

France
Assos
Santé

La voix des usagers

— Bourgogne-Franche-Comté —



FÉVRIER 2021

ENQUÊTE REGIONALE

77
RÉPONDANTS

auprès des Représentants des Usagers
en Commission Des Usagers (CDU)

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

SOMMAIRE

- 2**  **EDITO**
- 3**  **PROFIL DES RÉPONDANTS**
- 4**  **FONCTIONNEMENT DES CDU**
- 6**  **PLAINTES ET RÉCLAMATIONS PENDANT LA CRISE**
- 8**  **CELLULES DE CRISE**
- 10**  **VISITES**
- 11**  **DÉPROGRAMMATIONS**
- 12**  **IMPLICATION DES RU**
- 13**  **VERBATIMS**
- 14**  **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 pour mission d'examiner les plaintes et réclamations, de produire des avis et propositions pour améliorer l'accueil et la prise en charge (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 2020, année spéciale pour la société en général et pour les établissements de santé en particulier. France Assos Santé a demandé aux RU comment ils avaient traversé cette période de crise sanitaire, si la démocratie en santé au sein des établissements de santé avait été plutôt mise en veille ou au contraire était restée en éveil.

77 personnes, soit 26 % des RU en Bourgogne Franche-Comté exerçant au moins un mandat dans une commission des usagers en établissements de santé ont répondu à cette enquête.

Très bonne lecture.



Marie-Catherine EHLINGER

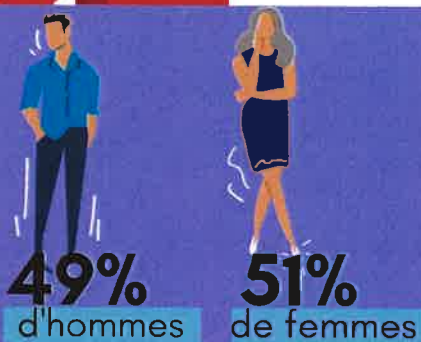
Présidente

de France Assos Santé Bourgogne Franche-Comté

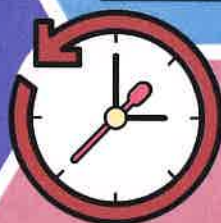
PROFIL DES 77 PERSONNES INTERROGÉES



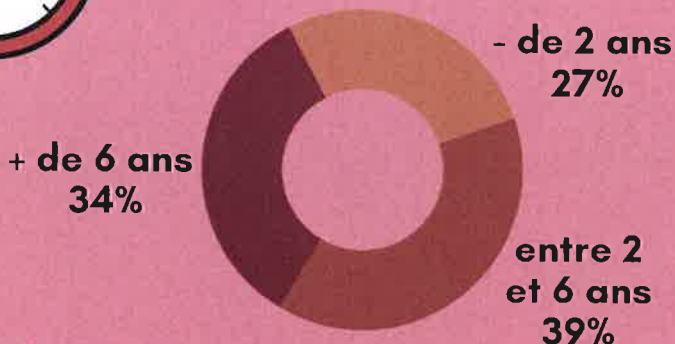
Les associations d'appartenance les plus représentées



81%
Entre 61 et 80 ans



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



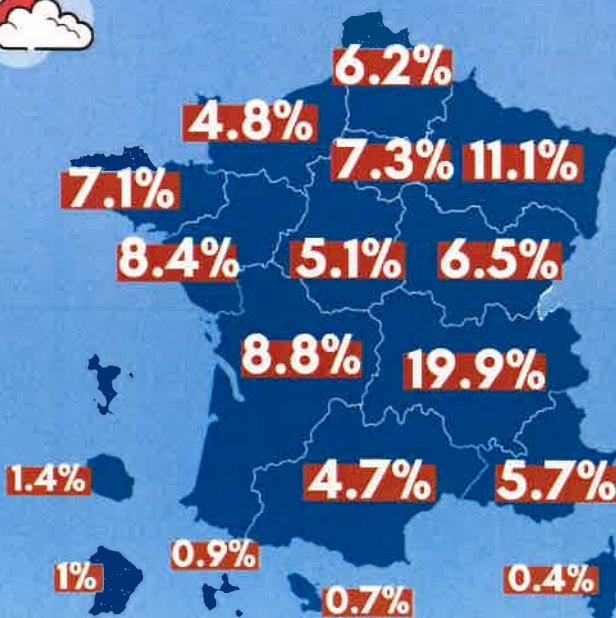
96 mandats



74% de titulaires
26% de suppléants



Répartition par région des 1 485 mandats des personnes interrogées.



Les représentants des usagers ayant répondu siègent dans

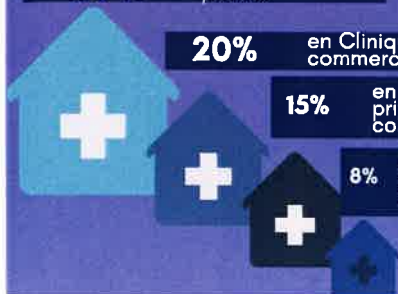
74 établissements de santé

57% en Etablissements publics

20% en Cliniques privées commerciales

15% en Etablissements privés d'intérêt collectif

8% en Groupement Public-Privé ou associations





FONCTIONNEMENT DES CDU



La loi précise que les CDU doivent se réunir au moins 4 fois dans l'année.

En 2020, seules **24%**
des CDU se sont réunies
au moins 4 fois.

En comptabilisant les réunions en présentiel et à distance

A noter que 8.5% ne se sont réunies
qu'une fois...



... et 21% pas du tout !



En novembre 2019, les CDU venaient d'être renouvelées.

L'installation des nouvelles CDU a été faite pour 81% à la fin du 1er trimestre 2020.

11 CDU soit 11.5% ont eu une installation tardive, ce qui a nécessairement eu un impact sur le nombre de réunions en 2020.

La situation sanitaire semble avoir eu un effet majeur sur le fonctionnement des CDU.

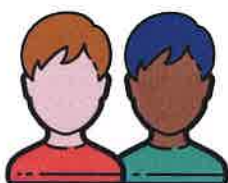


57.5% des RU indiquent
avoir eu également des contacts ou des réunions
avec des représentants de l'établissement en
dehors des réunions de CDU, contacts qu'ils ont
jugés **satisfaisants pour 82% d'entre eux.**



62.5%

des RU affirment **ne pas avoir échangé entre représentants des usagers** d'un même établissement.



37.5%

indiquent avoir eu des échanges entre RU d'un même établissement et ont évoqués les sujets suivants :





PLAINTES ET RÉCLAMATIONS PENDANT LA CRISE

Depuis le début de l'épidémie, **32.5%** des répondants estiment que **l'accès aux plaintes et réclamations s'est dégradé.**

Parmi eux, **42%** ont indiqué que l'établissement a mis en avant un manque de temps dû à la crise sanitaire.



Dans **28%**, des établissements l'accès aux plaintes et réclamations est **inexistant.**



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.



Dans **34.5%** des établissements, la transmission des plaintes et réclamations s'est poursuivie sans se dégrader.

Ce qui montre bien que cela était possible !



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



notent une diminution du nombre de plaintes et réclamations



estiment que le nombre n'a pas varié



notent une augmentation

Thèmes abordés dans les plaintes et réclamations

46%

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



33.5%

sur la **prise en charge des malades COVID**

28%

sur les **déprogrammations**

FOCUS
PAGE
11





CELLULES ETHIQUES, DE CRISE, ET DE RETOUR D'EXPERIENCE

55% des établissements ont
mis en place une cellule de crise
d'après les personnes interrogées



41.5%
ont été informés
des échanges en
cellules de crise



17%

des établissements ont inclus les RU dans
les cellules de crise.



On ne peut que regretter que huit établissements sur
dix n'ont pas intégré les RU dans la réflexion de la
gestion de crise alors qu'ils représentent les patients
et les usagers.



54%

Des RU ne savent pas si une cellule ou un comité
éthique est en place dans leur établissement

- 16% indiquent qu'une cellule existait avant la crise,
- 1% indique qu'une cellule a été mise en place depuis la crise,
- 17% indiquent qu'il n'y a pas de cellule d'éthique.



6 RU sur 10

Ne savent pas si une instance travaillant sur les retours d'expérience (RETEX) est en place dans leur établissement

Pour



18%

des RU, le RETEX a été mis en place, mais sans RU

Pour



9.5%

il a été mis en place, avec des RU

Pour



17%

il n'a pas été mis en place

Pour les RETEX mis en place récemment, on peut regretter que les RU n'aient pas été associés.



VISITES

Des modifications dans quasi tous les établissements de santé !



Dans 10.5% des cas, les RU ont été associés à l'élaboration de ces modifications. Dans 12.5%, les RU ont été associés à la communication auprès des patients et de leur proche.

4% Des RU indiquent que les modalités de visite des proches n'ont pas été modifiées pendant la crise

DES DISPOSITIFS ALTERNATIFS AUX VISITES

18%



mise à disposition de smartphones et/ou tablettes numériques

17%



désignation d'un référent privilégié

9.5%



mise en place d'un numéro dédié

Ces dispositifs peuvent se cumuler dans certains établissements

9.5% ont par ailleurs indiqué qu'aucun dispositif spécifique n'a été mis en place

32.5% ne savaient pas si c'était le cas

DÉPROGRAMMATIONS



27%

des RU interrogés indiquent avoir eu connaissance de déprogrammations au sein de leur établissement



parmi eux,

27%

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

19%

estiment que ce n'était pas le cas

54 %

des répondants, ne savent pas ou ne se prononcent pas sur ce sujet

Ce qui montre bien que les RU ont été tenus à l'écart de ces sujets.



IMPLICATION DES RU DURANT LA CRISE



18%

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



2%

ne savent pas



52%

ne se sentent ni mieux ni moins bien associés



28%

se sentent **moins** bien associés

Paroles de RU

+
« Associés aux problématiques
qui surviennent et aux décisions
prises par la direction »

+
« Les RU ont reçu toutes les
consignes au fur et à
mesure de l'épidémie ».

-
" Un grand sentiment
d'impuissance,
un rôle bien vide "

+
" Je pense que les soins
ont été maintenus "

-
" Difficile de savoir si
l'organisation relève du
directeur ou uniquement de
l'Etat "

+
« RU, partenaires très
appréciés par la direction et
différents services »

+
" La relation avec les
équipes continue d'être
excellente "

-
« Aucun dialogue
possible.
Information
au compte-goutte »

CONCLUSION

L'enquête démontre, que dans de nombreux cas, l'exercice de la démocratie en santé, au sein des établissements de santé, a été mis en veille pendant la crise sanitaire de 2020. Cette crise que l'on peut qualifier d'inédite a entraîné des dysfonctionnements à savoir :

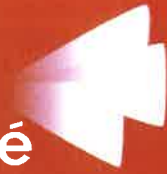
- des instances se réunissant trop peu,
- des plaintes et réclamations moins, voire plus du tout transmises aux représentants des usagers, alors qu'elles constituent un levier majeur pour améliorer ou simplement adapter les pratiques,
- des représentants des usagers trop souvent mis sur la touche, y compris sur des sujets majeurs pour les patients et leurs proches, comme par exemple les visites,
- une mise en retrait de certains RU, puisqu'ils ne sont que 37.5% à indiquer avoir eu des échanges entre RU de leur établissement en dehors des réunions de CDU.

L'enquête démontre également que certains établissements ont su maintenir une certaine démocratie en santé en réunissant les instances, en consultant les RU sur de nombreux points afin de les faire participer aux nécessaires adaptations de fonctionnement des établissements.

Dans ces établissements, il a été possible, malgré la crise, d'adapter et de faire vivre la démocratie en santé.

France Assos Santé Bourgogne Franche-Comté appelle les représentants des usagers et les établissements à faire l'analyse de ce qui s'est passé et à mettre en place de nouvelles actions prenant en compte les valeurs de la démocratie en santé.

France
Assos
Santé



La voix des usagers

— Bourgogne-Franche-Comté —

Comité enquête

Elodie HONG-VAN et Patricia MINARY DOHEN - 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

Conception graphique

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

FRANCE ASSOS SANTÉ BOURGOGNE FRANCHE-COMTE

Antenne de Dijon : 2, rue des Corroyeurs - FF6 - 21000 DIJON
TEL. 03 80 49 19 37

Antenne de Besançon : 1, route de Marchaux - 25000 BESANCON
TEL. 03 81 51 84 31

bourgogne-franche-comte@france-assos-sante.org

<https://bourgogne-franche-comte.france-assos-sante.org>