DIRECTION DE L'APPUI A LA TRANSFORMATION ET DE L'ACCOMPAGNEMENT
Démocratie sanitaire et usagers - DSU

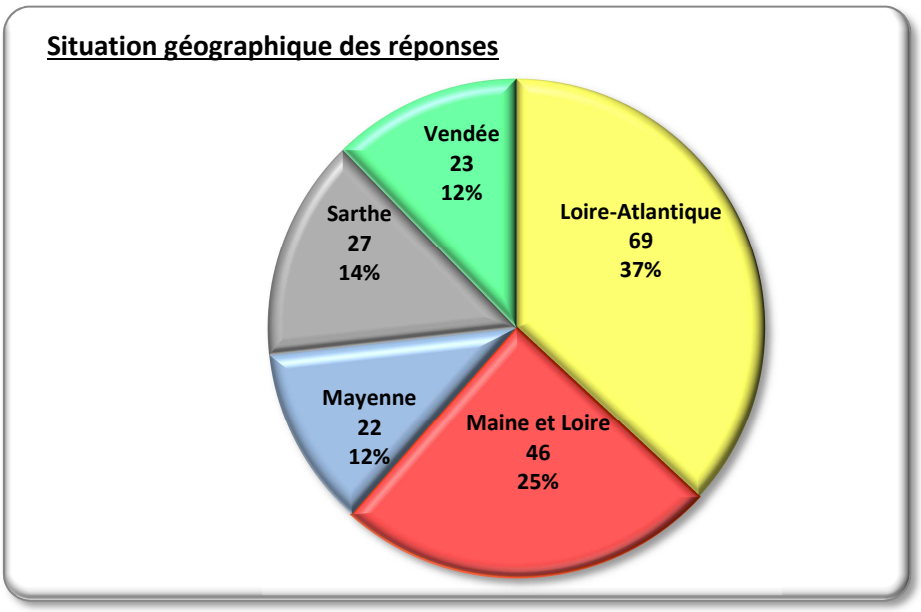
Dossier suivi par : Christine MENARD

BILAN DE L'ENQUETE AUPRES DES REPRESENTANTS DES USAGERS RELATIVE AU FONCTIONNEMENT DE LA COMMISSION DES USAGERS

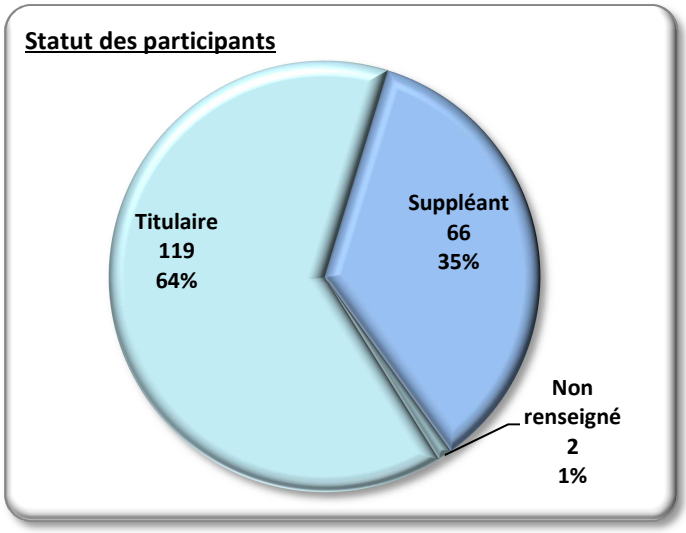
L'enquête réalisée au mois de novembre 2018 auprès des représentants des usagers porte sur le fonctionnement de la commission des usagers des établissements de santé de la région Pays de la Loire de l'année 2017.

1 - Retour d'information suite à l'enquête auprès des représentants des usagers

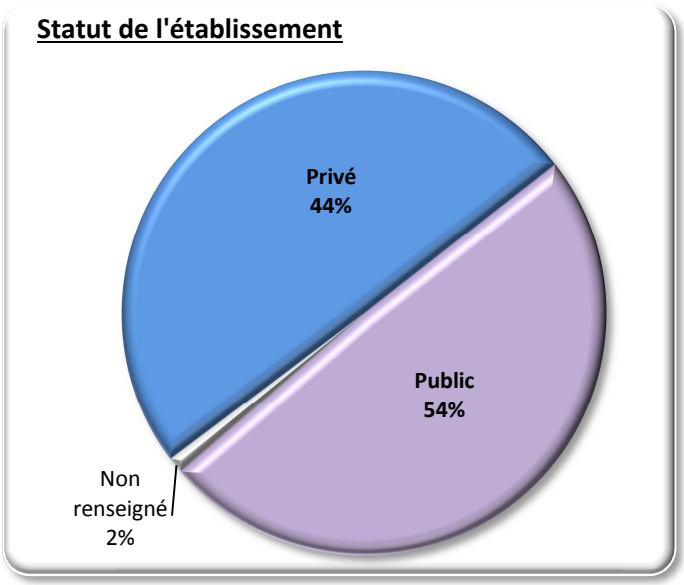
Au 31 décembre 2017, 424 sièges de représentants des usagers sont pourvus sur 468 sièges à pourvoir.
L'enquête a été adressée à 328 représentants des usagers ayant au moins 1 mandat sur la région Pays de la Loire par mail et par courrier pour les représentants des usagers n'ayant pas d'adresse mail.
187 questionnaires ont été réceptionnés dont 8 questionnaires en format papier, soit un taux de participation de 44 % contre 33 % en 2015.

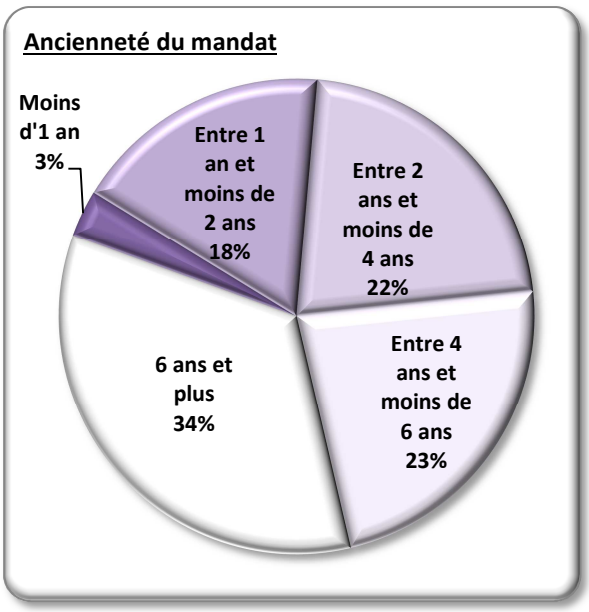


2 – La représentation en qualité de RU

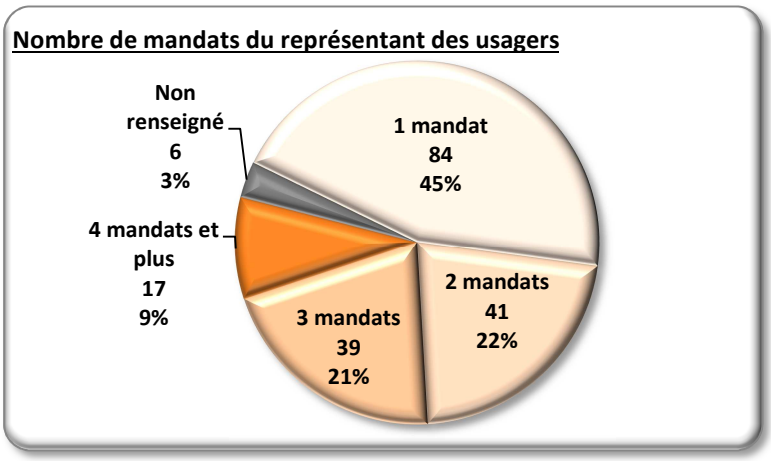


Les participants sont principalement des titulaires siégeant en établissement public ou privé et ayant une ancienneté de plusieurs mandats.





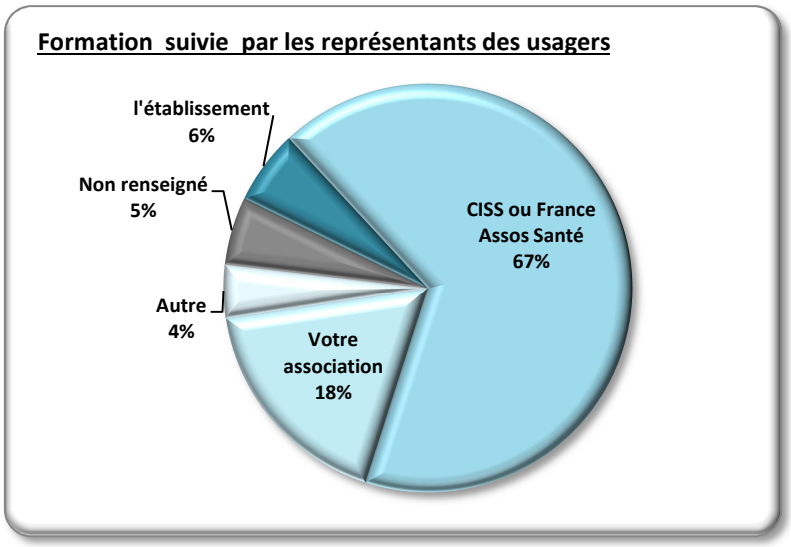
17 représentants des usagers précisent siéger dans 4 CDU et plus mais, majoritairement, les représentants ont 1 mandat.

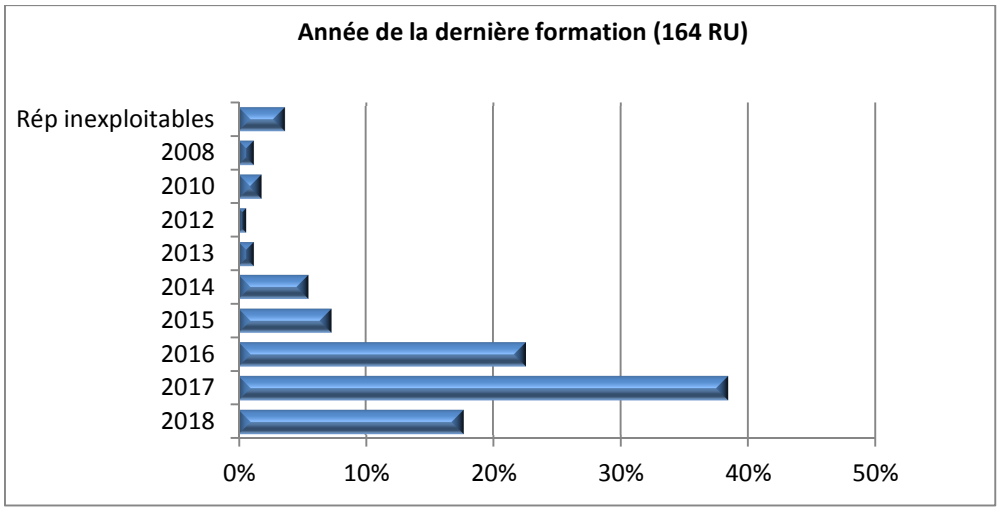


63 % des représentants des usagers déclarent être connus par les personnes assurant le standard ou l'accueil et seulement 46 % des répondants pensent qu'ils sont identifiés facilement par les professionnels de l'établissement.
Si 59 % des représentants des usagers de la CDU vont à la rencontre des usagers de l'établissement (via salle d'attente, maison des usagers…), 76 % des représentants pensent ne pas être facilement identifiés par les usagers (famille, proche, patient).

3 – Formation des membres de la CDU

90 % des représentants des usagers indiquent avoir suivi une formation dans le cadre de leur représentation, majoritairement proposée par le CISS ou France Assos santé (67 %), par leur association (18 %) ou par l'établissement (6 %). 29 représentants ont suivi leur dernière formation en 2018, 63 en 2017, 37 en 2016.





Pour les accompagner dans leurs missions de représentant des usagers, ils souhaiteraient des formations :
- sur des sujets tels que :
  - les plaintes et les réclamations, la médiation, l'accompagnement en fin de vie ;
  - Le rôle de représentant des usagers, être président ou vice-président CDU ;
  - La qualité et la sécurité des soins ;
  - L'éthique ;
  - Le rôle du représentant en secteur hospitalier psychiatrie.

- sur des notions réglementaires et juridiques autour des droits des patients ;
- sur le fonctionnement des établissements ;
- sur des rencontres axées sur l'échange des pratiques, le partage d'expériences et de connaissances

4 - Fonctionnement de la commission ders usagers

Visite de l'établissement

165 représentants ont eu l'occasion de visiter l'établissement dans lequel ils siègent.

Composition

Parmi, les répondants :
13 représentants des usagers assurent la fonction de président de la commission des usagers ;
27 représentants des usagers assurent la fonction de vice-président de la commission des usagers.

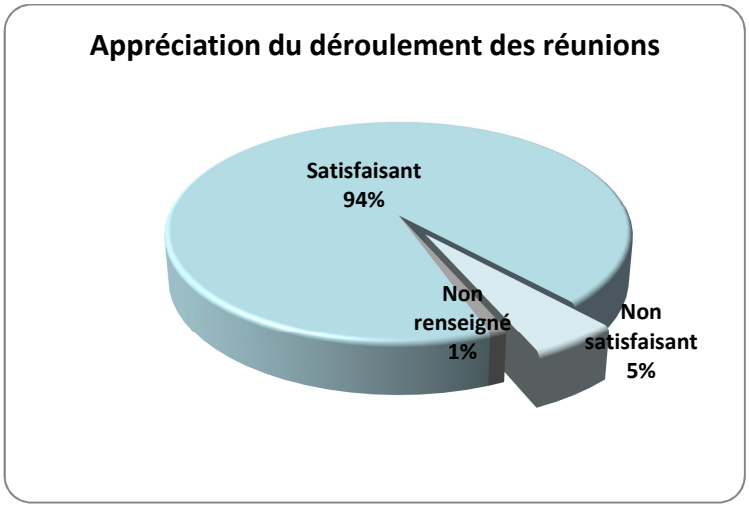
Les réunions

79 % des représentants affirment qu'un calendrier prévisionnel des réunions est mis en place.

Les représentants sont satisfaits du déroulement des réunions.

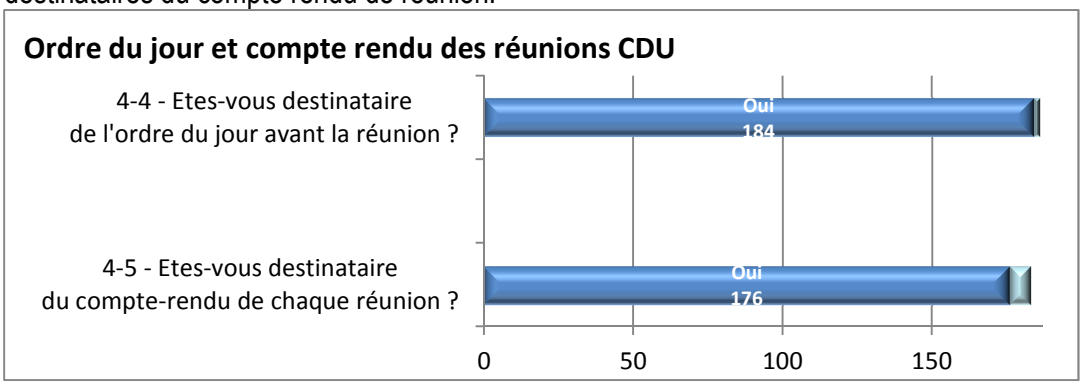
93 % des représentants des usagers déclarent que l'établissement invite les représentants des usagers suppléant à participer aux réunions de la commission des usagers en présence de leur titulaire.

71 % des représentants des usagers affirment que les établissements ont réalisé au moins 4 réunions en 2017 (64 % en 2015).



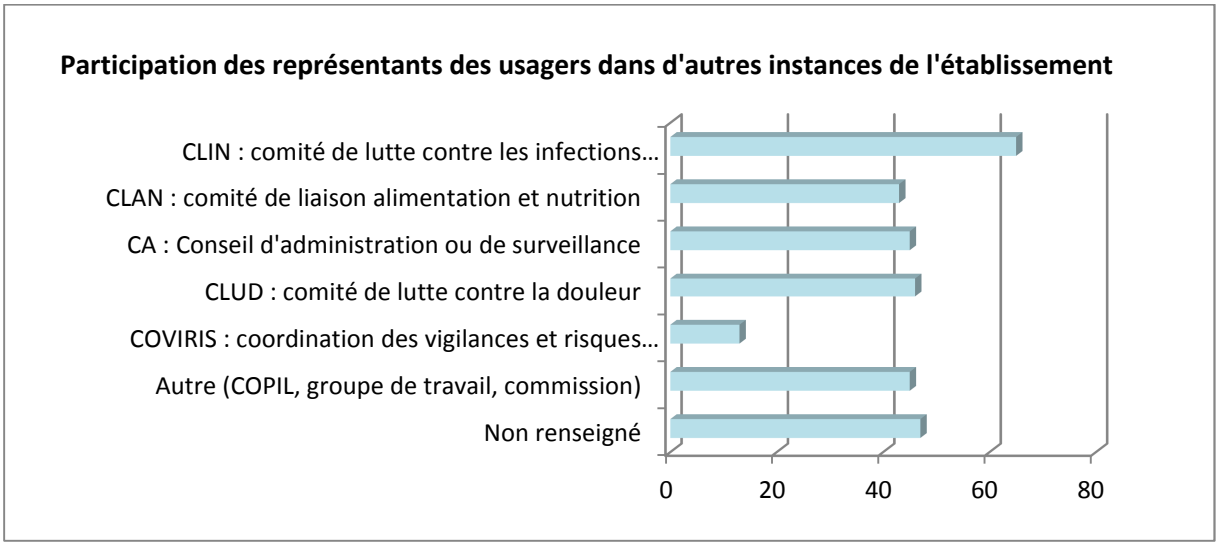
Selon la synthèse régionale des rapports d'activité de la commission des usagers, données 2017, 71 % des établissements se réunissent au moins 4 fois par an.

L'ordre du jour est adressé aux représentants dans 98 % des cas. 94 % des membres sont destinataires du compte rendu de réunion.



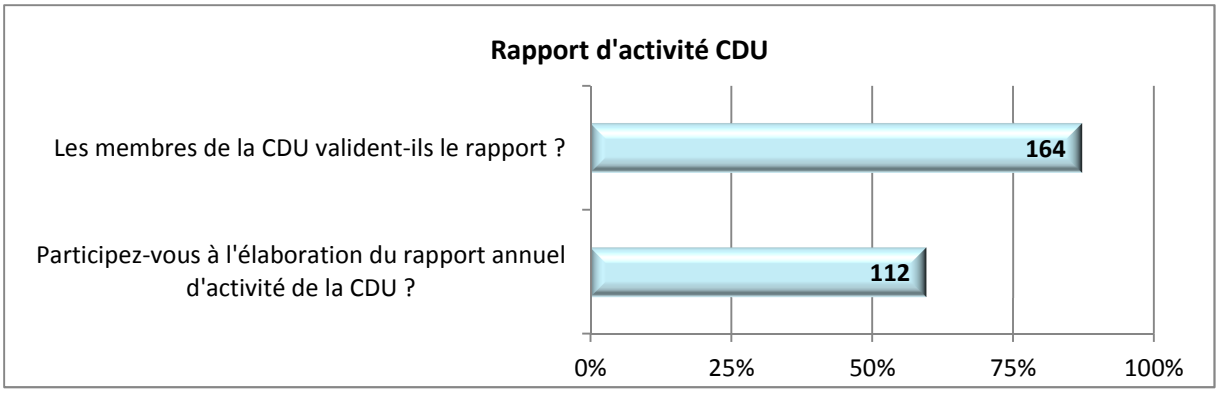
Les représentants des usagers sont invités à participer à d'autres instances au sein de leur établissement. Ils participent majoritairement au comité de lutte contre les infections nosocomiales (65 RU). Ils participent également à diverses instances telles que des COPIL (qualité, communication, fin de vie), des comités (usagers, éthique), des commissions (activité libérale, CME, CSIRMT), des groupes de travail (droit des patients, soins palliatifs), au conseil de la vie sociale.

Parmi les 80 répondants ayant un établissement rattaché à un service médico-social (EHPAD), 24 représentants participent au conseil de la vie sociale, soit 30 %. Les réunions sont organisées majoritairement en dehors de la CDU (pour 54 % des représentants).



Le rapport d'activité

Si 60 % des représentants des usagers participent à l'élaboration du rapport annuel d'activité annuel de la CDU, 88 % le valident.



En 2017, des recommandations sur l'amélioration de la qualité de la prise en charge ont été formulées par la CDU pour 82 % des répondants. 78 % des représentants affirment l'existence d'un suivi de la mise en place des recommandations en lien avec la CDU.

Concernant le projet des usagers de l'établissement, parmi les 75 répondants :
12 % répondent qu'il est établi par la CDU ;
4 % répondent qu'il est établi par la direction de l'établissement seule ;
84 % répondent qu'il est établi en commun, direction et RU CDU ;
31 % répondent de la participation d'associations de bénévoles non représentée en CDU.

Moyens alloués au fonctionnement de la CDU

- ***L'indemnisation des déplacements***
  Plus de 40 % (63 % en 2015) des représentants des usagers affirment ne pas être indemnisés dans le cadre de leurs missions parce qu'ils ne la sollicitent pas.

5 – Plaintes et réclamations

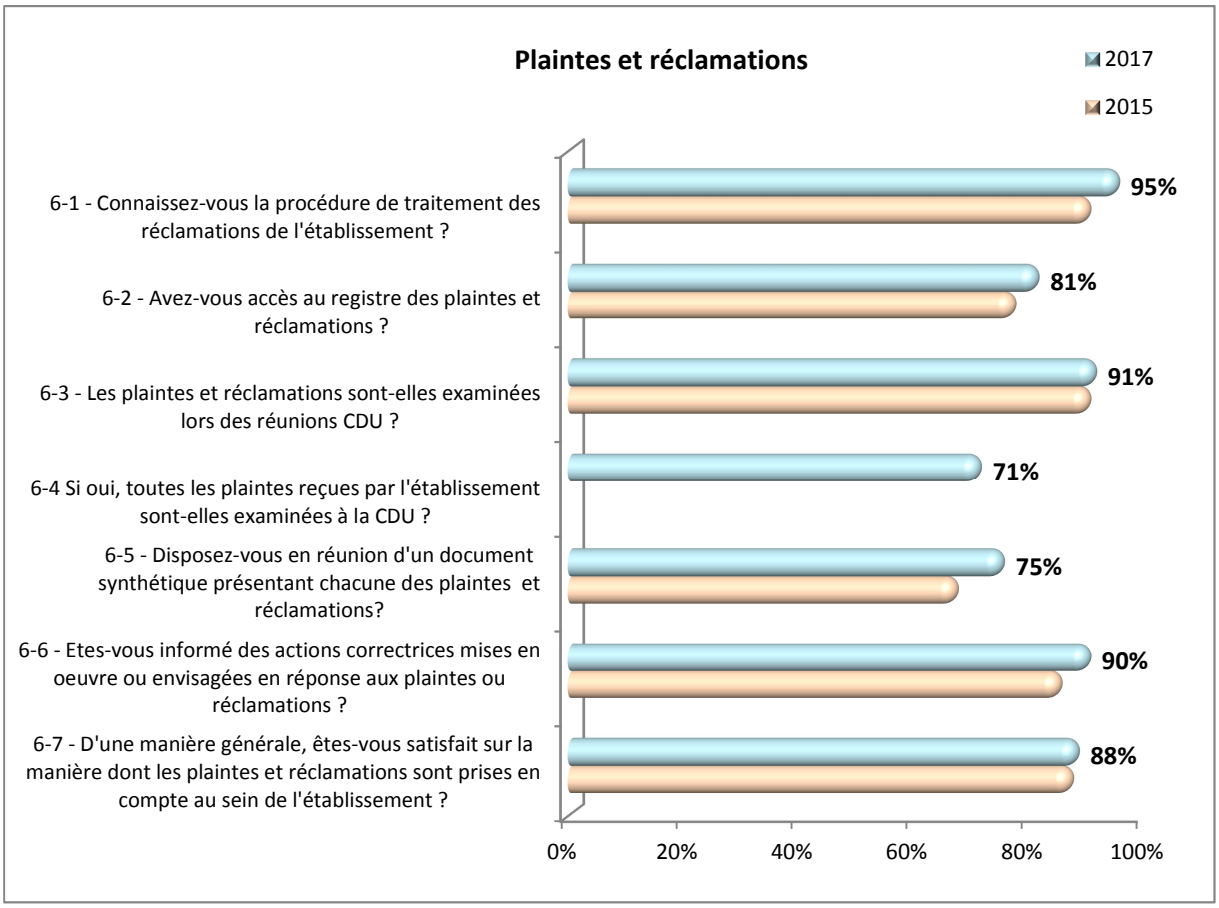
Les représentants connaissent la procédure de traitement des plaintes et réclamation de l'établissement (95 %).
Si, les plaintes sont examinées lors des réunions CDU pour 91 % des répondants, 71 % déclarent qu'elles sont examinées en totalité en commission des usagers.

81% confirment l'accès au registre des plaintes et réclamations.

75 % des représentants disposent d'un document synthétique des plaintes et réclamations.

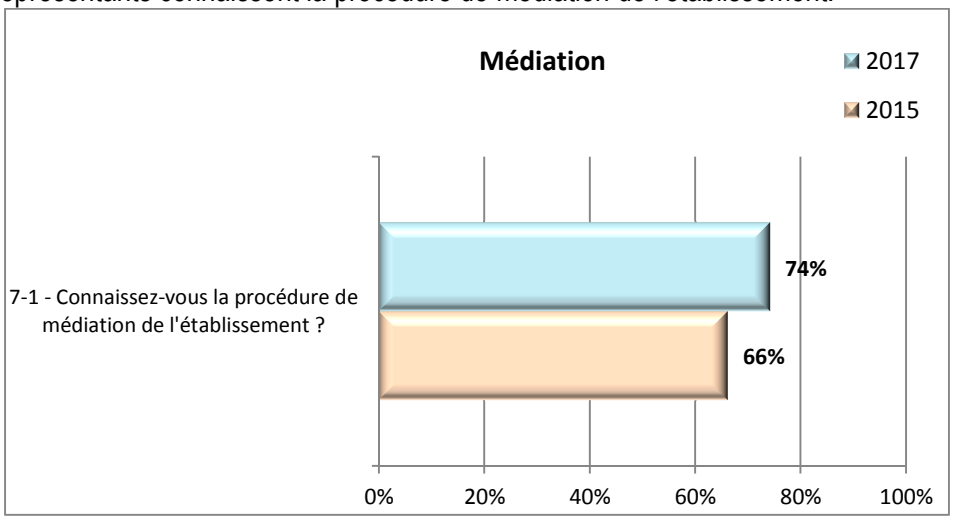
La majorité des représentants affirme être tenue au courant des actions correctrices mises en œuvre (90 %).

De façon générale, 88 % des représentants sont satisfaits sur la manière dont les plaintes et réclamations sont prises en compte au sein de l'établissement. Toutefois, des représentants signalent des difficultés d'obtention d'explications concernant les plaintes par le corps médical, des difficultés d'accès au registre et des plaintes et réclamations qui leur parviennent trop tardivement.



6 – Médiation

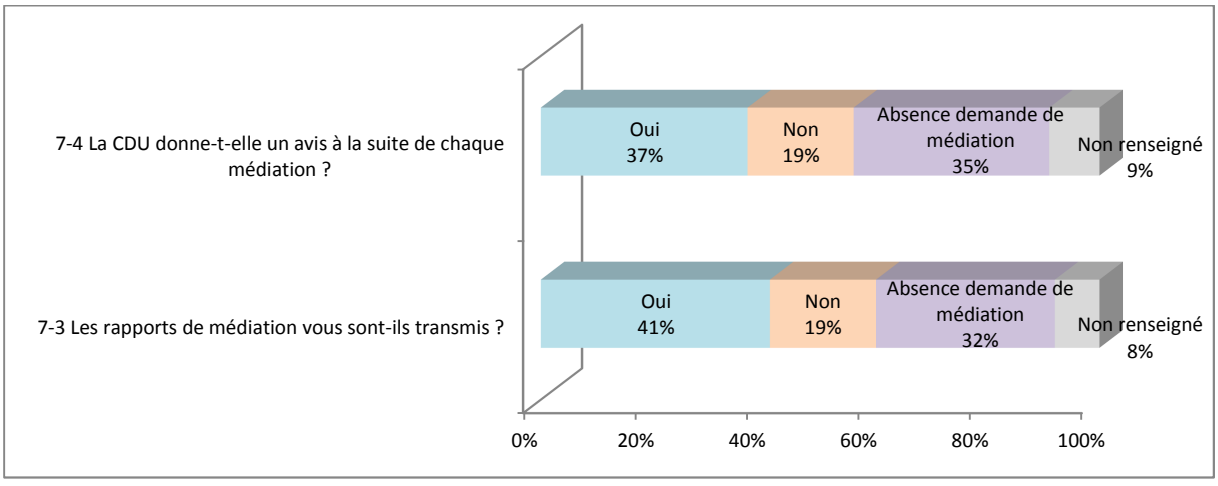
74 % des représentants connaissent la procédure de médiation de l'établissement.



Pour 66 % des représentants des usagers, les établissements informent les usagers qu'ils peuvent se faire accompagner d'un représentant des usagers lors de la rencontre avec un médiateur.

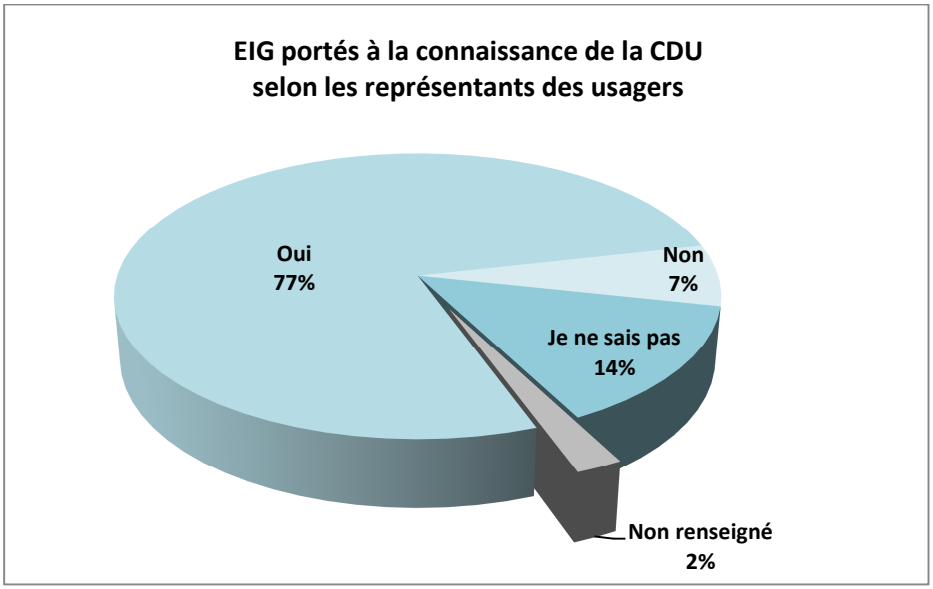
Selon la réglementation, le médiateur adresse le compte-rendu de médiation au président de la CDU qui le transmet aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. 35 % des représentants ont signalé l'absence de demande de médiation. 41 % des répondants ont reçu les rapports de médiation.

Selon la synthèse régionale des rapports d'activité de la commission des usagers, données 2017, 56 établissements communiquent les rapports aux membres CDU (49 %).



8 – Les évènements indésirables graves associés à des soins

La commission des usagers au sein des établissements de santé voit son rôle confirmé et renforcé : elle a désormais accès à la liste des événements indésirables graves (EIG) survenus ainsi qu'aux actions correctives mises en place par l'établissement pour y remédier, dans le respect de l'anonymat des patients (Article L. 1112-3 du code de la santé publique).



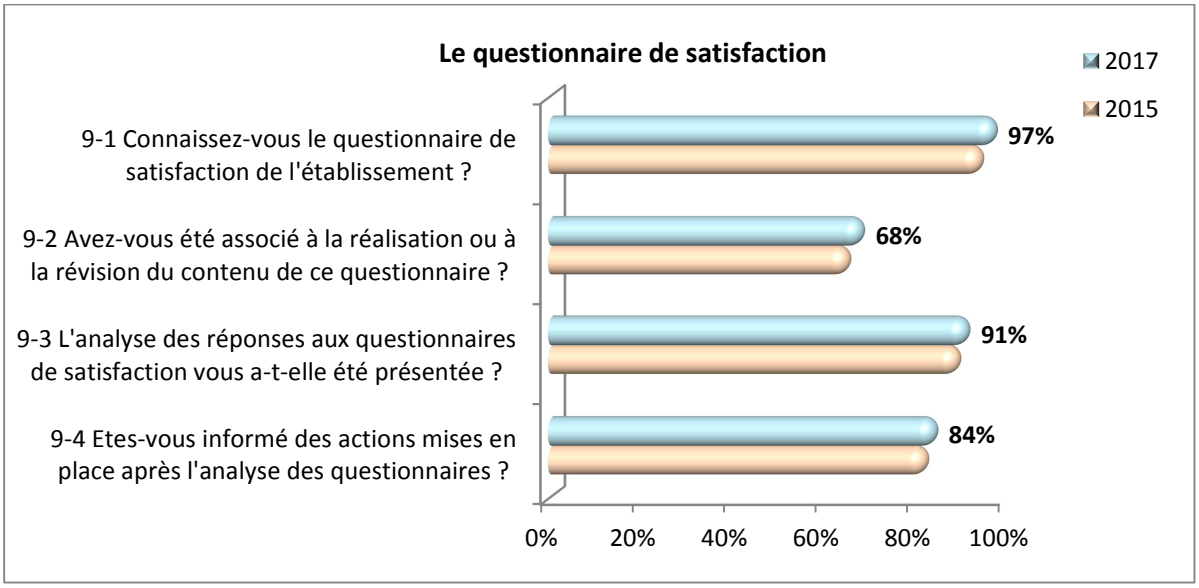
Selon la synthèse régionale des rapports d'activité de la commission des usagers, pour 77 % des établissements, la CDU a reçu une présentation des EIG survenus en 2017.

Si les EIG sont portés à la connaissance de la CDU pour 77 % des représentants, 70 % des RU signalent qu'ils sont examinés à chaque CDU.

Les mesures prises derrière chaque EIG sont examinées en CDU pour 60 % des répondants.

9 – Mesure de satisfaction des usagers

97 % des représentants connaissent le questionnaire de satisfaction de l'établissement.
Associés à la réalisation du contenu de l'enquête de satisfaction (69 %), ils sont également informés des résultats produits (84 %).

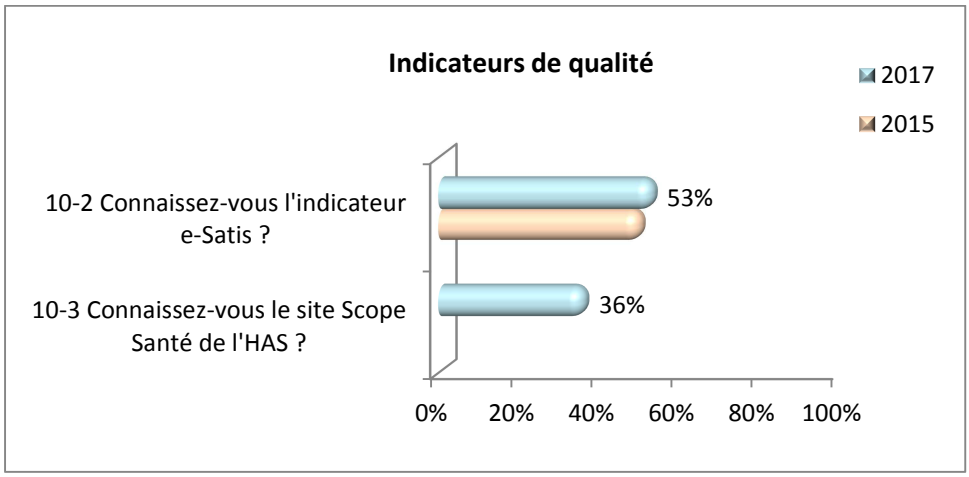


10 – Indicateurs de qualité

Les résultats des indicateurs de qualité de l'établissement sont examinés à la CDU pour 87 % des répondants.

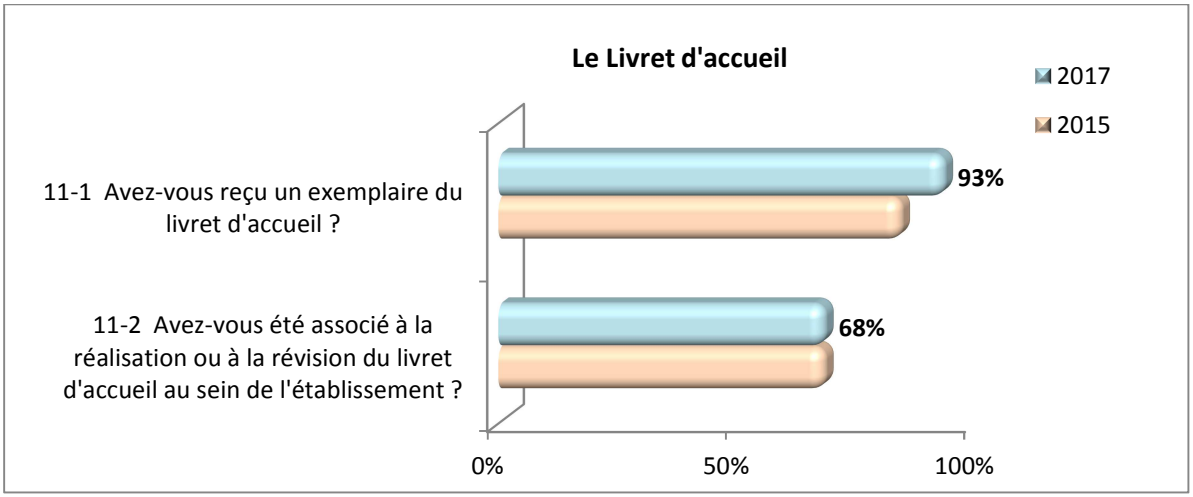
L'indicateur E-satis est connu par la moitié des représentants.

Selon la synthèse régionale des rapports d'activité de la commission des usagers, données 2017, 37 % des établissements participent à ce dispositif national.



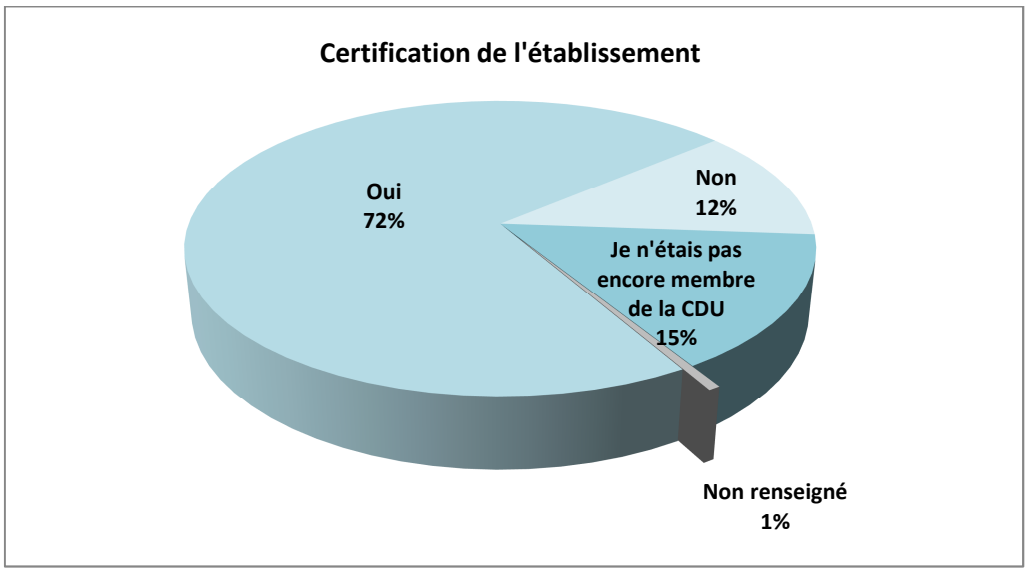
11- Livret d'accueil

Depuis la dernière enquête de 2015, le pourcentage des membres associés à la réalisation du livret d'accueil au sein de l'établissement n'a pas évolué.



12 - Certification de l'établissement

72 % des membres ont participé à la certification de l'établissement.



Commentaires des représentants des usagers

De manière générale, les représentants des usagers sont satisfaits de leur représentation au sein de la CDU de leur établissement (74 %).

Un participant remercie l'envoi du questionnaire et souligne son intérêt qui lui permet de s'exprimer.

Toutefois, certains participants évoquent :

- leur manque de temps ou de moyens pour jouer pleinement le rôle de RU
- l'impression d'être peu ou pas utile ou de ne pas être entendu
- le manque de rencontres avec les usagers
- une méconnaissance du représentant des usagers par les usagers
- l'absence en réunion de certains membres de la CDU