

Rapport bisannuel 2021

Respect des droits des usagers du système de santé -

Données 2018-2019

Partie II: Analyse des rapports des commissions des usagers (CDU-données 2018-2019)

Sommaire

I. Etat général de l'activité des CDU

1. Une représentation globale en baisse et des suppléants toujours sous-représentés
2. Des moyens qui restent globalement stables
3. Des informations sur la CDU largement mises à disposition du personnel médical et des malades
4. Les CDU organisent toujours autant de réunions mais avec une participation en hausse des représentants d'utilisateurs
5. Un rapport CDU de moins en moins pris en compte par les autres instances
6. Des représentants d'utilisateurs bien intégrés aux groupes de travail
7. Les CDU ont fait moins de recommandations et ont moins pris en compte les recommandations de l'année précédente

II. Les utilisateurs et leurs droits en 2019

8. Des plaintes moins nombreuses mais toujours peu sujettes à des médiations effectives
9. Des personnels moins formés aux droits des utilisateurs
10. Utilisateurs et professionnels sont mieux informés et ont accès à une information plus complète
11. Une demande croissante d'accès au dossier médical de la part des utilisateurs
12. Des établissements largement engagés dans l'accueil et la prise en charge des divers publics
13. Les enquêtes de satisfaction ont touché un plus grand nombre d'utilisateurs mais le retour des questionnaires reste très faible
14. Les patients ont bénéficié d'un plus grand nombre d'information sur leurs droits en fin de vie

Éléments de contexte

- **La crise de la COVID19 a eu un impact négatif sur le taux de retour des rapports CDU données 2019** des établissements qui devaient les renseigner sur le ROR avant janvier 2020.
- Malgré une extension des délais jusqu'à avril 2020 pour permettre au maximum d'établissements de remplir les rapports, 263 rapports CDU ont été envoyés, un nombre inférieur à celui des années précédentes.
- Toutefois, au vue du contexte inédit et de la surcharge de travail à laquelle les établissements ont été confrontés durant la crise, **ce nombre reste plus que correct et témoigne de l'importance que donnent les établissements aux usagers.**
- Par ailleurs, **les établissements ont renouvelé leur CDU en fin d'année 2019.**

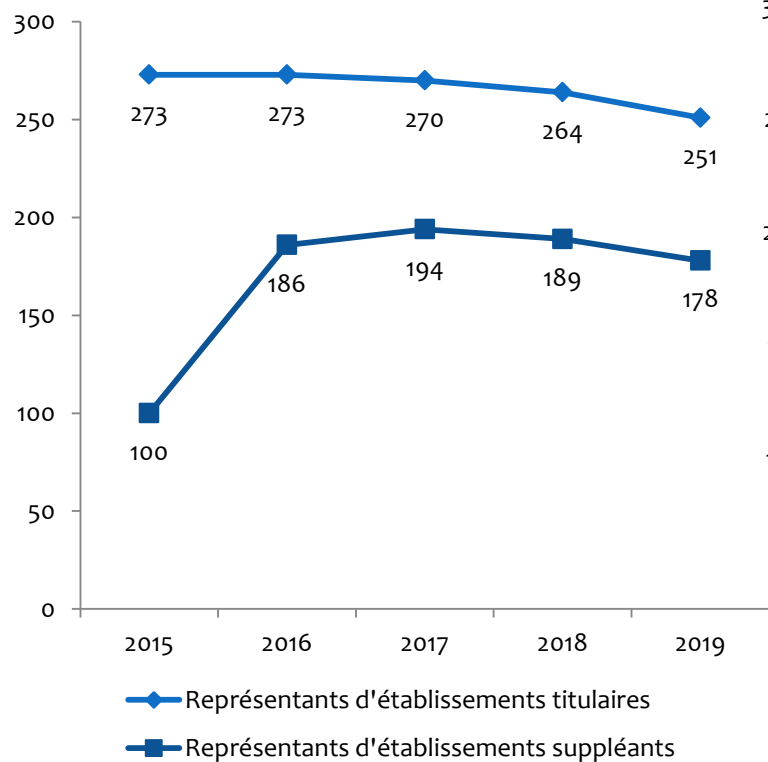
Remarques préliminaires

- Le rapport annuel s'appuie sur les données des années précédentes (2018-2019)
- La liste des établissements éligibles à la saisie de la CDU comprend 274 établissements
- En 2018, 272 établissements ont retourné leurs rapports, 263 l'ont fait en 2019. Le remplissage de ces rapports via le Répertoire Opérationnel des Ressources (ROR) est moins intégré en 2019 par les établissements.
- Les données de ce rapport sont calculées par rapport au nombre d'établissement ayant renseigné les rapports (272 pour 2018 et 263 pour 2019)

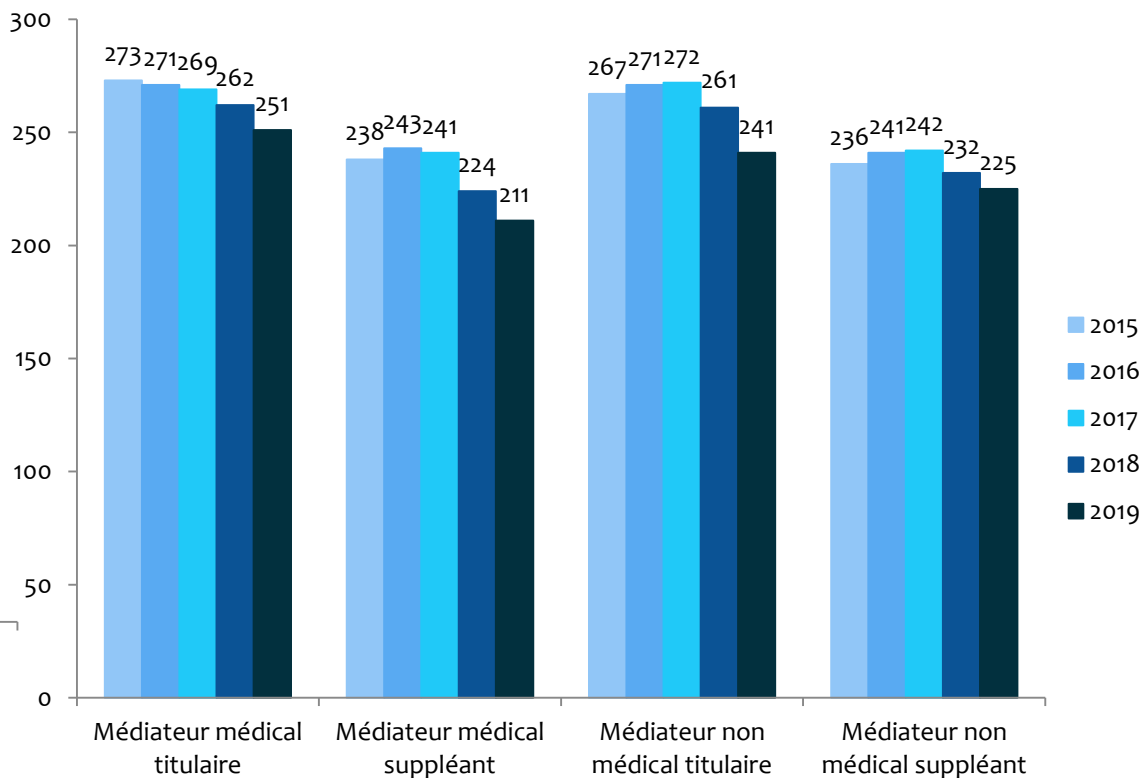
I. Etat général de l'activité des CDU

1. Une représentation globale en baisse et des suppléants toujours sous-représentés

Evolution du nombre d'établissements ayant désigné des représentants



Nombre d'établissements ayant désigné des médiateurs

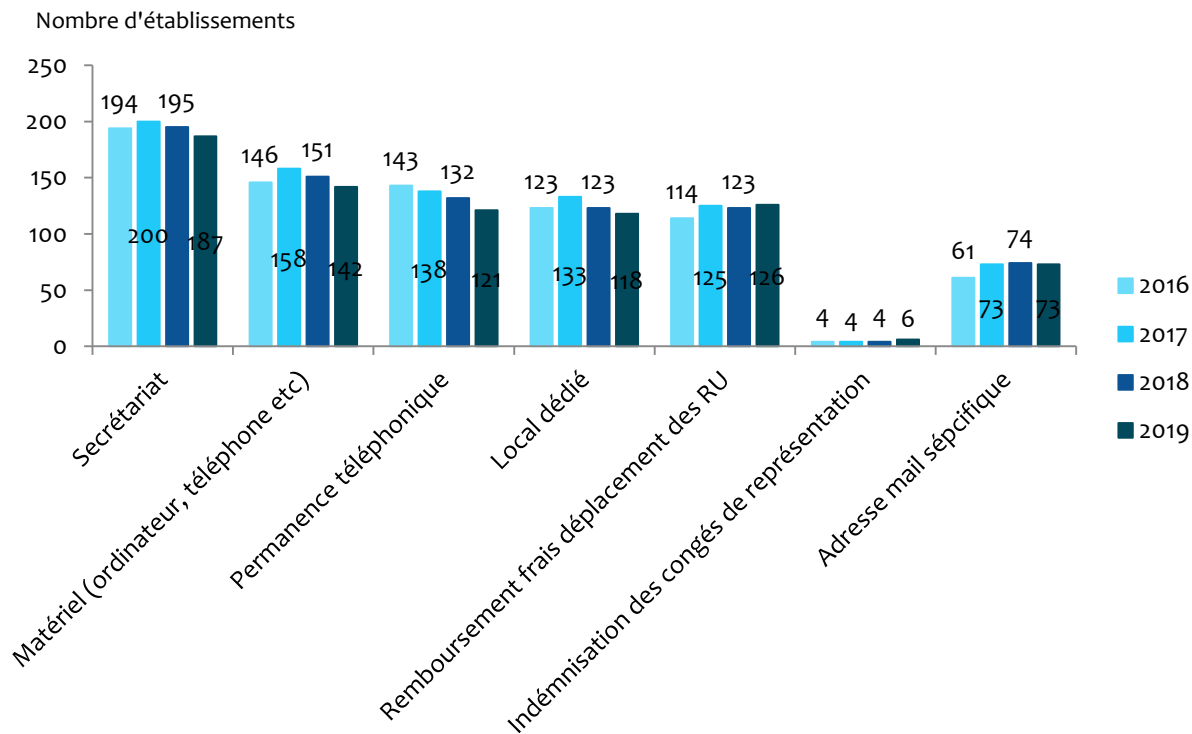


1. Une représentation globale en baisse et des suppléants toujours sous-représentés

- Moins d'établissements ont renseigné leur rapport CDU en 2018 et 2019 ce qui a un impact quantitatif sur le nombre de représentants et médiateurs au sein des CDU mais en proportion une tendance à la baisse se confirme quand même.
- Diminution globale de la représentation en 2018 et 2019, que ce soit chez les représentants, les médiateurs médicaux ou non médicaux, titulaires comme suppléants
- Diminution du nombre de représentants d'établissement titulaire déclaré par les établissements. En effet, 97% des établissements ont renseigné le nom d'un représentant titulaire en 2018 contre 95% en 2019 soit deux points de moins. En 2016, c'était 100% des établissements.
- Sous-représentation des représentants d'établissements suppléants persiste et s'est aggravée en 2019 par rapport aux années précédentes. En effet, seulement 67% des établissements ont renseigné le nom des représentants suppléants en 2019 contre 71% en 2017 soit 5 points de moins.
- Les établissements qui ne disposent pas de représentants d'usagers l'expliquent par le fait que le représentant n'a pas encore été désigné ou alors par l'absence d'agrément

2. Des moyens qui restent globalement stables

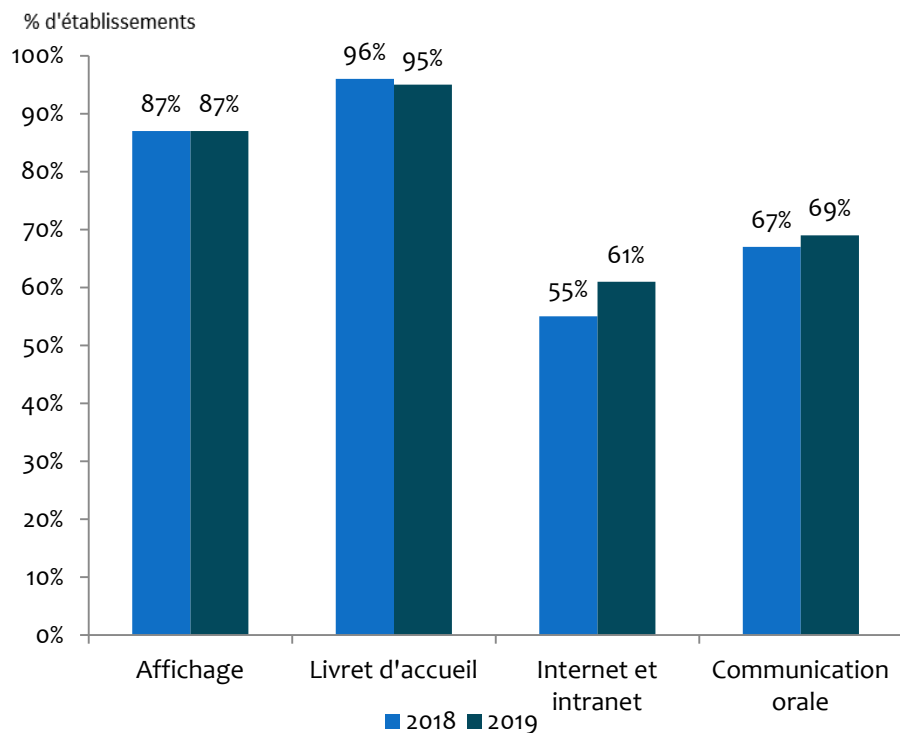
Evolution des principaux moyens dédiés à la CDU



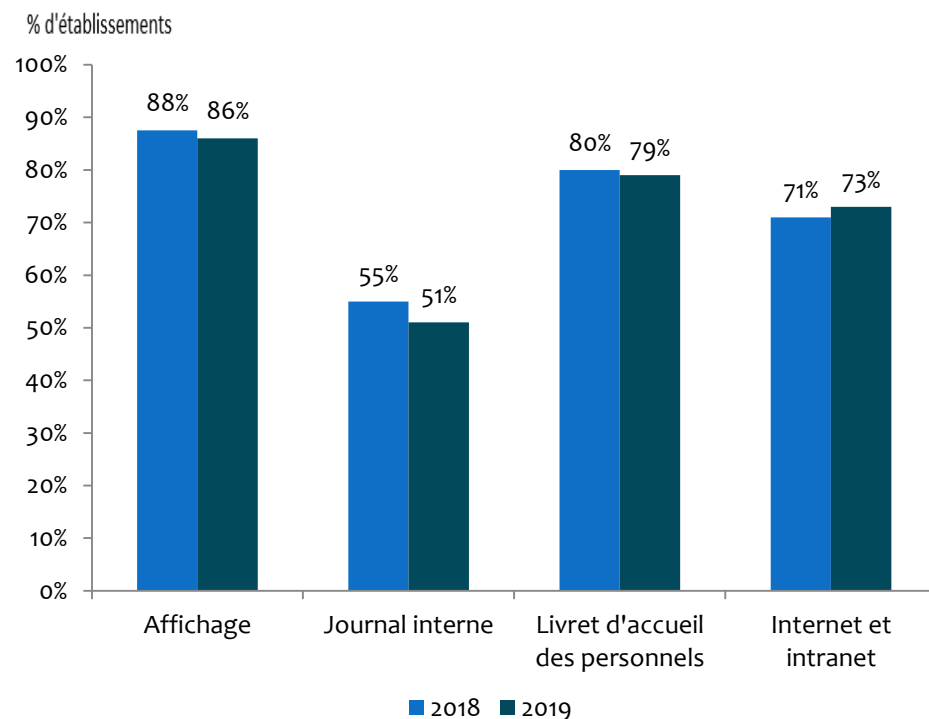
- Le secrétariat est le moyen principal dédié aux CDU, qui le mettent à disposition dans 71% des établissements en 2019.
- De plus en plus d'établissements déclarent que les frais de déplacements des représentants d'utilisateurs (RU) sont remboursés. 48% des établissements déclarent les rembourser en 2019, contre 42% en 2016 soit 6 points de plus.
- En 2019, une minorité d'établissements met à disposition de la CDU des locaux ou des adresses mail spécifiques. Presque aucun n'indemnise les congés de représentation des RU.

3. Des informations sur la CDU largement mises à disposition du personnel médical et des malades

Moyens principaux d'information sur les activités de la CDU à destination des patients



Moyens principaux d'information sur les activités de la CDU à destination du personnel médical



3. Des informations sur la CDU largement mises à disposition du personnel médical et des patients

95%

des établissements informe le personnel médical et les patients sur l'existence de la CDU, sur son rôle et sur sa composition en 2019.

92%


des établissements informe le personnel médical et les patients sur l'existence des médiateurs de la CDU en 2019.

- Plus d'établissements déclarent informer le personnel médical et les patients sur les activités de la CDU via internet ou intranet. Par exemple, en 2019, 61% des établissements disent utiliser internet et l'intranet pour informer les patients, c'est 6 points de plus qu'en 2018.
- Certains établissements font découvrir la CDU via des supports plus originaux tels que des films et vidéos sur la CDU ou encore des journées d'information.

4. Les CDU organisent toujours autant de réunions mais avec une participation en légère hausse des représentants d'usagers

3,8 réunions
par an en
moyenne des
CDU (2018-2019)

Dans 69% des
établissements la
CDU se réunit 4
fois dans
l'année

 **+ 2 points**
Hausse de la participation
des RU aux réunions entre
2017 et 2019 qui passe de
77% à 79%

Thèmes principaux des réunions:

- ❖ Qualité de la prise en charge
- ❖ Examen des plaintes
- ❖ Rapport annuel DU

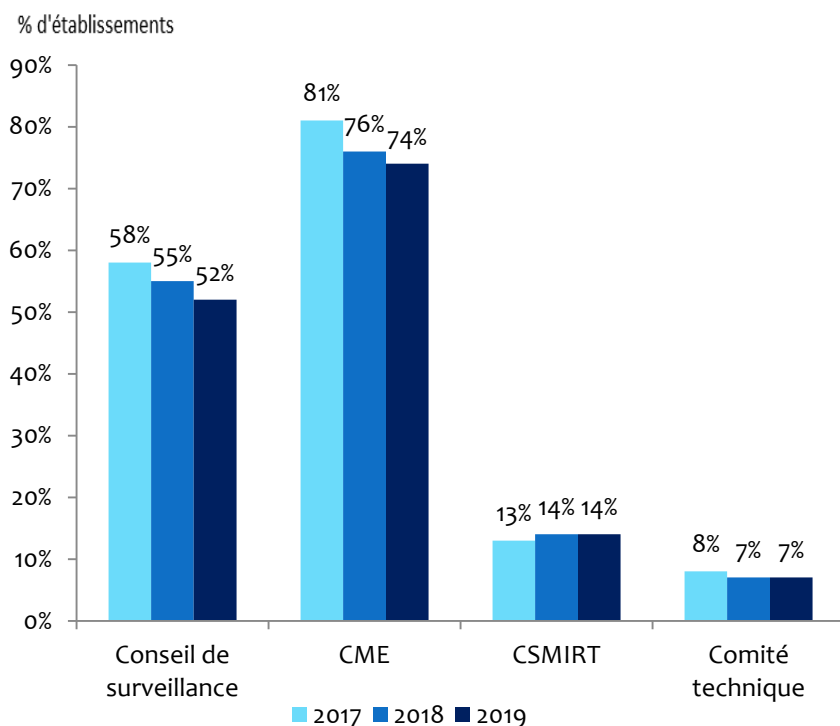


Raisons invoquées par les établissements
qui n'arrivent pas à réunir au moins 4 fois
leur CDU dans l'année:

- Manque de disponibilités communes des RU
- Réorganisations dans l'instance
- Pas de sujets ou plaintes à traiter

5. Un rapport CDU de moins en moins pris en compte par les autres instances

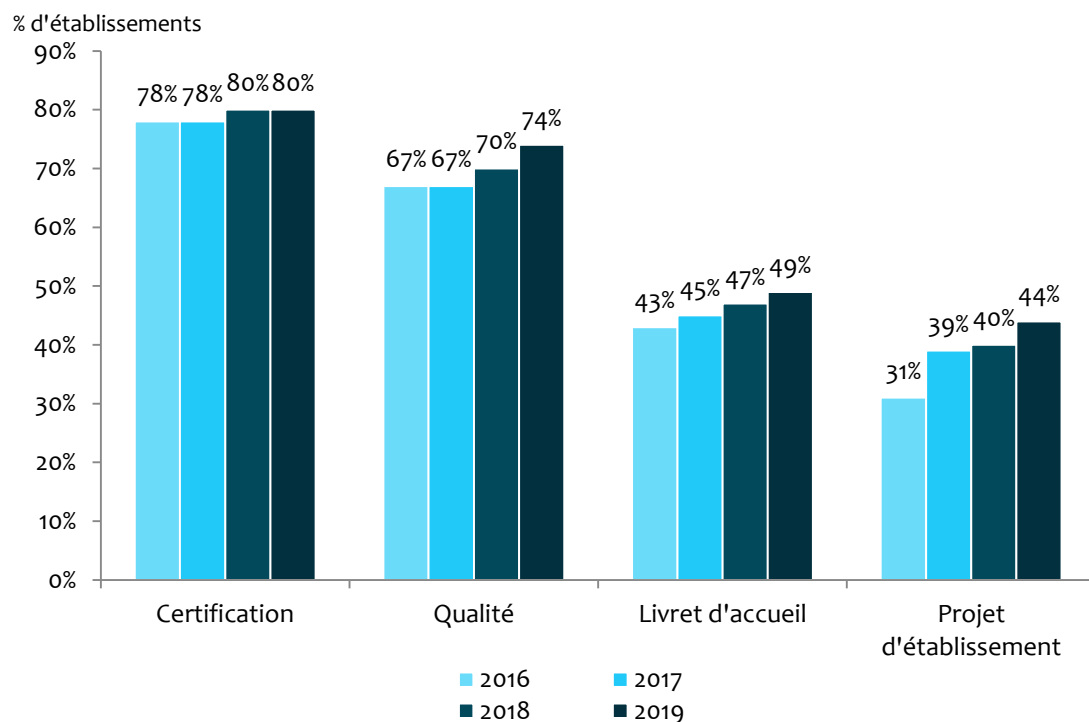
Discussion du rapport CDU dans les différentes instances des établissements



- En 2017 58% des établissements déclarait que le rapport CDU était discuté au Conseil de surveillance ou d'administration contre 52% en 2019 soit 6 points de moins.
- La baisse est encore plus importante si l'on se réfère à la discussion du rapport en Commission médicale d'établissement (CME) avec 7 points de moins entre 2017 et 2019.
- Seulement 2% des établissements en 2019 déclare que la CME a émis une recommandation suite à la discussion du rapport CDU. 5 recommandations par an depuis 2016 sur l'ensemble des établissements.
- Le rapport CDU est très peu discuté au sein de la CSMIRT ou du comité technique









6. Des représentants d'usagers bien intégrés aux groupes de travail

Participation des RU aux principaux groupes de travail



- En 2019, 81% des établissements déclare que les représentants d'usagers sont intégrés à un groupe de travail, c'est un point de moins qu'en 2018 (82%)
- Entre 2016 et 2019 une part croissante de RU est intégrée aux quatre principaux groupes de travail
- La progression la plus notable concerne le groupe de travail sur le projet d'établissement pour lequel 44% des établissements déclare intégrer des RU en 2019 contre 31% en 2016 soit 13 points de plus
- Implication croissante sur la période des RU au sein de ces groupes de travail spécifiques

7. Les CDU ont fait moins de recommandations et ont moins pris en compte les recommandations de l'année précédente

	2017	2018	2019
% d'établissements dans lesquels la CDU a formulé des recommandations	47%	50%	50%
		 +3 points	
Nombre de recommandations formulées dans l'ensemble des établissements	762	745	711
		 -17 recommandations	 -34 recommandations
% d'établissements dans lesquels la CDU a évalué les recommandations de l'année précédente	47%	46%	41%
		 -1 point	 -5 points
% de recommandations de l'année précédente suivies	80%	83%	78%
		 + 3 points	 - 5 points

- En 2018 et 2019, la moitié des établissements déclare que leurs CDU a formulé des recommandations au cours de l'année, soit 3 points de plus qu'en 2017
- Les recommandations portent principalement sur la qualité de la prise en charge
- En 2019 les recommandations sont moins nombreuses que les années précédentes (34 de moins qu'en 2018 et 51 de moins qu'en 2017).
- En 2019 les recommandations sont moins évaluées et moins suivies que les années précédentes. En 2018, 46% des établissements déclare que leur CDU a évalué les recommandations de l'année précédente contre 41% en 2019 soit 5 points de moins.
- Sur la même période le taux de recommandations suivies a également chuté de 5 points.

II. Les usagers et leurs droits en 2019

8. Des plaintes moins nombreuses mais toujours peu sujettes à médiation

93% des établissements organisent le recensement des plaintes orales en 2019

96% des établissements organisent le recensement des plaintes écrites en 2019

95% des établissements ont un protocole de traitement des réclamations en 2019

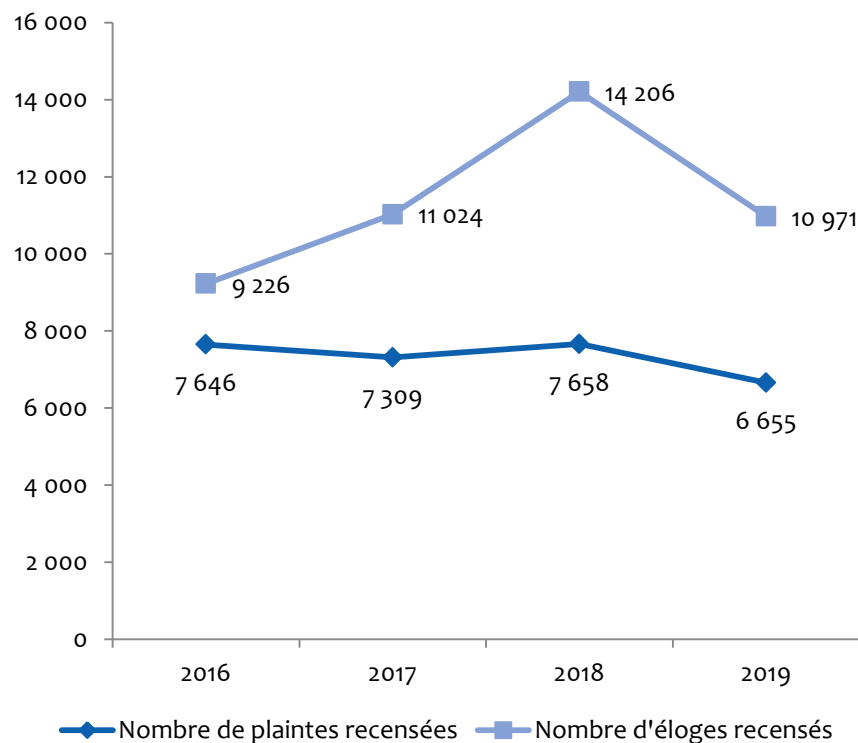
2,8 jours de délai en moyenne pour accuser réception d'une plainte par un établissement en 2019

13 jours de délai en moyenne pour obtenir une réponse à la plainte de la part de l'établissement en 2019

Pas de changement par rapport aux années précédentes

8. Des plaintes moins nombreuses mais toujours peu sujettes à médiation

Recensement des plaintes et éloges



- Il y a moins de plaintes en 2019 que lors des années précédentes. On enregistre une diminution du nombre de plaintes de 13% entre 2018 et 2019
- Le recensement des éloges est beaucoup plus fluctuant avec des variations allant de 9226 éloges en 2016 à un pic de 14206 éloges en 2018. Entre 2018 et 2019 par exemple le nombre d'éloges a diminué de 23%.

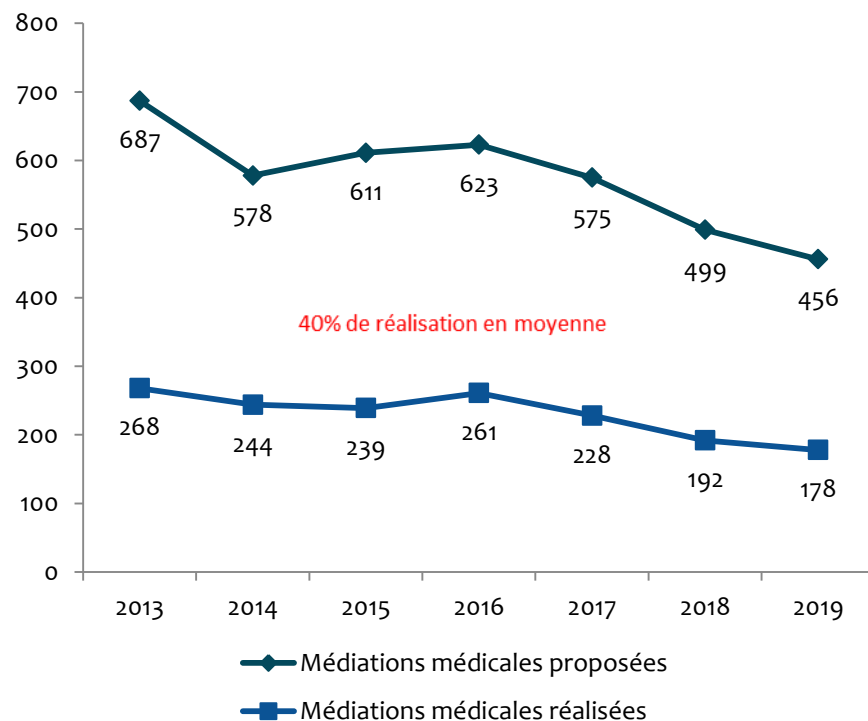
Motifs principaux des plaintes:

- le délai d'attente,
- la facturation,
- la divergence sur les actes médicaux,
- les relations avec le médecin et avec le personnel soignant
- les erreurs ou accidents médicaux,
- le mécontentement envers l'hôtellerie et la restauration.

8. Des plaintes moins nombreuses mais toujours peu sujettes à des médiations effectives

- Les plaintes peuvent faire l'objet d'une proposition de médiation médicale, d'une médiation non médicale ou d'une médiation conjointe. C'est la proposition de médiation médicale qui est la plus répandue
- **Le nombre de plaintes qui a fait l'objet d'une médiation médicale est en forte diminution en 2018 et 2019 par rapport aux années précédentes.** En 2019 seulement 456 médiations médicales ont été proposées contre 615 en moyenne sur la période 2013-2017.
- Le nombre de médiations médicales effectivement réalisées a lui aussi diminué sur cette période. Il est de 178 en 2019 contre 248 en moyenne entre 2013 et 2017.
- En 2019, 39% des propositions de médiation médicale ont été réalisées contre 40% en 2017. (un point de moins)
- **Les propositions de médiation que ce soit médicale, non médicales ou conjointes ne donnent la plupart du temps pas lieu à une médiation effective**

Nombre de médiations médicales proposées et réalisées



9. Des personnels moins formés aux droits des usagers

45%

Comme en 2017 et en 2018, 45% des établissements ont proposé une formation aux droits des usagers aux RU siégeant en CDU lors de l'année 2019

390

Dans l'ensemble des établissements on recense 390 formations proposées aux RU en 2019 contre 315 en 2018 soit une hausse de 24% du nombre de formations proposées

15

En 2019, 139 RU ont reçu une formation contre 124 en 2018 soit 15 représentants de plus. Toutefois c'est 17 de moins qu'en 2017

40%

La majorité des formations proposées par les établissements ne sont pas acceptées et seulement 40% des formations proposées aux RU sont suivies



Motifs des RU qui rejettent les formations:

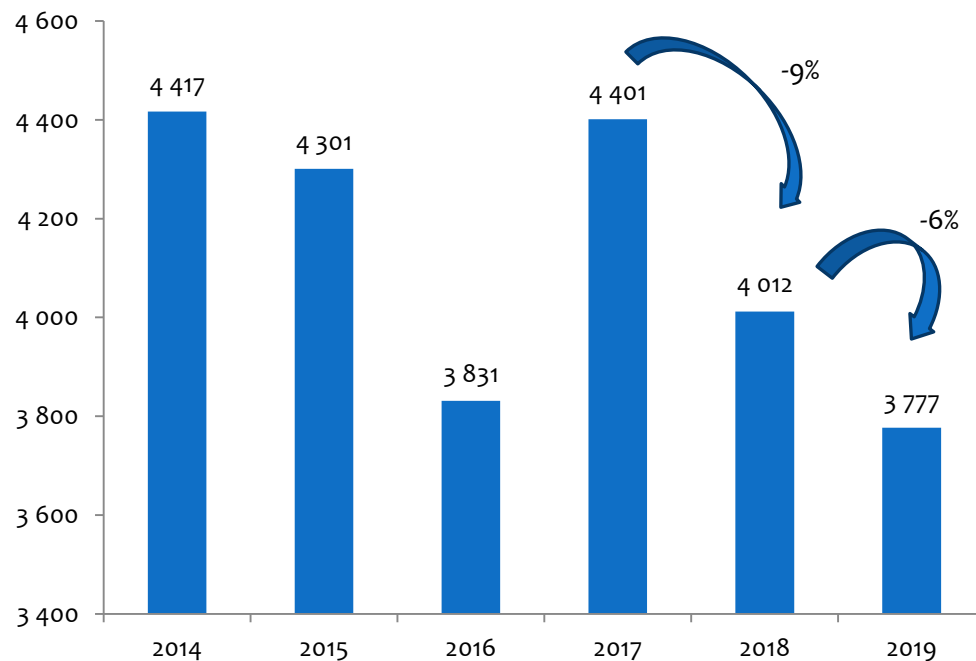
- manque de temps
- couts liés au déplacement
- formation déjà reçue via une association

Thèmes principaux des formations suivies: « droits individuels », « exercice de la représentation » , « politique, qualité, gestion des risques et certification »

9. Des personnels moins formés aux droits des usagers

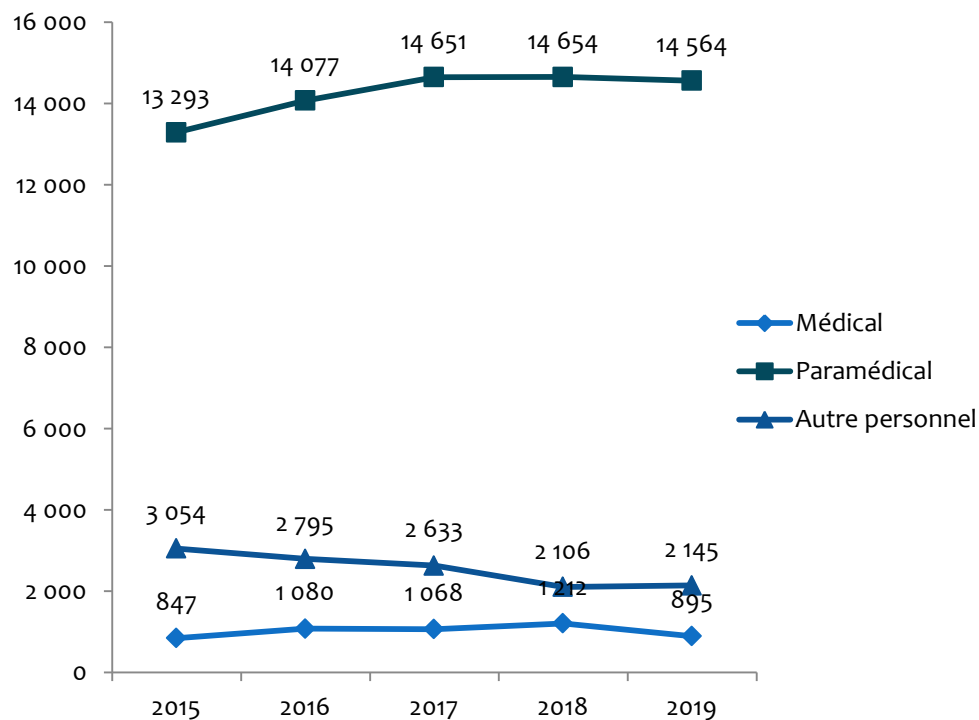
- En 2019 seulement 3777 formations ont été proposées aux personnels médicaux, paramédicaux et administratifs, nombre le plus bas enregistré sur la période 2014-2019.
- C'est 235 formations proposées en moins par rapport à l'année précédente.
- En 2019, 96% des formations proposées aux personnels des établissements ont été suivies, c'est 2 points de plus qu'en 2018.
- Thèmes principaux des formations proposées aux personnels: droits individuels, prise en charge de la douleur et promotion de la bientraitance

Evolution du nombre de formations proposées aux personnels

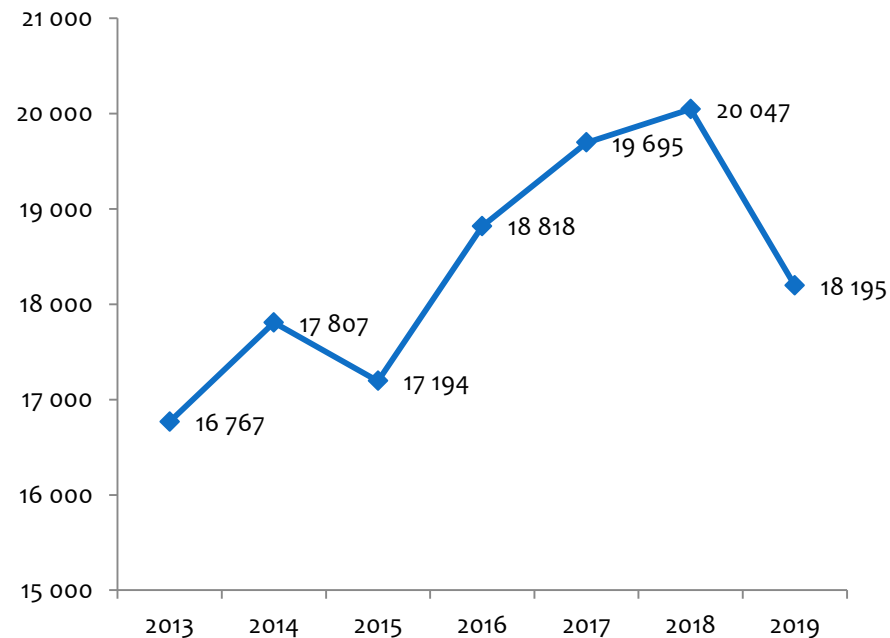


9. Des personnels moins formés aux droits des usagers

Nombre de personnels formés aux droits des usagers par type de personnel



Evolution du nombre de personnels formés



9. Des personnels moins formés aux droits des usagers

- Pour l'année 2019, 18 195 membres du personnel étaient formés aux droits des usagers soit 9% de moins qu'en 2018 où l'on a atteint un pic avec 20 047 membres formés. C'est le nombre de personnels formés le plus bas depuis 2015.
- Les effectifs des personnels paramédicaux formés aux droits des usagers restent assez stables pour 2018 et 2019 par rapport à 2017
- Ce n'est pas le cas des effectifs des personnels médicaux et des autres membres du personnel. Après avoir atteint un pic en 2018 avec 1212 membres formés, l'effectif des personnels médicaux formés a diminué de 26% en 2019 (895). Pour les autres personnels l'effectif a diminué continuellement de 2015 à 2018 avant de remonter très légèrement en 2019.
- **Globalement on a une hausse du nombre de formations proposées aux représentants des usagers en 2019 mais la majorité n'est pas réalisée. Au contraire le nombre de formations proposées aux membres du personnel a diminué en 2019 par rapport aux années précédentes mais la proportion de formations réalisées est très élevée.**

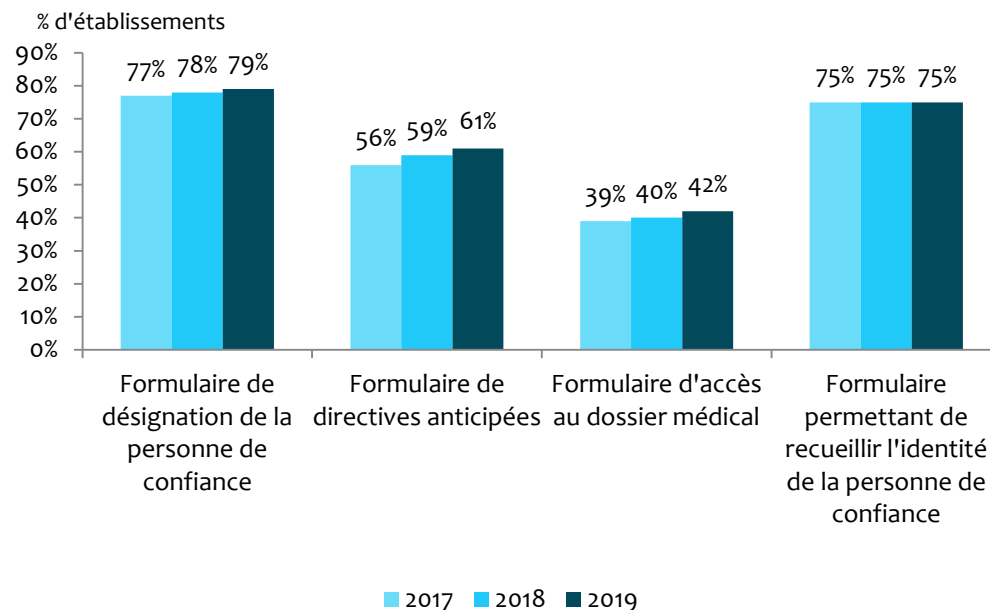
10. Usagers et professionnels sont mieux informés et ont accès à une information plus complète

90% des établissements ont remis un livret d'accueil aux patients en 2019

De plus en plus d'établissement déclarent joindre d'autres documents pour accompagner le livret d'accueil

- En 2019, 79% des établissements l'accompagnent du formulaire de désignation de la personne de confiance, soit 2 points de plus qu'en 2017. De plus 61% des établissements accompagnent également le livret d'accueil avec le formulaire de directives anticipées contre 56% en 2017 soit une hausse de 5 points
- Les usagers sont également mieux informés sur les frais de prise en charge car en 2018 et 2019, dans près de 70% des établissements les tarifs sont affichés dans les lieux de consultation, c'est 4 points de plus qu'en 2017 (66%)

Les principaux formulaires qui accompagnent le livret d'accueil



10. Usagers et professionnels sont mieux informés et ont accès à une information plus complète

82%

En 2019, dans 82% des établissements il existe au moins un protocole sur l'organisation de la délivrance des informations médicales, 1 point de plus qu'en 2017

84%

Dans le même temps 84% des établissements disposent d'un protocole permettant de tracer le consentement du patient aux actes proposés en 2019, c'est la même proportion qu'en 2017

- Les actions menées pour informer les professionnels de santé sur le droit d'accès à l'information médicales sont conduites par les établissements à travers l'organisation de réunions ou la distribution de documents

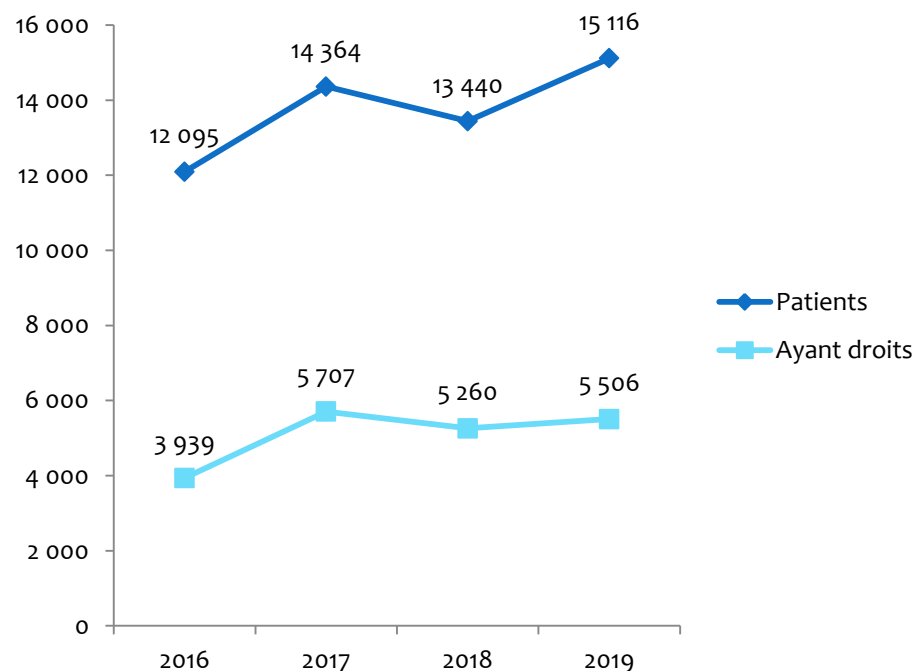
 **+5 points**

En 2019, 44% des établissements ont proposé une formation aux professionnels de santé sur le droit à l'accès à l'information médicale contre seulement 39% en 2017. (5 points de plus)

11. Une demande croissante d'accès au dossier médical de la part des usagers

- En 2019, 96% des établissements ont une procédure sur la communication du dossier du malade et application de celle-ci
- 15 116 demandes ont été faite par les patients en 2019 contre 13440 en 2018 soit **une hausse de 12,5%** du nombre de demandes sur la période.
- Une tiers personne (un ayant droits) peut également demander le dossier médical d'un patient et bien que cela soit moins répandu, 5506 demandes ont été formulée à ce titre en 2019. C'est **5% de plus** qu'en 2018 (5260).
- En 2019, 11845 demandes venant d'un patient ont été traités soit 3% de plus qu'en 2018 (11520). Pour les demandes venant des tiers l'augmentation est plus importante avec **11% de demandes supplémentaires traitées**
- 78% des demandes provenant des patients ont donc été traités en 2019 et pour les demandes traitées en provenance des tiers la proportion s'élève à 82%.

Evolution du nombre de demande d'accès au dossier médical



12. Des établissements largement engagés dans l'accueil et la prise en charge des divers publics

95%

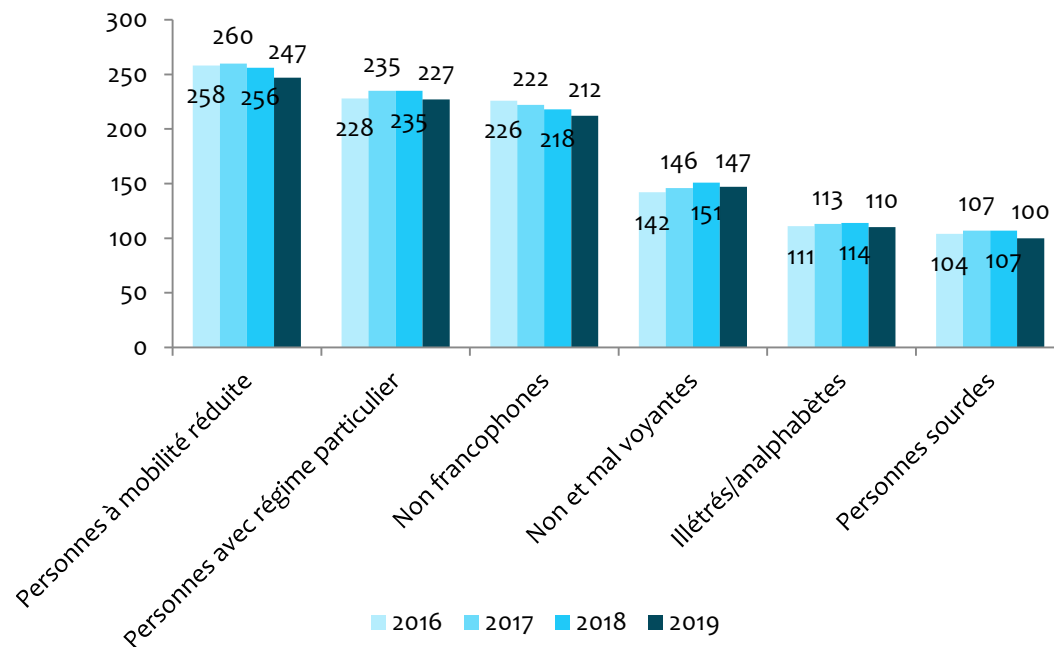
En 2019, 95% des établissements intègrent des engagements en matière de qualité de la prise en charge

95%

En 2019, 95% des établissements déclarent que des dispositifs sont mis en place pour promouvoir la bienveillance

- Il n'y a pas de grande tendance qui se dégage en 2018 et 2019 par rapport à 2016-2017, en proportion les établissements mettent toujours autant à disposition des divers publics des dispositifs adaptés
- On peut toutefois noter une légère augmentation de la part d'établissements qui déclarent mettre en place un dispositif pour les personnes mal voyantes.

Dispositifs spécifiques d'accueil mis en place dans les établissements



13. Les enquêtes de satisfaction ont touché un plus grand nombre d'utilisateurs mais le retour des questionnaires reste très faible

72%

En 2018 et 2019, 72% des établissements distribuent ce questionnaire de satisfaction dès l'entrée des usagers contre 75% des établissements en 2017 soit 3 points de moins.

65%

On note également une légère baisse de remise du questionnaire à la sortie toujours sur la même période. En effet, en 2017 69% des établissements remettaient ce questionnaire de satisfaction à la sortie des usagers contre 65% en 2019 (4 points de moins).

33%

Seulement 34% des questionnaires de sortie sont renvoyés par les usagers en 2018 et 33% en 2019, une légère diminution donc mais qui confirme la tendance négative de ce retour de questionnaire.

436 000

En 2019, ils sont environ 436 000 à avoir été interrogés par les enquêtes alors qu'en 2016 et 2017 on était aux alentours de 270 000 soit une augmentation de 61% du nombre de personnes enquêtés

36376

Diminution de 5% du nombre d'enquêtes réalisées entre 2018 (38373 enquêtes) et 2019 (36376). Toutefois on reste dans les mêmes ordres de grandeurs que lors du dernier rapport.

- Les thèmes principaux de ces enquêtes de satisfaction en 2019 sont identiques à ceux des années antérieures à savoir la prise en charge globale du patient, l'hôtellerie et restauration, le respect des droits des usagers ou encore l'information du patient.

14. Les patients ont bénéficié d'un plus grand nombre d'information sur leurs droits en fin de vie

89%

En 2018 et 2019, 89% des établissements délivrent des informations aux médecins et soignants sur les droits des patients en fin de vie, un nombre en très légère baisse (moins un point) par rapport à 2017. Toutefois il reste quand même révélateur d'une large prise en compte par les établissements des droits des patients en fin de vie.

86%

En 2017 84% des établissements informaient les patients sur leurs droits en fin de vie alors qu'ils sont 86% en 2019 à le faire, soit une hausse de 2 points. Les patients qui sont les premiers concernés par leurs droits en fin de vie jouissent d'une plus large information de la part des établissements par rapport aux années antérieures

- Les supports utilisés pour délivrer ces informations relatives à la fin de vie sont les mêmes que lors du précédent rapport plus ou moins dans les mêmes proportions. Ainsi pour l'année 2019 on retrouve en tête la distribution de documents (78%), l'organisation de réunion (65%) et le recours aux formations (62%).