

France
Assos
Santé

La voix des usagers
Centre-Val-de-Loire

FÉVRIER 2021

ENQUÊTE RÉGIONALE

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

*” 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**  LES DÉPROGRAMMATIONS / L'IMPLICATION DES RU
- 10**  LES VISITES
- 11**  VERBATIMS
- 13**  CONCLUSION



Retrouvez le rapport d'enquête national
sur le site de France Assos Santé

ÉDITO

“**D**epuis 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 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 avaient été plutôt mise en veille ou au contraire était resté en éveil pendant cette période.

Au plan national, plus de 1180 RU exerçant au moins un mandat dans une commission des usagers en établissement de santé ont répondu à l'enquête.

En région **56** personnes exerçant au moins un mandat dans une commission des usagers en établissements de santé. Parmi elles, certaines siègent dans plusieurs établissements de la région Centre-Val de Loire.

Les résultats de cette enquête témoignent du rôle du RU même en temps de crise sanitaire dans leur participation à l'amélioration du système de santé.

N'oublions jamais leur rôle fondamental dans le développement de la démocratie en santé, au plus près des attentes et des besoins de nos concitoyens sur un territoire donné. ”



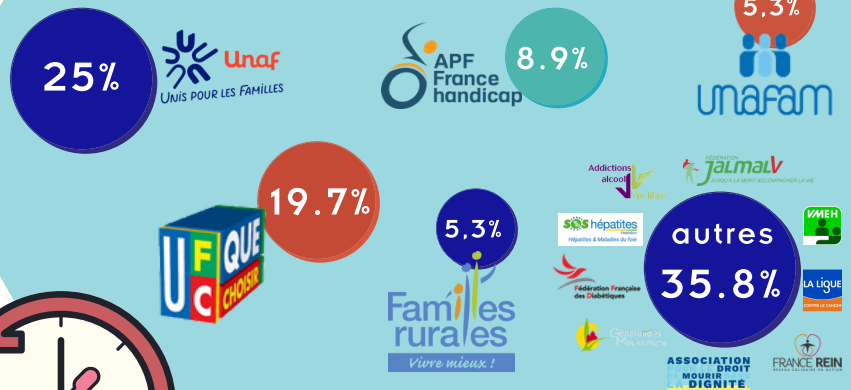
Danièle DESCLERC-DULAC

Présidente
de France Assos Santé Centre-Val de Loire

PROFIL DES 56 PERSONNES INTERROGÉES

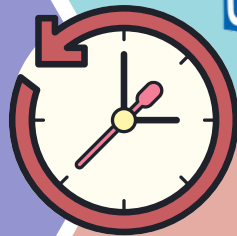


Les associations d'appartenances les plus représentées dans cette enquête



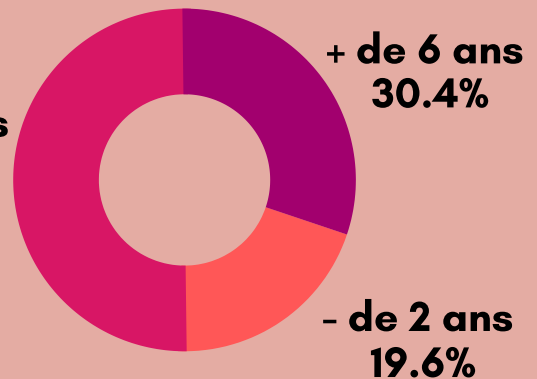
23% d'hommes
77% de femmes

85,7 %
Entre 61 et 80 ans



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

entre 2 et 6 ans
50%



74 Mandats en CDU



66.7% de titulaires pour
33.3% de suppléants



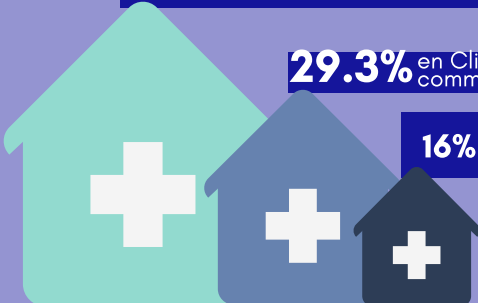
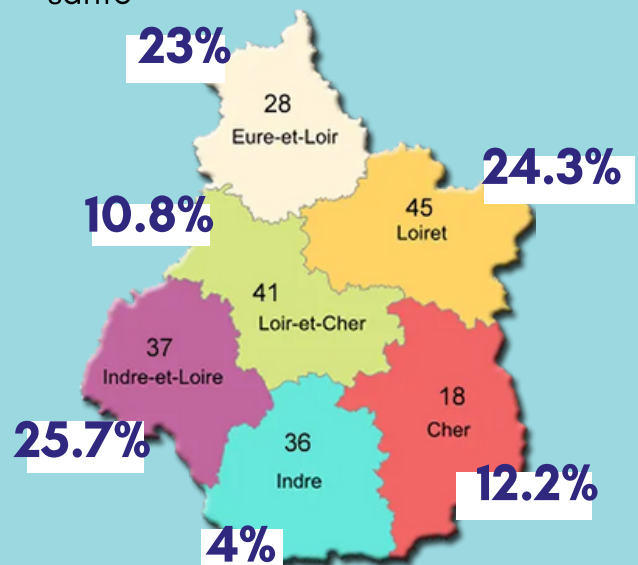
Répartition par département des mandats des personnes interrogées, exercés dans des établissements de santé

Elles siègent dans
75 établissements de santé

54.7% en Établissements publics

29.3% en Cliniques privées commerciales

16% en Établissements privés d'intérêt collectif





LE FONCTIONNEMENT DES CDU



La loi prévoit que les Commissions des Usagers (CDU) se réunissent **au moins 4 fois dans l'année.**

Selon l'enquête, seules **37.9%**
des CDU se sont réunies
au moins 4 fois en 2020.

en comptabilisant les réunions en présentiel et à distance



A noter que **8,1%** ne se sont réunies qu'une fois...

... et **12,1 %** ne se sont pas réunies.

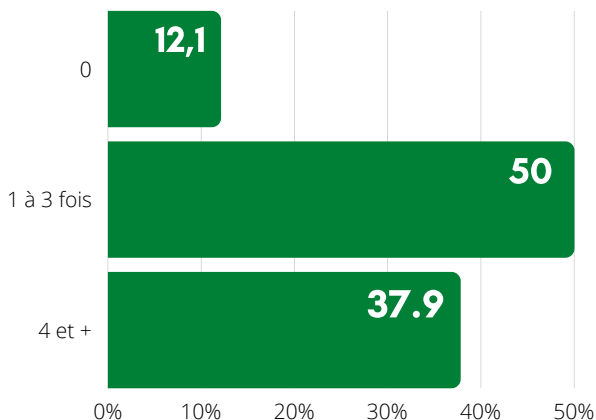


Début 2020, les CDU venaient d'être renouvelées ce qui peut expliquer en partie que des établissements n'aient pas tenu 4 réunions du fait d'un démarrage tardif.

Mais la situation sanitaire a eu un effet majeur sur le nombre de réunions tout de même. A titre de comparaison, en 2019 en Centre-Val de Loire, 73,7%* des CDU avaient tenu leurs 4 réunions.

• Source : Rapport annuel sur le respect des droits des usagers du système de santé 2019 - CRSA Centre-Val de Loire

EN 2020, LA CDU S'EST RÉUNIE...



54% 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 87.5% d'entre eux.**

LES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS PENDANT LA CRISE

Depuis le début de l'épidémie, **20%** des répondants estiment que **leur accès aux plaintes et réclamations s'est dégradé.**

Parmi eux, **46,7%** ont indiqué que l'établissement a mis en avant un manque de temps dû à la crise sanitaire.



1/6

C'est le nombre d'établissement où cet accès est **inexistant (pour 14.9%)**.



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.



47.3%

C'est le pourcentage d'établissements où les transmissions de plaintes et réclamations 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

10.8%



56.8%

estiment que le nombre n'a pas varié



5.4%

notent une augmentation

Les thèmes abordés dans les plaintes et réclamations :

1/2

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



FOCUS
PAGE 10



FOCUS
PAGE 9

34.8%

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

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



27%

des RU ont été
informés des
échanges en
cellules de crise.



5.4%

C'est le pourcentage d'établissement où des cellules de crise ont inclus les RU lors de la première et deuxième vague.



On ne peut que regretter que les établissements 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.



52.7%

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

20,3% indiquent qu'il y en avait déjà une avant la crise, **2,7%** qu'elle a été mise en place depuis la crise, **18,9%** qu'il n'y en a pas. Parmi les **28,4%** qui indiquent qu'il y a une instance éthique dans l'établissement, moins de la moitié (42,9%) indique **y participer**.



5 RU sur 10

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



22.9%

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



6.8%

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



17.5%

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 ayant été mis en avant au début de la crise par les établissements (nécessité d'agir vite, manque de temps) étant moins entendables.





18.9%

DES RU INTERROGÉS INDIQUENT AVOIR EU CONNAISSANCE DE DÉPROGRAMMATIONS AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT



PARMIS EUX,

42.9%

estiment que l'information des patients au sujet de ces déprogrammations a été complète et adaptée

7%

estiment que ce n'était pas le cas

3/5

DES RÉPONDANTS, NE SAVENT PAS OU NE SE PRONONCENT PAS

Cela démontre combien les RU ont été tenus à l'écart de ces sujets.



L'IMPLICATION DES RU DURANT LA CRISE

**+
16.2%**

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

**=
58.1%**

ne se sentent ni mieux ni moins bien associés

8.1% ne savent pas

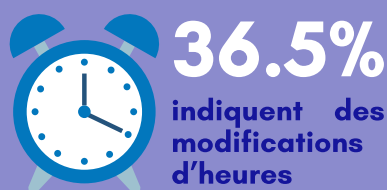
**-
17.6%**

se sentent au contraire moins bien associés



LES VISITES

Des modifications dans quasi tous les établissements de santé !



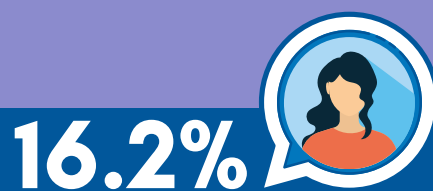
4% DES RU INTERROGÉS INDIQUENT QUE LES MODALITÉS DE VISITE DES PROCHES **N'ONT PAS ÉTÉ MODIFIÉES** PENDANT LA CRISE

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 4% des cas et à la façon de communiquer auprès des patients et des proches sur ces modifications seulement dans 2.7% 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.

2.7% ont par ailleurs indiqué qu'aucun dispositif spécifique n'a été mis en place

33.8% ne savaient pas si c'était le cas

Paroles de RU en région

+
"Sur le plan sanitaire, la crise est parfaitement gérée pour les patients et pour le personnel"

-
"La direction nous aime bien surtout si on est d'accord"

+
"En confinement, il fallait aller à la pêche aux infos. La visioconférence a aidé à recréer un lien. C'est la première fois en 5 ans que des patients interpellent les RU. Les patients ont peur d'être délogé ou pas repris s'ils se plaignent (même dans les questionnaires de sortie)."

-
"Il existe une cellule de crise mais c'est sans les représentants des usagers"

-
"Avec des familles de résidents privé du lien affectif et des visites encadrées "trop carcérales"

+
"Je trouve que la direction de l'hôpital travaille très bien donc je ne veux pas les déranger."

-
"Il y a eu un manque total d'information de la part de l'établissement pendant la crise"

-
"JE N'AI PAS DU TOUT ÉTÉ ACCUEILLI PAR L'ÉTABLISSEMENT EN TANT QUE RU (EN RAISON DE LA PANDÉMIE ?)"

+
"Les visites extérieures ont toujours été autorisées et protocolisées. A noter de fréquentes difficultés liées au non-respect des consignes par les visiteurs."

Paroles de RU en région



"Les RU ont été tenus informés, à intervalle régulier, par la direction de l'établissement sur la gestion de la crise sanitaire - dont par visioconférence"



"Globalement, on note une baisse des réclamations, y compris directement auprès des RU"



"Lors de chaque réunion de CDU, un point plus complet est fait"



"ON A EU LE SENTIMENT D'ÊTRE MIS À L'ÉCART : NOUS AVIONS DEMANDÉ UNE CDU APRÈS LE PREMIER CONFINEMENT SACHANT QUE D'AUTRES ÉTABLISSEMENTS DE LA RÉGION AVAIENT REPRIS LE RYTHME EN PRÉSENTIEL. MAIS CELA N'A PAS EU LIEU !"



"IL Y A EU PEU D'ÉCHANGES AVEC D'AUTRES RU DU TERRITOIRE.

ON A PARTAGÉ AVEC LES RU DE L'ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ : ON A RASSEMBLER LES INFOS OBTENUES ET ON A PARTAGER NOS INFORMATIONS ET NOS INTERROGATIONS"



"Les décisions de déprogrammation sont prises selon un mode collégial au sein de l'établissement et des services"



"Nombre de visites limité pour que chaque famille puisse en profiter"



"On vous écoute mais la direction n'en fait qu'à sa tête"



"JE PENSE QUE LE NUMÉRIQUE, LES TABLETTES ONT AIDÉ DANS UNE CERTAINE MESURE À GARDER UN LIEN AVEC LES FAMILLES MÊME SI C'ÉTAIT PAS ÉVIDENT DE S'Y METTRE"

CONCLUSION

Cette enquête démontre, s'il le fallait, que la démocratie en santé fut une des oubliées de cette pandémie. Certes, on peut comprendre l'état de sidération lors de sa survenue et le rôle des soignants dans cette épreuve difficile qu'ils ont traversé. Mais, les RU auraient pu dans certains établissements, être consultés pour réfléchir à diverses pratiques mises en œuvre, pour répondre aux attentes et aux besoins des patients et de leur environnement notamment dans l'organisation de visites où le lien familial, social a été mis à mal.

D'autres établissements ont essayé de réunir les instances et les nouvelles technologies ont fait irruption dans le quotidien des RU permettant de maintenir un contact privilégié sur la vie de la structure et de pouvoir ainsi faire le relai avec les familles, bien souvent en grande angoisse.

NOTRE RÔLE DE REPRÉSENTANT DES USAGERS PREND TOUTE SA VALEUR DANS DE TELLES ÉPREUVES ET DOIT POUVOIR ÊTRE LE REFLET DE NOS MISSIONS.



Danièle DESCLERC-DULAC

Présidente
de France Assos Santé Centre-Val de Loire



le rapport d'enquête national complet
sur le site de France Assos Santé

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-SOILIH – 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

Conception graphique

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

Analyse régionale

Romain LANIESSE – France Assos Santé Centre-Val de Loire

FRANCE ASSOS SANTÉ CENTRE-VAL DE LOIRE

29 Boulevard ROCHEPLATTE 45000 ORLÉANS

TEL. 02 38 80 88 92

centre-valdeloire@france-assos-sante.org • centre-valdeloire.france-assos-sante.org