'URIOPSS et CREAL pour les membres de Conseils de Vie Sociale se poursuivent (84 participants) avec comme nouveauté la mise en place de rencontres territoriales inter-cvs.

La participation des représentants des usagers à la CRSA et dans les conférences de territoire

La participation des représentants des usagers à la CRSA et dans les Conférences Territoriales de Santé reste satisfaisante. Le taux de participation des représentants des usagers dans les réunions et commissions de la CRSA est de 75% ; le taux de participation dans les Conférences territoriales de santé est de 55%.