

France
Assos
Santé

La voix des usagers

— Provence-Alpes-Côte d'Azur —

FÉVRIER 2021

ENQUÊTE RÉGIONALE

auprès des Représentants des Usagers
en établissements de santé en
Commission Des Usagers (CDU)

PLUS DE
85
MANDATS
REPRÉSENTÉS

EN EXCLUSIVITÉ

*” Hôpitaux et cliniques : La démocratie en
santé à l'épreuve de la crise COVID-19 ”*

SOMMAIRE

- 2**  **EDITO**
- 3**  **PROFIL DES RÉPONDANTS**
- 4**  **LE FONCTIONNEMENT DES CDU**
- 5**  **LES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS PENDANT LA CRISE**
- 7**  **LES CELLULES DE CRISE**
- 9**  **COMMUNICATION ENTRE RU / IMPLICATION DES RU**
- 10**  **LES VISITES**
- 11**  **PAROLES DE RU**
- 13**  **CONCLUSION**

ÉDITO

Depuis le milieu des années 90, des représentantes et représentants des usagers (RU) participent à la vie des établissements de santé, notamment en siégeant dans des commissions. Ces commissions des usagers ont notamment pour mission d'examiner les plaintes et réclamations et de produire des avis et propositions pour améliorer l'accueil et la prise en charge et en soins des usagers. Ces RU sont désignés par les pouvoirs publics (Agences Régionales de Santé) après un appel à candidatures auprès d'associations agréées (par une commission rattachée au Ministère de la Santé).

France Assos Santé qui rassemble la majorité des associations agréées disposant de RU a souhaité interroger les RU début 2021 pour revenir sur l'année 2020 tellement spéciale pour la société en général et pour les établissements de santé en particulier. Leur demander comment ils avaient traversé cette période et si la démocratie en santé au sein des établissements de santé avait été plutôt mise en veille ou au contraire était restée en éveil pendant cette période.

65 personnes exerçant au moins un mandat dans une commission des usagers en établissements de santé ont répondu à notre enquête. La voici...



**Michèle
TCHIBOUDJIAN**
Présidente
de France Assos Santé PACA

PROFIL DES 65 PERSONNES INTERROGÉES

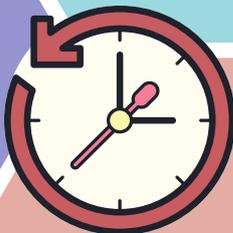


Les associations d'appartenance les plus représentées



42%
d'hommes

58%
de femmes



Ancienneté des Représentants des Usagers (RU) en Commissions Des Usagers (CDU)

83 %
Entre 61 et plus

+ de 6 ans
29.2%

- de 2 ans
36.9%

entre 2 et 6 ans
33.9%



85 Mandats



78.5% de titulaires pour
21.5% de suppléants



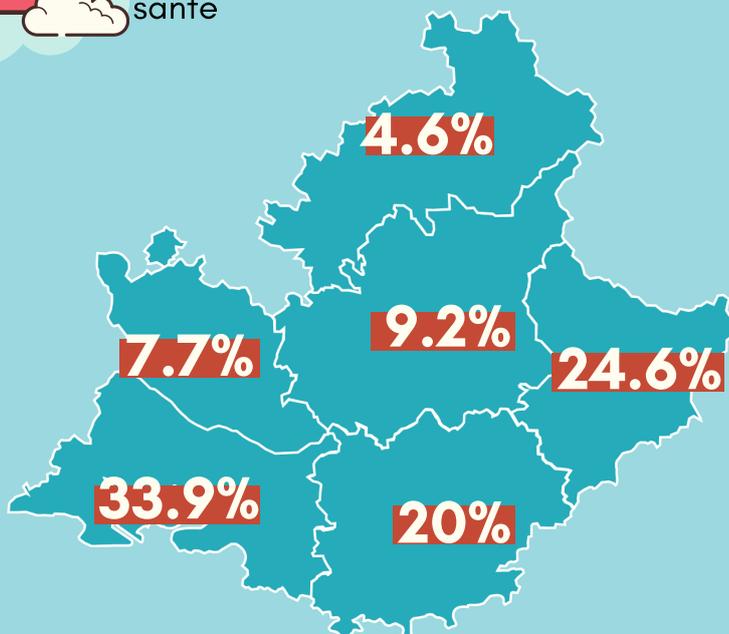
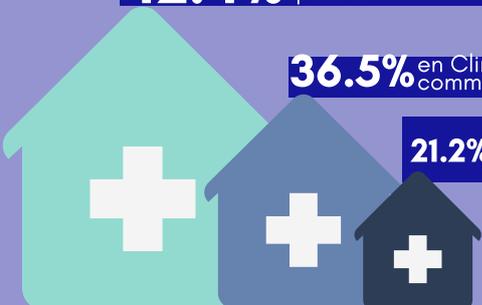
Répartition par départements des mandats des personnes interrogées, exercés dans des établissements de santé

Elles siègent dans
75 établissements de santé

42.4% en Etablissements publics

36.5% en Cliniques privées commerciales

21.2% en Etablissements privés d'intérêt collectif





LE FONCTIONNEMENT DES CDU



La loi prévoit que les CDU se réunissent au moins 4 fois dans l'année.

En 2020, seules **31.8%**
des CDU se sont réunies
au moins 4 fois.

En comptabilisant les réunions en présentiel et à distance



A noter que **14.1%** ne se sont réunies
qu'une fois...

... et **12.9%** pas du tout !

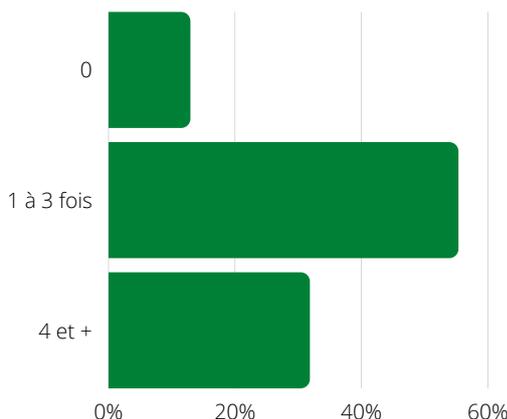


Début 2020, les CDU venaient d'être renouvelées ce qui peut expliquer en partie que des établissements n'aient pas tenu 4 réunions du fait d'un démarrage tardif.

Mais la situation sanitaire a eu un effet majeur sur le nombre de réunions tout de même. A titre de comparaison, en 2018 en Hauts-de-France, 77% des CDU avaient tenu leurs 4 réunions.

Source : Rapport Droits des usagers 2018 - CRSA Hauts-de-France

EN 2020, LA CDU S'EST RÉUNIE...



76.9% des RU indiquent avoir eu également des contacts ou des réunions avec des représentants de l'établissement en dehors des réunions de CDU, contacts qu'ils ont jugés **satisfaisants pour 92% d'entre eux.**

LES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS PENDANT LA CRISE

Depuis le début de l'épidémie, **26%** des répondants estiment que **leur accès aux plaintes et réclamations s'est dégradé.**

Parmi eux, **23.5%** ont indiqué que l'établissement a mis en avant un manque de temps dû à la crise sanitaire et **23.5%** sans explication.



1/5

C'est le nombre d'établissements où cet accès est carrément **inexistant (pour 17.7%).**



Il s'agit d'une mise en veille de la démocratie en santé particulièrement préoccupante !

Ne plus transmettre et donc ne plus examiner ces plaintes, c'est se priver de relever des dysfonctionnements majeurs et s'interdire d'envisager des solutions.



53.8%

C'est le pourcentage d'établissements où ces transmissions se sont poursuivies sans se dégrader.

Ce qui démontre bien que cela était possible !



Parmi ceux qui ont accès aux plaintes et réclamations depuis le début de la crise :

notent une diminution

7.7%



64.7%

estiment que le nombre n'a pas varié



3.1%

notent une augmentation

Les thèmes abordés dans les plaintes et réclamations :

1/4

des répondants ont noté une augmentation sur les questions des **visites**



LES CELLULES DE CRISE, ÉTHIQUES ET DE RETOUR D'EXPERIENCE

2/3 DES ÉTABLISSEMENTS
ONT MIS EN PLACE
UNE CELLULE DE
CRISE
d'après les personnes interrogées



47.9%

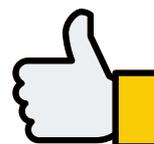
ont été informés
des échanges en
cellules de crise



12.5%

C'est le pourcentage d'établissements où des
cellules de crise ont inclus les RU.

Ce qui démontre bien que cela était possible !



On ne peut que regretter que neuf établissements sur
dix n'aient pas considéré que les RU puissent être
utiles à la réflexion sur la gestion d'une crise alors
qu'ils représentent les patients et les usagers.



52.3%

**DES RU NE SAVENT PAS SI UNE
CELLULE OU UN COMITÉ
ÉTHIQUE EST EN PLACE DANS
L'ÉTABLISSEMENT**

23% indiquent qu'il y en avait déjà une avant la crise, **6.1%** qu'elle a été mise en place depuis la crise, **7.7%** qu'il n'y en a pas. Parmi les **32.3%** qui indiquent qu'il y a une instance éthique dans l'établissement, plus de la moitié (76.2%) indique que **des RU y participent**.



6 RU sur 10

NE SAVENT PAS SI UNE INSTANCE TRAVAILLANT SUR LES RETOURS D'EXPÉRIENCE (RETEX) EST EN PLACE DANS L'ÉTABLISSEMENT



21.5%

disent qu'elle a
été mise en
place mais
sans RU



13.8%

disent qu'elle a
été mise en
place avec des
RU



6.1%

disent que ça
n'a pas été mis
en place

Les RETEX ayant été mis en place plus récemment, on ne peut que regretter que les RU n'y aient pas été plus associés. Les arguments mis en avant au début de la crise par les établissements (nécessité d'agir vite, manque de temps) sont moins entendables.





28%

DES R.U. INTÉROGÉS ONT ÉCHANGÉ AVEC LES AUTRES R.U. DE L'ÉTABLISSEMENT EN DEHORS DES RÉUNIONS DE CDU DEPUIS LE DÉBUT DE L'ÉPIDÉMIE



PARMI EUX, CERTAIN ONT PU UNIR LEURS SAVOIR POUR LES USAGERS

1/4

DES RÉPONDANTS DISENT QUE C'EST POSSIBLE ET QUE CELA A DONNÉ PLUS DE POIDS À LEUR RÔLE DE RU.



" Pour une plainte, nous avons pu obtenir tous les éléments sur simple demande auprès de l'établissement et la famille a obtenu tous les renseignements "

L'IMPLICATION DES RU DURANT LA CRISE


23.1%

se sentent mieux associés à la vie de l'établissement en février 2021, que lors de la première vague (mars-mai 2020)

7.7% ne savent pas


60%

ne se sentent ni mieux ni moins bien associés


9.2%

se sentent au contraire moins bien associés

LES VISITES

Des modifications dans quasi tous les établissements de santé !



1.5% DES RU INDIQUENT QUE LES MODALITÉS DE VISITE DES PROCHES N'ONT PAS ÉTÉ MODIFIÉES PENDANT LA CRISE

Beaucoup plus surprenant, alors que ces mesures ont un impact direct sur l'accueil des patients et de leurs proches, les RU n'ont été associés à l'élaboration de ces modifications que dans 10.6% des cas et à la façon de communiquer auprès des patients et des proches sur ces modifications seulement dans 12.8% des cas !

DES DISPOSITIFS ALTERNATIFS AUX VISITES



mise à disposition de smartphones et/ou tablettes numériques



désignation d'un référent privilégié



mise en place d'un numéro dédié

CES DISPOSITIFS PEUVENT SE CUMULER DANS CERTAINS ÉTABLISSEMENTS.

16.7% ont par ailleurs indiqué qu'aucun dispositif spécifique n'a été mis en place

42.6% ne savaient pas si c'était le cas

Paroles de RU

" Nous n'avons pas été associés à la prise de décision, mais seulement informés de la décision. "

" On s'est emparé de ces sujets en tant que RU mais en dehors des plaintes. Les plaintes sont dans un logiciel qui ne peut pas être exporté facilement "

" Le questionnaire de satisfaction (25% de réponses) ne contient pas le sujet de la Covid. Les "plaintes" concernent surtout les visites aux patients mais elles ne sont consignées que "verbalement". "

"Les rencontres se limitent aux CDU. Malgré des sollicitations, sans aucun retour."

" Le Centre Hospitalier a mis en place très rapidement la cellule de crise en relation avec toutes les instances médicales , publiques , Ville CPTS etc.. Nous avons un compte rendu tous les lundi soir de l'évolution des admissions, des sorties , la réanimation etc...

Nous avons le sentiment que la cellule COVID fonctionne bien malgré, il faut le souligner, le manque de personnel soignant. Nous sommes en relation directe avec la Directrice Adjointe du Covirisq, de la Communication ainsi qu'avec la Cellule COVIRISQ avec laquelle nous sommes en continuel contact. "

"Les périodes de décompensations des personnes ont été bien gérées avec les moyens dont disposent les unités de soins "

" Le rôle de RU est pris en compte à l'hôpital mais c est souvent « après coup » au sein du GHT "

"Tout a été figé à compter de la première vague en matière de CDU"

"La Maison des Usagers a été fermée sans autre explication."

-

" Malgré mes demandes au Directeur de l'établissement, la CDU n'a pas fonctionné depuis ma nomination "

+

A partir du confinement il y a eu un arrêt pendant un mois de toute activité RU. Puis on a remis presque tout en place en distanciel.

-

" Les CDU téléphoniques ne se prêtent pas à mieux connaître l'organisation de cet établissement. "

-

" Je suis très opposée à l'interdiction des visites auprès des malades. Il suffit "d'équiper" les proches pour protéger les personnes. Mais cela exige du temps et du personnel. C'est ainsi que des personnes ne meurent pas de maladie mais du sentiment d'abandon et de désespoir "

+

D'après les informations obtenues de familles, celles-ci ont été satisfaites des soins et de la prise en charge de leur proche.

-

" Sans une demande de notre part, je pense qu'il aurait été difficile de savoir quoique ce soit "

+ **-**

j'ai nettement l'impression que l'épidémie gêne mon travail de RU dans la rencontre avec les patients, l'organisation de réunions, l'accès à certains services, sinon les missions officielles de présence aux CDU et CDS sont assurées.

CONCLUSION

Notre enquête démontre que dans de trop nombreux cas l'exercice de démocratie en santé au sein des établissements de santé a été mis en veille pendant la crise sanitaire inédite que nous vivons depuis un an. Des instances se réunissant trop peu, des plaintes et réclamations moins, voire plus du tout transmises alors qu'elles constituent un levier majeur pour améliorer ou simplement adapter les pratiques. Des représentants des usagers trop souvent mis sur la touche y compris sur des sujets majeurs pour les patients et leurs proches comme les visites. Un réflexe de mise en retrait que certains RU ont pu eux-mêmes avoir, puisqu'ils ne sont que 28% à indiquer avoir eu des échanges entre RU de l'établissement en dehors des réunions de CDU.

Elle démontre également que des établissements ont su maintenir cette nécessaire démocratie en santé pendant cette période en réunissant les instances, en consultant les RU sur de nombreux points afin de les faire participer aux nécessaires adaptations du fonctionnement des établissements. Ces établissements démontrent que cela est possible et que les périodes de crise ne sont pas des périodes où la démocratie en santé s'éteint.

Bien au contraire, c'est dans ces moments-là qu'elle doit pleinement s'exercer.

France Assos Santé n'a et n'aura de cesse de le rappeler !

Comité enquête

Elodie HONG VAN - France Assos Santé Bourgogne Franche-Comté
Clément BAILLEUL et Bianca DE ROSARIO - France Assos Santé Hauts de France
Clémence ROSSE - France Assos Santé Pays de la Loire
Maëlle PRIEUR et Célia VERLAND - France Assos Santé Normandie
Fouraha SAID-SOILIHI - France Assos Santé Ile-de-France
Marina LABISCARRE - France Assos Santé Occitanie
Adrien DELORME - France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes
Samira BOUDOUAZ - France Assos Santé Grand-Est
Maud LE RIDANT - France Assos Santé Bretagne
Christelle FELIX - France Assos Santé Corse
Géraldine GOULINET-FITE - France Assos Santé Nouvelle-Aquitaine
Johanna THOMAS - France Assos Santé Guadeloupe
Marie-Laure VEYRAT - France Assos Santé La Réunion
Pascale DELYON - France Assos Santé Guyane
Romain LANIESSE - France Assos Santé Centre-Val-de-Loire
Suzie RIDARCH - France Assos Santé Martinique
Thomas ROUX - France Assos Santé Provence-Alpes-Côte d'Azur
Sylvain FERNANDEZ-CURIEL - France Assos Santé

Conception questionnaire

Adrien DELORME - France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes
Sylvain FERNANDEZ-CURIEL - France Assos Santé
Nicolas BRUN - UNAF
Alexis VERVIALLE - France Assos Santé

Conception graphique

Thomas ROUX - France Assos Santé Provence-Alpes-Côte d'Azur

Analyse régional (PACA)

Thomas ROUX - France Assos Santé Provence-Alpes-Côte d'Azur

FRANCE ASSOS SANTÉ PACA

31 TER CHEMIN DE BRUNET 13090 AIX-EN-PROVENCE
TEL. 04 86 91 09 25

paca@france-assos-sante.org

● www.paca.france-assos-sante.org