

[RAPPORT ANNUEL SUR LE RESPECT DES DROITS DES USAGERS DU SYSTÈME DE SANTÉ EN RÉGION CENTRE-VAL DE LOIRE]

DONNÉES 2023

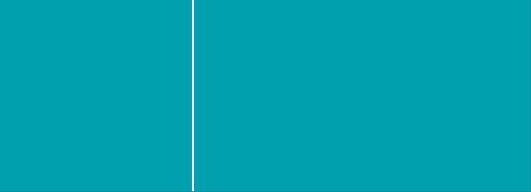


Octobre 2024



Conférence régionale
de la santé et de l'autonomie





**[RAPPORT ANNUEL SUR LE RESPECT DES
DROITS DES USAGERS DU SYSTÈME DE
SANTÉ EN RÉGION CENTRE-VAL DE LOIRE]**

DONNÉES 2023

Octobre 2024

Sommaire

Sommaire	3
Introduction	4
Orientation 1 : Promouvoir et faire respecter les droits des usagers	5
Objectif 1 : Former les professionnels de la santé sur le respect des droits des usagers	5
Objectif 2 : Rendre effectif le processus d'évaluation du respect des droits des usagers	7
Objectif 3 : Droit au respect de la dignité de la personne - Promouvoir la bientraitance.....	14
Objectif 4 : Droit au respect de la dignité de la personne – Prendre en	17
charge la douleur.....	17
Objectif 5 : Droit au respect de la dignité de la personne – Encourager les usagers à rédiger des directives anticipées relatives aux conditions de leur fin de vie.....	18
Objectif 6 : Droit à l'information - Permettre l'accès au dossier médical	19
La formation des représentants des usagers en région Centre-Val de Loire	21
Objectif 14 : Former les représentants des usagers siégeant dans les instances du système de santé.....	21
Liste des tableaux et des figures	25
Glossaire.....	26

Introduction

La refonte très attendue du cahier des charges du rapport des CDU n'a pas pu aboutir cette année. La conférence nationale de la santé a souhaité établir un nouveau cahier des charges du rapport des CDU. Plusieurs ARS se sont jointes au groupe de travail national pour fonder ce nouveau cahier. Nous espérons que la fin de l'année 2024 sera marquée par la parution de ce nouveau cahier qui regroupera des indicateurs communs à toutes les régions avec cependant un chapitre complémentaire propre à chaque région.

L'activité de la CDU en 2023 a porté plus particulièrement sur :

- **L'avis de la CSDU sur le PRS3 présenté en CRSA**

Les membres de la CSDU ont contribué par leurs implications dans les différents groupes de travail au processus de co-construction du SRS3. La CSDU se félicite de la reconnaissance des usagers en tant qu'acteurs à part entière du système de santé mais les acteurs de la démocratie en santé aimeraient être associés à la mise en œuvre des plans d'actions des crises sanitaires. Elle s'inquiète de la baisse de la démographie médicale, paramédicale, médico-sociale. Elle espère que le virage « numérique » n'entraînera aucune défaillance sur le respect de la protection des données personnelles des usagers. Elle souhaite que l'accès aux soins adaptés soit facilité pour tous les usagers.

- **La poursuite des travaux du groupe de travail sur la scolarisation des enfants handicapés au regard de leurs droits**

Les membres de la commission spécialisée médico-sociale se sont joints à la CSDU pour travailler sur l'effet « entonnoir » relevé dans le cadre de la scolarisation des enfants handicapés au fur et à mesure de l'avancée en âge des enfants. Le groupe demande à ce que le DAR (Dispositif d'autorégulation) soit mis en œuvre afin d'éviter que l'éducation scolaire s'arrête. Une autre inquiétude est apparue en milieu d'année du fait du remplacement des PIAL (Pôle inclusif d'accompagnement localisé) par des PAS (Pôle d'appui à la scolarisation) non évalués à ce jour.

- **Rencontre entre la CSDU et les présidents des formations spécialisées des usagers des différents CTS de la région**

Lors de notre première réunion le 18 janvier 2023, le thème de la maltraitance a été choisi par le groupe en partant d'un document produit par le CTS 28. Les différentes rencontres ont permis l'écriture d'un document sous forme de référentiel qui après avoir été validé par la CSDU sera présenté à la CRSA en 2024 et transmis par la suite à la conférence nationale de santé

Cette dynamique entre la CSDU et les présidents des formations spécifiques des usagers des CTS continuera en 2024.

Orientation 1 : Promouvoir et faire respecter les droits des usagers

Objectif 1 : Former les professionnels de la santé sur le respect des droits des usagers

L'ARS Centre-Val de Loire réalise depuis plusieurs années un questionnaire unique pour le rapport d'activité des CDU des établissements de santé de la région Centre-Val de Loire. Ce questionnaire est depuis 2019 confié dans sa totalité à l'Observatoire régional de la santé Centre-Val de Loire. Il a également en charge comme les années précédentes son exploitation et son analyse. Des recommandations sont ensuite apportées par la Commission spécialisée « Droits des usagers » de la CRSA. Ce questionnaire standardisé doit permettre une exploitation facilitée et une uniformisation des données.

Des formations à destination des professionnels de santé ont continué à être déployées dans les établissements de santé sur les comités de retour d'expérience (CREX), notamment concernant les événements indésirables graves (EIG).

QUALIRIS Centre-Val de Loire, avec le soutien de l'ARS, propose des formations « CREX ». Ces formations ont pour objectif de développer la culture de la gestion des risques et d'améliorer ainsi la qualité, la pertinence et la sécurité des soins.

Ces journées de formation répondent à un réel besoin des professionnels de santé et sont toujours très favorablement suivies et évaluées. Des représentants d'usagers y sont associés car cette problématique doit être abordée dans les commissions des usagers.

L'Observatoire régional de la santé à la demande de l'Agence régionale de santé Centre-Val de Loire a réalisé le bilan 2023 de l'activité des commissions des usagers (CDU) installées dans les établissements de santé de la région Centre-Val de Loire.

- × **98 établissements interrogés.**
- × **93 établissements ont répondu et validé l'enquête.**
- × **Taux de réponse : 95 %.**

Comme l'année précédente, les établissements n'ayant pas répondu ou n'étant pas concernés par certains items ont été exclus des pourcentages pour ne pas sur-estimer les réponses négatives. Les données 2023 sont ainsi comparables avec les données 2022, 2021, 2020, 2019 et 2018, cependant les comparaisons avec les autres années ne sont pas possibles sur certains items.

Tableau 1 - Nombre de personnes formées et informées en 2023

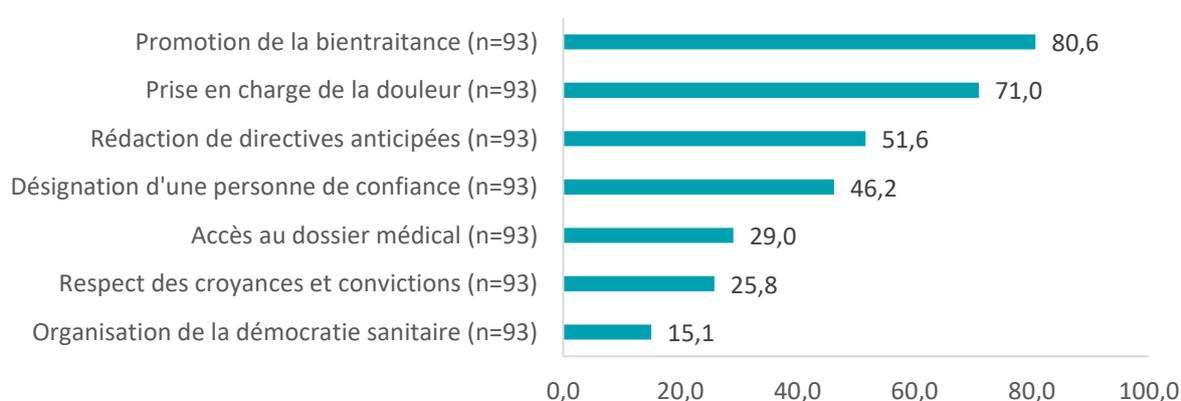
Année	Personnes formées	Personnes informées
2014	9 541	21 107
2015	8 777	20 130
2016-2017	8 456	17 097
2018	1 800	9 496
2019	2 244	9 008

2020	763	6 690
2021	1 411	8 101
2022	1 685	12 233
2023	1 448	13 150

D'après le bilan 2023 des CDU, il faut noter que :

Le **nombre de personnes formées sur les droits des usagers** s'élève à **1 448** et **13 150** personnes informées. Après une diminution du nombre de personnes formées et informées entre 2020 et 2021 liée à la crise sanitaire qui a contraint à annuler de nombreuses formations, le nombre de personnes formées est reparti à la hausse depuis 2022.

Graphique 1 - Thèmes des formations relatives au respect des droits des usagers (en %)



Les formations des établissements ont davantage concerné les thèmes de la promotion de la bientraitance (**80,6 %**), de la prise en charge de la douleur (**71,0 %**), la rédaction de directives anticipées et (**51,6 %**) la désignation d'une personne de confiance (**46,2 %**).

Commentaire :

Il est à noter que les formations proposées par QUALIRIS sur les retours d'expérience face à des événements indésirables graves, font partie intégrante dans la culture de qualité, de sécurité, de pertinence des soins. De plus en plus, des regards croisés sont mis en œuvre entre les professionnels de santé d'un établissement et les représentants d'usagers, pour que la notion de gestion du risque devienne un élément important dans la culture d'un établissement.

Les recommandations formulées dans les rapports précédents concernant les formations sur la personne de confiance et les directives anticipées ont été prises en compte, ce qui est démontré par les pourcentages dans la formation des personnels sur ces deux thématiques.

L'URAASS Centre-Val de Loire intervient toujours dans le cadre de la formation sur la thématique « droits des usagers » dans les instituts de formation de soins infirmiers (IFSI), auprès des étudiants en masso-kinésithérapie, auprès des futurs cadres de soins et étudiants sages-femmes et pour les étudiants du Master 2 « Promotion de la santé » de l'Université de Tours.

Objectif 2 : Rendre effectif le processus d'évaluation du respect des droits des usagers

Il en ressort que :

➤ Au niveau du fonctionnement :

- * Tous les établissements ayant répondu à l'enquête déclarent avoir mis en place une CDU (conformément à l'article 183 de la loi du 26 janvier 2016, en remplacement de la CRUQPC) et ont indiqué la date d'installation de leur CDU : pour la majorité d'entre eux, la date d'installation se situe sur l'année 2016 (entre **54,8 %**).

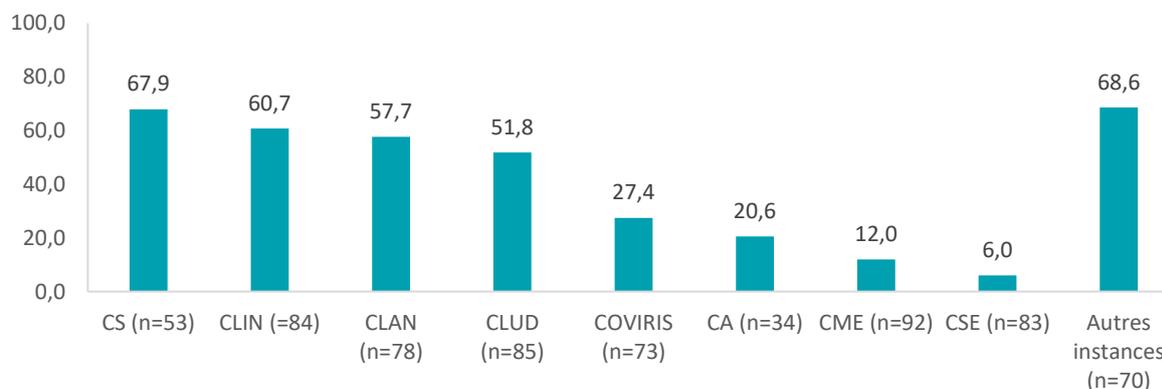
En moyenne, les établissements réalisent entre 2 et 4 réunions de la CDU par an (réglementairement, 4 séances doivent être tenues) :

- * **83,9 %** des établissements se réunissent au moins 4 fois par an.
- * **2,1 %** des établissements se réunissent 2 fois ou moins par an et **14,0 %**, 3 fois par an.

A chaque plénière de CDU :

- * **100,0 %** des établissements déclarent avoir la présence des RU titulaires et / ou de leurs suppléants.
- * **95,2 %** des établissements déclarent avoir la présence des autres membres de la CDU : médiateur médical et médiateur non médical.
- * **76,3 %** des établissements indiquent que les membres de la CDU participent à la rédaction du rapport annuel.

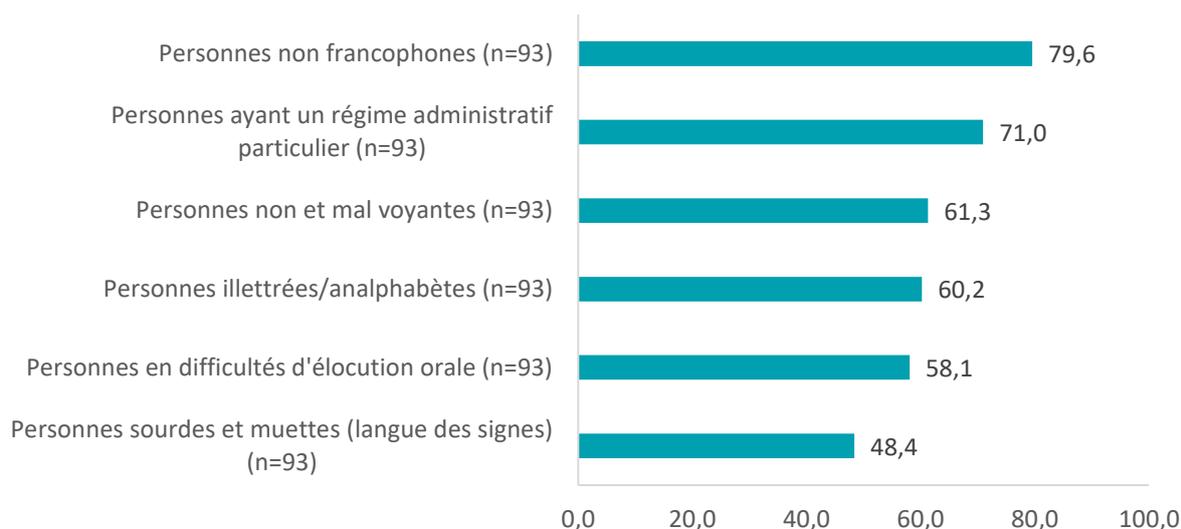
Graphique 2 - Invitation des RU dans les autres instances de l'établissement (en %)



67,9 % des établissements concernés invitent les RU au Conseil de surveillance (CS) et **60,7 %** au comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) en tant que personne qualifiée.

A noter que pour certains établissements, les invitations aux différentes instances sont non applicables.

Graphique 3 - Dispositifs spécifiques d'accueil pour les usagers (en %)



79,6 % des établissements ont un dispositif spécifique d'accueil pour les personnes non francophones, **71,0 %** ont un dispositif spécifique d'accueil pour les personnes ayant un régime administratif particulier, **61,3 %** ont un dispositif spécifique d'accueil pour les personnes non et mal voyantes, **60,2 %** ont un dispositif spécifique d'accueil pour les personnes illettrées/analphabètes, **58,1 %** ont un dispositif spécifique d'accueil pour les personnes en difficulté d'élocution orale, et **48,4 %** ont un dispositif spécifique d'accueil pour les personnes sourdes et muettes.

Les pourcentages montrent la progression des dispositifs mis en œuvre pour faciliter l'accueil des personnes présentant des vulnérabilités. Il serait nécessaire de pouvoir mettre en exergue les structures qui ont pu réaliser de tels accueils afin de favoriser cette possibilité dans d'autres secteurs et de montrer si de telles modalités répondaient aux difficultés d'une patientèle spécifique.

Par ailleurs, il conviendra de s'interroger sur la présence d'un référent handicap désigné dans les établissements de santé suite au décret du 27 décembre 2022 et de suivre la montée en charge de ce dispositif.

Commentaire :

L'ARS CVL a confié au CREAI CVL une étude sur les « Handiconsult » existants (28,37,45) ou en devenir (41) afin de définir sa stratégie. En effet, il est bien inscrit dans le PRS3 qu'à l'horizon 2028, chaque département devra proposer un accès à des consultations dédiées aux personnes en situation de handicap.

Nous serons également attentifs en 2024 au déploiement des référents handicap dans tous les établissements de santé (décret du 27/12/2022).

➤ **Au niveau de la composition de la CDU**

- ✖ **100,0 %** des établissements ont au moins un représentant d'usagers titulaire et **87,1 %** ont au moins un représentant d'usagers suppléant.
- ✖ **92,5 %** des établissements ont au moins deux représentants d'usagers titulaires et **63,4 %** ont au moins deux représentants d'usagers suppléants.
- ✖ **61,3 %** des établissements ont à la fois deux titulaires et deux suppléants comme le prévoit la réglementation.

Tableau 2 - Tableau comparatif de la composition de la CDU

Année	Au moins 1 RU titulaire	Au moins 1 RU suppléant	Au moins 2 RU titulaires	Au moins 2 RU suppléants	2 RU titulaires / 2 RU suppléants
2014	100 %	84 %	84 %	61 %	61 %
2015	99 %	82 %	83 %	64 %	64 %
2016-2017	94 %	94 %	77 %	77 %	77 %
2018	99 %	96 %	99 %	78 %	78 %
2019	100 %	97 %	93 %	74 %	73 %
2020	100 %	91 %	96 %	74 %	73 %
2021	100 %	94 %	91 %	69 %	65 %
2022	100 %	91 %	93 %	65 %	65 %
2023	100 %	87 %	92 %	63 %	61 %

Commentaire :

La majorité des établissements a mis en place une commission des usagers. De plus, 61 % de ces établissements ont une CDU conforme à la réglementation (2 titulaires – 2 suppléants) (pour mémoire, le taux était également de 65 % en 2022).

Aussi ce point mérite d'être examiné avec l'ensemble des associations agréés d'usagers du système de santé afin que la représentation soit conforme à la réglementation. Le rôle de France Assos Santé tant au niveau national que régional en lien avec les ARS doit permettre le développement de la démocratie en santé dans les établissements.

Aussi la coordination qui existe entre les délégations départementales de l'ARS Centre-Val de Loire et l'URAASS Centre-Val de Loire permet de mieux répondre et d'assurer un suivi dans la composition de cette instance en ce qui concerne la représentation des usagers et de tenir à jour l'annuaire des RU dans la région pour leur proposer les formations UNAASS et URAASS pour mieux remplir leurs missions dans les différentes instances, en complémentarité de l'offre possible d'autres organismes de formation.

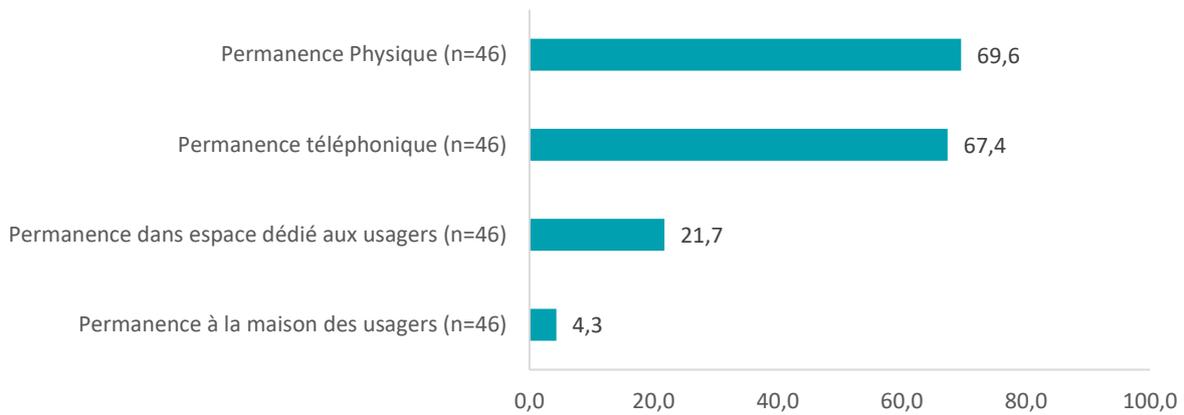
➤ Au niveau de l'activité

- ✗ **98,9 %** des établissements indiquent que les membres de la CDU ont accès à l'intégralité des réclamations ou satisfactions au travers de l'exploitation des questionnaires de sortie ou des correspondances reçues dans les divers services.
- ✗ **98,9 %** des établissements commentent les résultats annuels des six indicateurs de qualité et de sécurité des soins au cours des CDU.

➤ Permanence de la CDU

51,7 % des établissements concernés ont une permanence de la CDU où les patients et leurs familles peuvent rencontrer les RU. **4 établissements** ont indiqué ne pas être concernés par la permanence de la CDU.

Graphique 4 - Principales formes de permanences de CDU (en %)

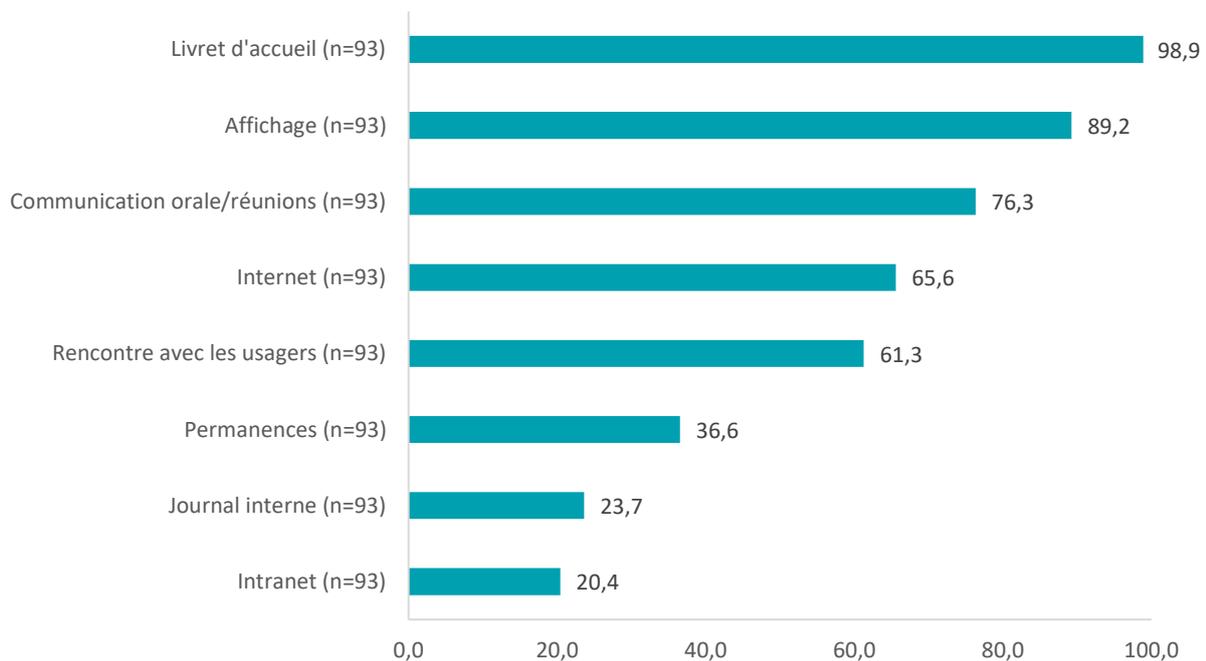


La principale forme de permanence de la CDU citée par les établissements est la permanence physique (**69,6 %**). En second vient la permanence téléphonique (**67,4 %**).

Parmi les établissements n'ayant pas de permanence de la CDU ou dont la permanence de la CDU n'est pas applicable, **89,3 %** possèdent une adresse mail ou un numéro de téléphone à adresser aux usagers pour entrer en lien avec la CDU.

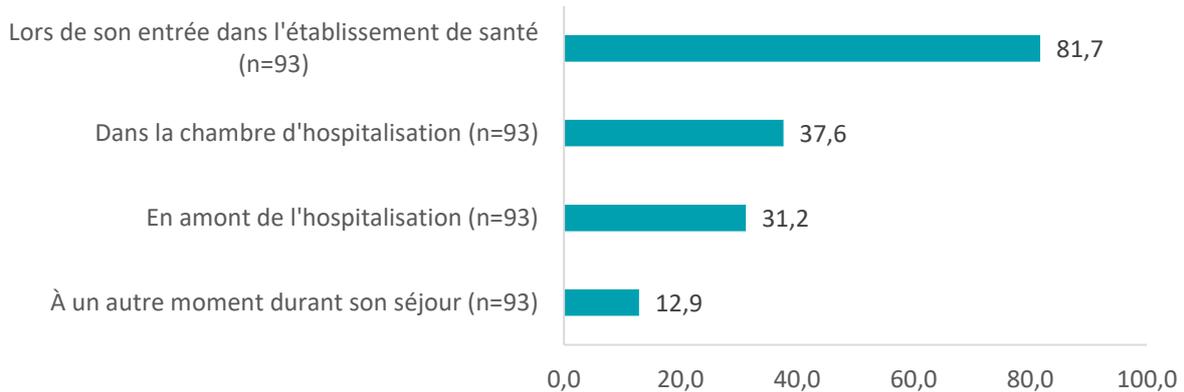
➤ **Moyens de communication sur le rôle et l'activité des CDU :**

Graphique 5 - Principaux supports d'information des usagers (en %)



La majorité des établissements utilisent le livret d'accueil (**98,9 %**) et l'affichage (**89,2 %**) pour diffuser des informations sur la CDU et plus rarement l'intranet (**20,4 %**), le journal interne (**23,7 %**), et les permanences (**36,6 %**).

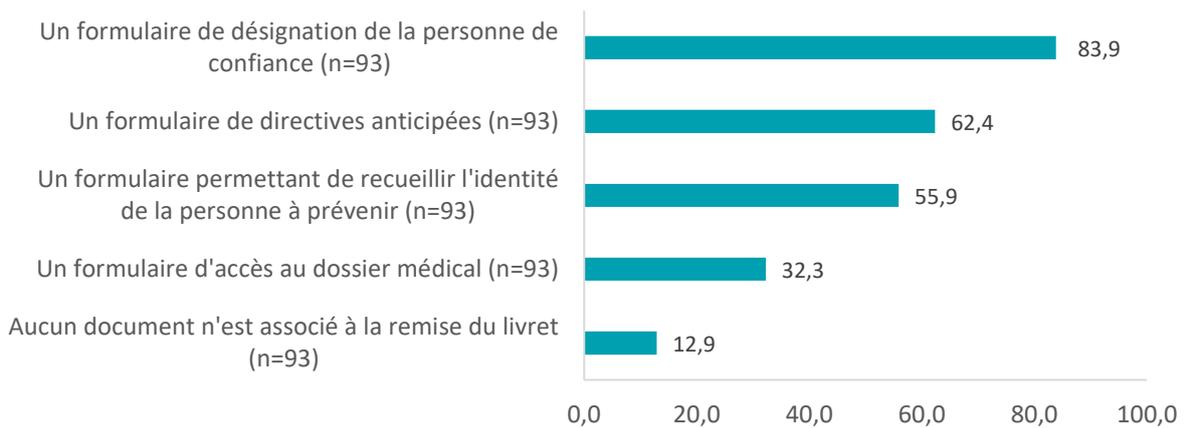
Graphique 6 - La remise du livret d'accueil dans les établissements (en %)



La plupart des établissements remettent le livret d'accueil aux usagers lors de l'entrée dans l'établissement de santé (**81,7 %**).

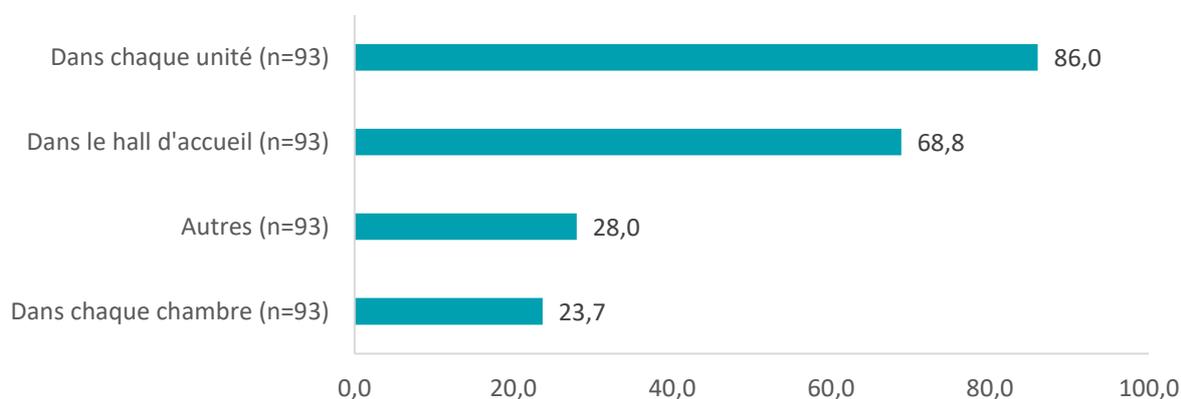
93,5 % des établissements réalisent une information orale lors de la remise du livret d'accueil au patient.

Graphique 7 - Les documents associés à la remise du livret d'accueil (en %)



La majorité des établissements associe au livret d'accueil des usagers un formulaire de désignation de la personne de confiance (**83,9 %**), un formulaire de directives anticipées (**62,4 %**) et un formulaire permettant de recueillir l'identité de la personne à prévenir (**55,9 %**). Les formations réalisées pour les professionnels des établissements prennent en compte la nécessité d'avoir ces informations pour chaque patient hospitalisé.

Graphique 8 - Lieux d'affichage de la charte du patient (en %)

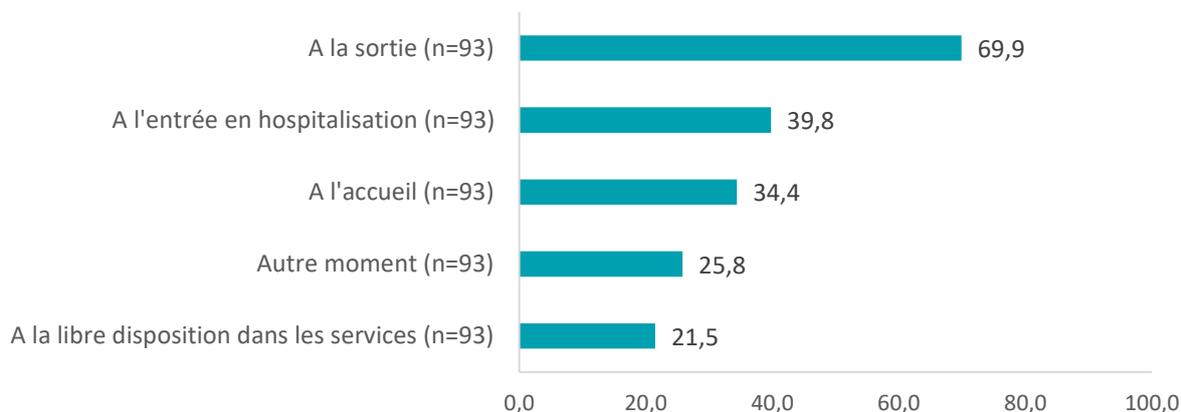


Les lieux d'affichage de la charte du patient sont principalement les unités d'hospitalisation (**86,0 %**) et le hall d'accueil (**68,8 %**).

➤ **Mesure de la satisfaction des usagers :**

97,8 % des établissements ont un questionnaire de satisfaction.

Graphique 9 - Moment de la remise du questionnaire de satisfaction (en %)



La majorité des établissements remettent le questionnaire de satisfaction aux usagers principalement à la sortie de l'hospitalisation (**69,9 %**) ou à l'entrée (**39,8 %**).

Taux de retour moyen sur l'ensemble des établissements par rapport au nombre de questionnaires distribués : **34,0 %**

- ✗ **94,6 %** des établissements analysent les résultats des questionnaires en CDU.
- ✗ **93,5 %** des établissements mettent en place des actions suite à l'analyse des questionnaires sur des améliorations à envisager.

Tableau 3 – Tableau comparatif des taux de retour sur les questionnaires de satisfaction

2014	2015	2016-2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
33 %	34 %	34 %	33,2 %	34,2 %	31,5 %	34,4 %	31,2 %	34,0 %

Commentaire :

Le taux de retour des questionnaires de sortie est comparable aux années précédant la crise sanitaire. Il reste à rappeler la possibilité de privilégier cette thématique lors de la semaine « sécurité des patients » qui a lieu au mois de novembre de chaque année.

La représentation des usagers dans le secteur des soins de ville se pose par ailleurs, où, par définition, il n'y a pas de « commission droit des usagers » comme en établissement de santé. La participation des RU aux CPTS s'amorce mais n'est pas obligatoire. La réflexion doit s'ouvrir.

Objectif 3 : Droit au respect de la dignité de la personne - Promouvoir la bientraitance

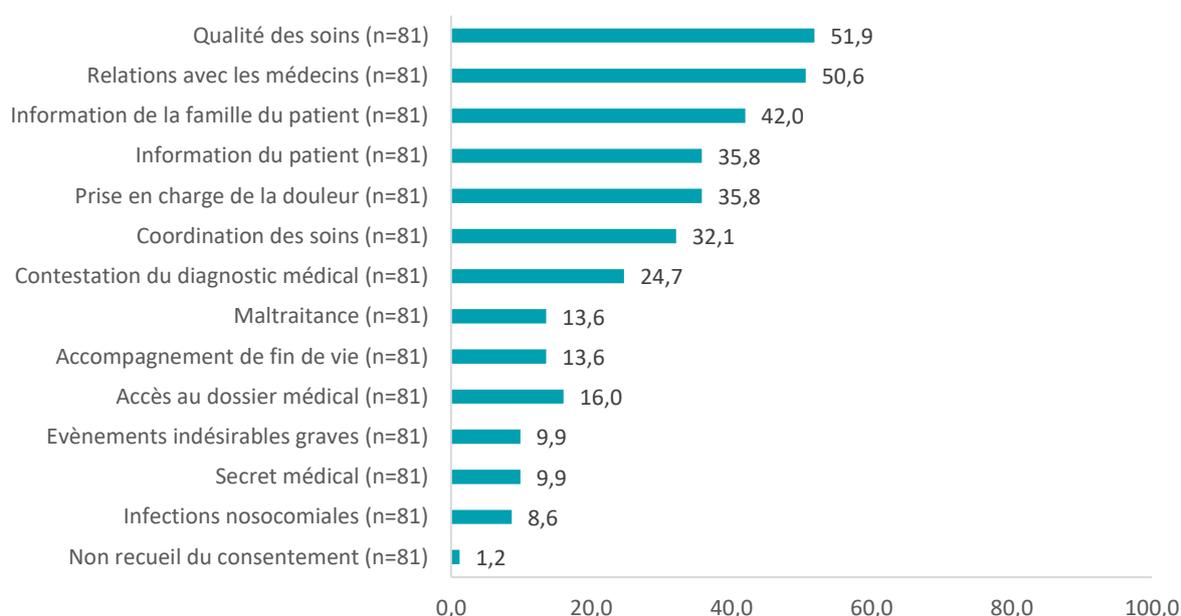
Depuis 2015, des items plus détaillés ont été développés permettant de mieux appréhender la nature des plaintes et réclamations conformément au cahier des charges du 5 avril 2012 :

- ✗ Nombre de plaintes et réclamations orales recensées en 2023 : **398**.
- ✗ Nombre de plaintes et réclamations écrites recensées en 2023 : **2 478**.
- ✗ **99,0 %** des établissements ont une procédure de traitement des plaintes et réclamations.

Ces nombres sont stables par rapport à l'année précédente (393 et 2 630 en 2022).

Les plaintes et réclamations les plus fréquentes sont :

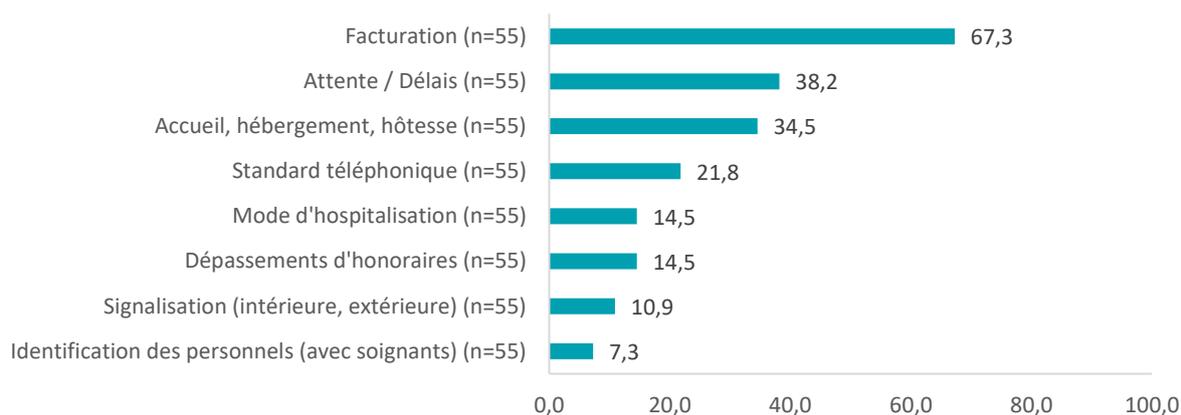
Graphique 10 - Répartition des plaintes/réclamations selon le thème dans le secteur prise en charge : aspects médicaux (en %)



Dans le secteur de la prise en charge « aspects médicaux », les principales réclamations portent sur la qualité des soins (**51,9 % des établissements répondants**), les relations avec les médecins (**50,6 % des établissements concernés**), l'information de la famille du patient (**42,0 %**), l'information du patient (**35,8 %**), la prise en charge de la douleur (**35,8 %**) et la coordination des soins (**32,1 %**). Pour ce secteur, **12 établissements** ont indiqué ne pas être concernés.

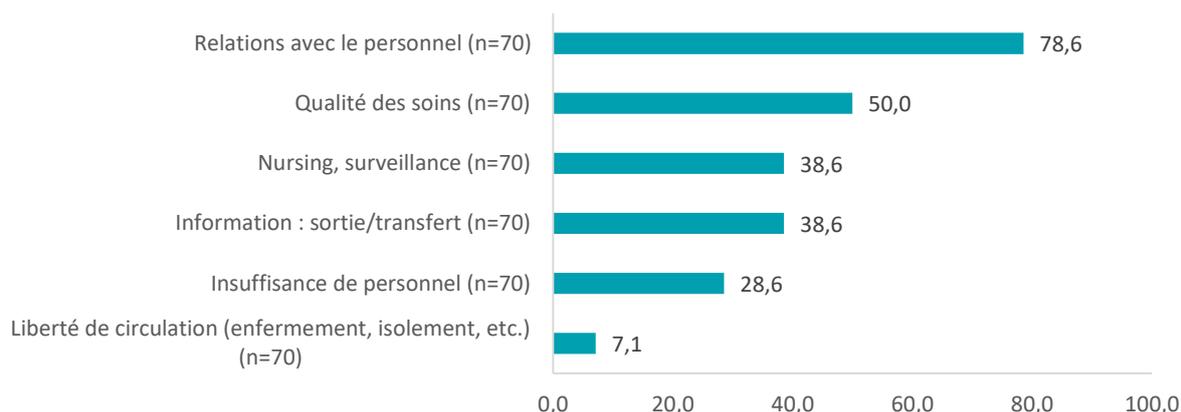
La méthode de calcul a été modifiée par rapport à 2019. Les pourcentages ont été calculés sur l'ensemble des établissements et non sur le nombre de plaintes, un établissement pouvant avoir reçu des plaintes sur plusieurs thèmes.

Graphique 11 - Répartition des plaintes/réclamations selon le thème dans le secteur accueil et administration (en %)



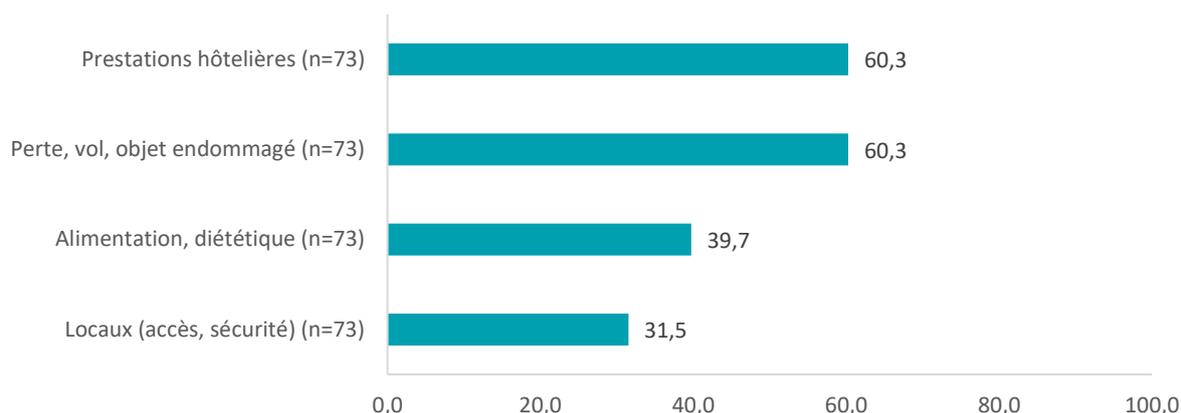
Les trois thèmes les plus importants des réclamations portent sur la facturation (**67,3 % des établissements concernés**), l'attente, les délais (**38,2 %**) et enfin l'accueil, hébergement, hôtesse (**34,5 %**). **38 établissements** ont indiqué ne pas être concernés par le secteur accueil et administration.

Graphique 12 - Répartition des plaintes/réclamations selon le thème dans le secteur prise en charge : aspects paramédicaux (en %)



Dans le secteur de la prise en charge « aspects paramédicaux », les principales réclamations portent sur les relations avec le personnel (**78,6 % des établissements concernés**), la qualité des soins (**50,0 %**), le nursing, la surveillance (**38,6 %**) ainsi que l'information sur les sorties, les transferts (**38,6 %**). **23 établissements** ont indiqué ne pas être concernés par ce secteur.

Graphique 13 - Répartition des plaintes/réclamations selon le thème dans le secteur vie quotidienne (en %)



Dans le secteur « vie quotidienne », les principales réclamations portent sur les prestations hôtelières (**60,3 %**) et la perte, le vol ou un objet endommagé (**60,3 % des établissements concernés**). **20 établissements** ont indiqué ne pas être concernés par ce secteur.

➤ Bienveillance :

- ✗ **97,8 %** des établissements ont mis en place des actions de promotion de la bienveillance.
- ✗ **92,5 %** des établissements proposent des formations ou séances de sensibilisation à la bienveillance aux personnels (**contre 83,7 % en 2022**).

Tableau 4 - Tableau comparatif sur le nombre de séances annuelles

2014	2015	2016-2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
543	656	532	343	544	548	539	852	858

➤ Certification des établissements :

- ✗ **63,4 %** des établissements ont des évaluations des pratiques professionnelles sur la thématique du respect des droits des usagers.
- ✗ **100,0 %** des établissements informent les représentants d'usagers (RU) sur la visite des experts visiteurs de la Haute autorité de santé (HAS).
- ✗ **100,0 %** des établissements informent les RU du programme de la visite de certification.
- ✗ **98,9 %** des établissements indiquent que les RU sont interviewés par les experts visiteurs.
- ✗ **65,6 %** des établissements ont un espace ou un comité éthique dans leur structure.
- ✗ **68,9 %** des établissements ayant un espace ou un comité éthique dans leur structure convient les représentants des usagers pour participer au comité éthique.

Commentaire :

Lors des visites de certifications, les experts visiteurs de la Haute Autorité de Santé (HAS) ont convié les représentants des usagers des CDU aux trois réunions prévues règlementairement (introduction, réunion spécifique usagers, clôture de la visite).

Ces représentants d'usagers disposent d'une formation faite par l'URAASS, ainsi que des outils pour répondre au mieux à leurs missions.

Objectif 4 : Droit au respect de la dignité de la personne – Prendre en

charge la douleur

➤ Formation :

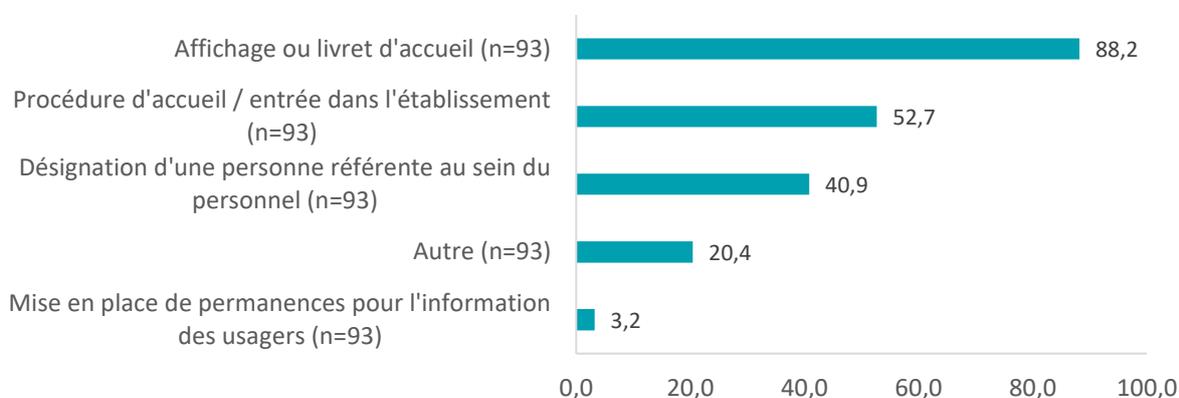
96,8 % des établissements forment le personnel soignant sur la prise en charge de la douleur.

➤ Procédures :

100,0 % des établissements a une procédure d'évaluation et de prise en charge de la douleur.

95,7 % des établissements ont une procédure d'information des usagers sur la prise en charge de la douleur.

Graphique 14 - Modalités sur la prise en charge de la douleur (en %)



Les établissements ayant déclaré avoir une procédure d'information des usagers sur la prise en charge de la douleur utilisent principalement l'affichage ou le livret d'accueil pour informer les usagers (**88,2 %**).

Commentaire :

Les outils d'évaluation de la douleur sont utilisés dans les établissements de santé. Il faut poursuivre l'évaluation du dispositif de la prise en charge de la douleur, notamment pour les secteurs de soins dispensés aux personnes en situation de handicap, les maladies psychiques, les soins de suite et réadaptation et les soins de longue durée.

Objectif 5 : Droit au respect de la dignité de la personne – Encourager les usagers à rédiger des directives anticipées relatives aux conditions de leur fin de vie

➤ Personne de confiance :

97,8 % des établissements ont une procédure d'information des usagers relative à la désignation d'une personne de confiance.

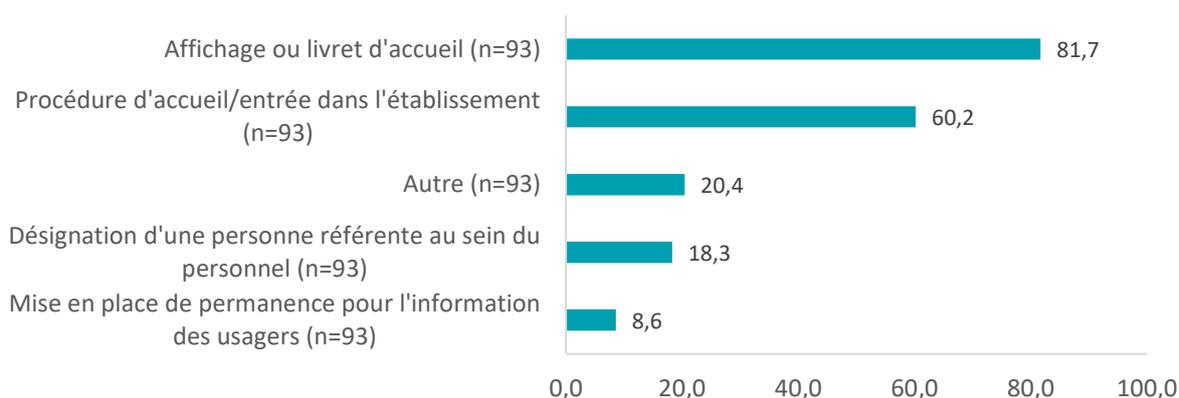
97,8 % des établissements forment le personnel soignant sur cette procédure.

➤ Procédure « Directives de fin de vie » :

90,3 % des établissements ont une procédure d'information des usagers relative à la rédaction des directives anticipées de fin de vie.

84,9 % des établissements ayant une procédure de recueil des directives de fin de vie ont formé le personnel soignant sur cette procédure.

Graphique 15 - Modalités d'information des usagers sur l'existence d'une procédure pour rédiger des directives anticipées relatives à la fin de vie (en %)



Les établissements ayant déclaré avoir une procédure d'information des usagers relative à la possibilité de rédiger des directives anticipées utilisent principalement l'affichage ou le livret d'accueil pour informer les usagers (**81,7 %**).

Commentaire :

La Haute Autorité de Santé a élaboré un guide à destination du grand public pour les directives anticipées et pour les directives de fin de vie.

Des formulaires ont été proposés pour que les personnes puissent rédiger leurs directives anticipées ; ils sont accessibles sur le site internet : www.legifrance.gouv.fr.

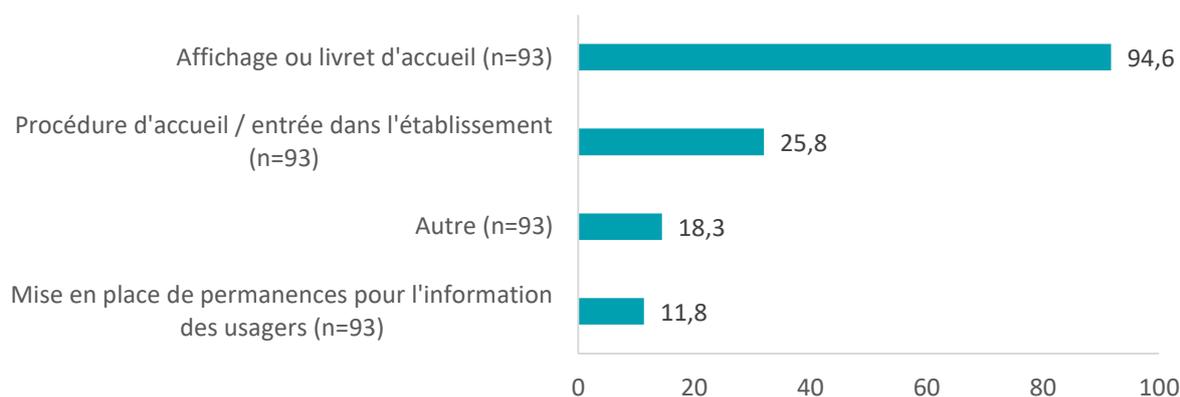
Ces informations sont souvent portées à la connaissance des usagers par les associations et par France Assos Santé – La voix des usagers.

Objectif 6 : Droit à l'information - Permettre l'accès au dossier médical

➤ Procédure :

98,9 % des établissements ont une procédure d'information sur la procédure d'accès au dossier médical.

Graphique 16 - Conditions d'accès aux informations (en %)



94,6 % des établissements ayant une procédure d'information sur l'accès au dossier médical utilisent l'affichage ou le livret l'accueil pour informer les usagers.

➤ Formation :

69,9 % des établissements indiquent que le personnel est formé ou sensibilisé à la thématique du dossier médical.

➤ Existence d'un dispositif pour la consultation du dossier :

96,8 % des établissements indiquent que le dossier médical est accessible sur place.

19,4 % des établissements ont prévu une organisation pour permettre la consultation du dossier médical, en cas d'hospitalisation d'office.

Commentaire :

Le fait qu'un grand nombre d'établissements n'a pas mis de dispositif pour la consultation du dossier médical, en cas d'hospitalisation d'office, s'explique par la nature des établissements qui n'accueillent pas de patients en hospitalisation d'office.

➤ **Délai moyen de réponse pour un dossier de moins de 5 ans et de plus de 5 ans :**

Pour mémoire, le délai réglementaire de transmission est de 8 jours, suivant la demande, pour les dossiers de moins de 5 ans et de 2 mois pour ceux datant de plus de 5 ans :

- * Le délai moyen de réponse pour un **dossier de moins de 5 ans** se situe à **8,6 jours** et pour un **dossier de plus de 5 ans** à **14,0 jours** pour les établissements de santé de la région Centre-Val de Loire.

En 2023, les délais sont conformes aux textes réglementaires (cf. arrêté du 5 mars 2004 portant homologation des recommandations de bonnes pratiques relatives à l'accès aux informations concernant la santé d'une personne et notamment l'accompagnement de cet accès).

Commentaire :

Les procédures relatives au dossier médical sont élaborées et mises en place par les établissements de santé. L'information au patient sur le droit d'accès à son dossier médical est connue dans 99,0 % des cas. En effet, 99,0 % des établissements précisent avoir mis en place une procédure relative à la communication du dossier médical.

La formation des représentants des usagers en région Centre-Val de Loire

Objectif 14 : Former les représentants des usagers siégeant dans les instances du système de santé

➤ La formation des représentant(e)s des usagers

Au titre de France Assos Santé

France Assos Santé assure à Paris des journées d'information/formation gratuite pour les représentants des usagers (RU), les membres de leurs associations adhérents et des URAASS (Unions régionales des associations agréées d'usagers du système de santé).

Ces journées ont pour objet de communiquer une information claire et précise à l'ensemble des adhérents afin de leur permettre de mieux remplir leur mission au sein des structures où ils peuvent être appelés à siéger en tant que représentants des usagers par leur engagement dans une association agréée.

Au titre de France Assos Santé Centre-Val de Loire

➤ Webinaire action

Afin de favoriser la mise en réseau et la collaboration entre les différents acteurs associatifs et institutionnels, mais aussi pour donner des repères aux représentant-es des usagers pour qu'ils puissent assurer leur rôle et leurs missions au cours de leur mandat, France Assos Santé Centre-Val de Loire a organisé un webinaire thématique pour la Semaine de la Sécurité des Patients 2023.

Ce webinaire a été organisé par France Assos Santé Centre-Val de Loire et la SRA QUALIRIS Centre-Val de Loire le 05 octobre 2023. En 2023, la semaine de la sécurité des patients s'est tenue du 20 au 24 novembre.

Le thème retenu est celui de la journée mondiale de l'OMS sur la sécurité des patients, organisée le 17 septembre 2023 : « Faire des patients les acteurs de leur propre sécurité ».

L'objectif était de proposer des outils pour animer la semaine de la sécurité des patients.

Ce webinaire a pu réunir 78 professionnel·les de santé et représentant-es des usagers (15), des actions dans tous les départements ont été recensées pour cette semaine comme l'animation de stand, échanges à travers des Quiz...

➤ La formation « RU En Avant » (RUEA)

L'une des missions principales de France Assos Santé est de former les représentant-es des usagers pour accroître leur rôle d'acteurs au sein des instances de démocratie sanitaire (hospitalières ou de santé publique).

La formation intitulée « RU En Avant » est imposée par la Loi de modernisation de notre système de santé du 26 janvier 2016. A ce jour, elle est obligatoire pour les RU nommés à compter du 1^{er} juillet 2016.

Conformément au nouveau cahier des charges prévu par l'arrêté du 8 juillet 2021, la formation RUEA se déroule en 3 temps :

TEMPS 1 : Temps collectif de 2 jours en présentiel (6h30 x2 = 13h)

TEMPS 2 : Temps individuel de formation en e-learning. Chacun peut aller à son rythme afin de valider 4 modules en ligne, sur la plateforme MOODLE (3h – possibilité de se connecter et valider les modules dans un intervalle de 8 semaines).

TEMPS 3 : Temps collectif pour faire un bilan de la formation, poser des questions etc, au cours d'une classe virtuelle en visioconférence (2). L'ensemble du groupe est convié.

En 2023, trois sessions « RU En Avant » ont été organisées :

- 09 et 10 mars 2023 en présentiel et le 25 mai 2023 clôture de la formation avec la classe virtuelle
- 05 et 06 juin 2023 en présentiel et le 18 septembre 2023 clôture de la formation avec la classe virtuelle
- 23 et 24 octobre 2023 en présentiel et le 19 janvier 2024 clôture de la formation avec la classe virtuelle

Quelques avis d'apprenants sur cette formation :

« Formation généraliste mais nécessaire pour avoir un premier positionnement. »

« Formation intéressante dommage qu'il ne soit pas possible de tout aborder tellement il y a de chose à faire. »

« Difficile de répondre à toutes mes questions en seulement 2 jours de formation. »

Ainsi, 26 représentant-es des usagers ont pu être formé-es en 2023 pour la formation obligatoire !

➤ Les autres formations

Au-delà de la formation RUEA, il est indispensable pour les bénévoles des associations agréées en santé, d'assister à d'autres formations ainsi qu'à des ateliers mis en œuvre par France Assos Santé, pour développer leurs connaissances sur le système de la santé.

La délégation a programmé en 2023, 8 actions :

- 3 formations « Représentant-e des usagers en Commissions des Usagers » (RU en CDU) en distanciel qui ont rassemblé 17 participant-es
- 2 formations en présentiel à la polyclinique de Blois :
 - « Comprendre le système de santé » qui a rassemblé 8 participant-es
 - « Analyser les plaintes et les réclamations (CDU) » qui a rassemblé 9 participant-es
- 2 ateliers en distanciel qui ont rassemblé 8 participant-es :
 - « Obtenir les plaintes et réclamations (CDU) »
 - « Contribuer au règlement intérieur (CDU) »

L'objectif des ateliers est d'aller plus loin sur certaines thématiques et de proposer une animation à viser pratico-pratiques d'une durée de 1h30 pour accompagner les représentant-es des usagers.

Une formation a dû être annulée faute de participant-es :

- Défendre les droits des usagers

Quelques avis d'apprenants sur cette formation :

- RU en CDU :
 - « Formation qui permet de rafraichir ses connaissances. »
 - « Formation qui permet d'aller plus loin et concrète. »
- « Analyser les plaintes et réclamations » :
 - « Formation pratique qui donne des clés de lecture pour analyser les plaintes et les réclamations. »
- « Comprendre le système de santé » :
 - « Formation un peu complexe mais vivante. »
 - « Formation qui permet de se situer dans le paysage institutionnel. »

Ainsi, 42 représentant-es des usagers ont pu être formé-es en 2023 dans nos formations et ateliers.

➤ Les groupes d'échanges

La délégation organise des groupes d'échanges entre représentants des usagers. Le but est d'organiser un temps d'échange entre pairs d'un même département ou de la région Centre-Val de Loire.

Ainsi, les représentants des usagers peuvent discuter sur les difficultés et/ou les succès rencontrés durant l'exercice de leurs missions au sein des différentes instances santé publique et/ou hospitalière. Ces groupes sont destinés à tous les représentants des usagers (expérimentés et nouvellement nommés).

En 2023, les sujets qui ont été abordés sont les suivants :

La certification, la communication (comment se faire connaître en tant que RU), le projet d'établissement, le patient-traceur, la médiation, le rôle du RU, le règlement intérieur d'une CDU, le mandat de représentant-e des usagers en CPAM...

Trois groupes d'échanges ont eu lieu en présentiel :

- 13/04/2023 à Blois : 8 participant-es
- 23/06/2023 à Issoudun : 9 participant-es
- 04/12/2023 à Chartres : 7 participant-es

Deux groupes d'échanges ont eu lieu en visioconférence :

- 27/02/2023 : Annulation faute de participant-es
- 29/09/2023 : 5 participant-es

Tous ces moments de partage, soit en formation, soit en groupes d'échanges, permettent de maintenir le dialogue et les liens avec les représentants des usagers et de leur donner des « connaissances » pour exercer leur rôle dans les diverses structures où ils interviennent.

Quelques avis d'apprenants sur cette formation :

- « Merci d'avoir organisé un groupe d'échanges à Chartres. C'est important de se retrouver sur le territoire. »
- « Les groupes de travail c'est toujours très intéressant, cela permet de nous connaître entre RU. D'avoir des idées nouvelles et de nous améliorer. »
- « C'est la première fois que j'assiste à un groupe d'échanges et je suis très contente d'être là. C'est l'occasion pour moi de poser des questions et d'avoir les réponses en direct ! »

Ainsi, 29 représentant-es des usagers ont pu participer en 2023 aux groupes d'échanges.

➤ Et pour résumer ?

- 11 journées de formation
- 97 personnes présentes aux actions (RUEA, formation et atelier)
- 2 actions annulées sur 14 programmées
- 4 départements pour le déploiement des actions : Eure-et-Loir, Loiret, Loir-et-Cher, et l'Indre
- 92% des participant-es pensent que la formation leur a été utile pour exercer leur mandat

La Présidente de la Commission spécialisée
« Droits des usagers du système de santé » en 2023,

Dominique BEAUCHAMP

Liste des tableaux et des figures

Tableau 1 - Nombre de personnes formées et informées en 2023	5
Graphique 1 - Thèmes des formations relatives au respect des droits des usagers (en %).....	6
Graphique 2 - Invitation des RU dans les autres instances de l'établissement (en %)	7
Graphique 3 - Dispositifs spécifiques d'accueil pour les usagers (en %).....	8
Tableau 2 - Tableau comparatif de la composition de la CDU	9
Graphique 4 - Principales formes de permanences de CDU (en %)	10
Graphique 5 - Principaux supports d'information des usagers (en %).....	10
Graphique 6 - La remise du livret d'accueil dans les établissements (en %)	11
Graphique 7 - Les documents associés à la remise du livret d'accueil (en %)	11
Graphique 8 - Lieux d'affichage de la charte du patient (en %).....	12
Graphique 9 - Moment de la remise du questionnaire de satisfaction (en %)	12
Tableau 3 – Tableau comparatif des taux de retour sur les questionnaires de satisfaction.....	12
Graphique 10 - Répartition des plaintes/réclamations selon le thème dans le secteur prise en charge : aspects médicaux (en %).....	14
Graphique 11 - Répartition des plaintes/réclamations selon le thème dans le secteur accueil et administration (en %)	15
Graphique 12 - Répartition des plaintes/réclamations selon le thème dans le secteur prise en charge : aspects paramédicaux (en %)	15
Graphique 13 - Répartition des plaintes/réclamations selon le thème dans le secteur vie quotidienne (en %).....	16
Tableau 4 - Tableau comparatif sur le nombre de séances annuelles	16
Graphique 14 - Modalités sur la prise en charge de la douleur (en %)	17
Graphique 15 - Modalités d'information des usagers sur l'existence d'une procédure pour rédiger des directives anticipées relatives à la fin de vie (en %)	18
Graphique 16 - Conditions d'accès aux informations (en %)	19

Glossaire

APLEAT – ACEP : Association pour l'écoute et l'accueil des toxicomanes – Association pour les clubs et équipes de prévention gérant des appartements de coordination thérapeutique pour des patients vulnérables

ARS : Agence régionale de santé

CA : Conseil d'administration

CDU : Commission des usagers

CISS : Collectif interassociatif sur la santé

CLAN : Comité de liaison Alimentation et Nutrition

CLIN : Comité de lutte contre les infections nosocomiales

CLUD : Comité de lutte contre la douleur

CME : Commission médicale d'établissement

CNS : Conférence nationale de santé

CNSA : Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie

CPTS : Communauté professionnelle territoriale de santé

CREX : Comité de retour d'expérience

CRSA : Conférence régionale de la santé et de l'autonomie

CRUQPC : Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge

CSE : Comité social et économique

CSP : Code de la santé publique

CTS : Conseil territorial de santé

CVS : Conseil de la vie sociale

DAC : Dispositif d'appui à la coordination

EIG : Evènement indésirable grave

ESMS : Etablissements et services médico-sociaux

FAS : France Assos santé

GHT : Groupement hospitalier de territoire

HAS : Haute autorité de santé

IFSI : Institut de formation en soins infirmiers

JEDS : Journée européenne de vos droits en santé

OMEDIT : Observatoire des médicaments, des dispositifs médicaux et des innovations thérapeutiques

ORS : Observatoire régional de la santé

PRS : Projet régional de santé

RU : Représentant des usagers

UNAASS : Union nationale des associations agréées d'usagers du système de santé

URAASS : Union régionale des associations agréées d'usagers du système de santé

Rapport réalisé par l'Observatoire régional de la santé avec l'appui de France Assos Santé Centre-Val de Loire
et financé par l'Agence régionale de santé du Centre-Val de Loire

Illustration 1^{ère} de couverture : <http://www.comiteusagerslucilleteasdale.ca/>

