

**RAPPORT
D'ACTIVITÉ**

Commissions Des Usagers | **CDU**

2022



Présentation

Chaque année, en application du code de la santé publique, les Commissions Des Usagers doivent transmettre leur rapport d'activité à l'ARS.

À cet effet, ils remplissent un questionnaire (dit «enquête SOLEN») mis à disposition par la Direction de l'Offre de Soins.

Cette année, l'enquête a été menée entre juin 2022 et décembre 2022 ; elle a été adressée à tous les établissements de santé de la Nouvelle-Aquitaine, soit 249 structures.

Objectifs :

- avoir un état des lieux du fonctionnement général des CDU de la région,
- avoir un retour global de l'activité concrète des CDU de la région.

Taux de réponse : 226 retours sur 249, soit un taux de retour de 90,70%.

Sommaire

BILAN DU FONCTIONNEMENT DES CDU EN 2021

Composition	5
Moyens alloués	5
Visibilité	6
Formation	7

BILAN DE L'ACTIVITE DES CDU EN 2021

Réunions	9
Information de la CDU	10
Traitement des réclamations	10
Avis	11
Recommandations	11
Actions concrètes	12
Participation des CDU à la vie de l'établissement	12
Rapport annuel d'activité	12

CONCLUSION

Conclusion sur le fonctionnement	14
Conclusion sur l'activité	15



Bilan

Bilan du fonctionnement des CDU en 2021

Composition

A) Présidence et Vice-présidence

La présidence a été assurée par le représentant légal de l'établissement dans 67,4% des CDU et la vice-présidence par un représentant des usagers dans 37,9% des CDU.

B) Vacances de postes de représentant des usagers (RU)

Durant l'année 2021, 31,7% des CDU ont eu des postes de représentants des usagers vacants et ce, pendant une durée moyenne de 9,16 mois.

C) Composition élargie et ouverture sur les autres commissions

Au-delà de la composition imposée par le code de la santé publique, 68,3% des CDU ont choisi de permettre à d'autres personnes d'être membre de leur instance avec principalement l'ajout :

- dans 54,2% des CDU, d'un président de la commission médicale d'établissements (CME) ;
- dans 34,6% des CDU, d'un directeur des soins.

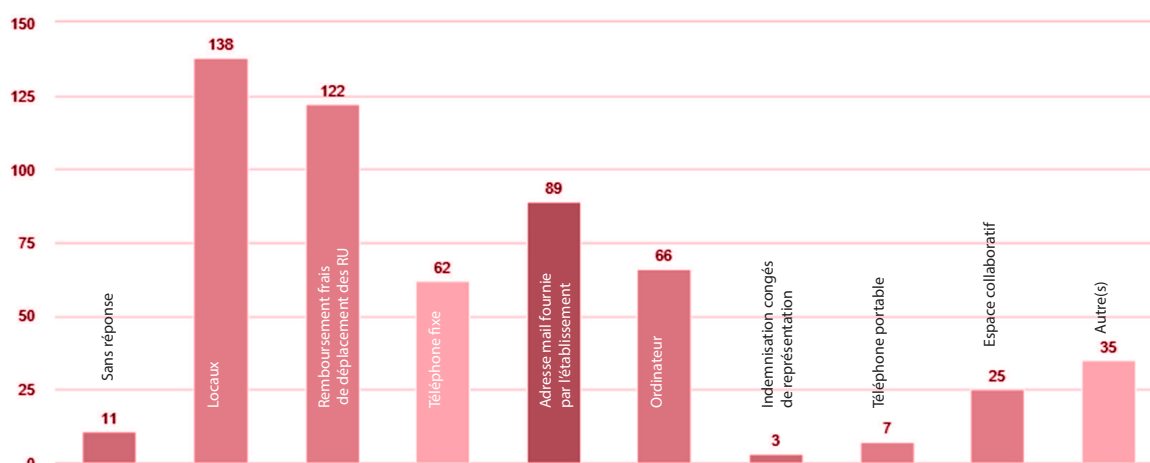
Par ailleurs, les CDU ont été majoritairement (79,5%) ouvertes aux autres commissions notamment :

- le Comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) (67,4%) ;
- la Commission médicale d'établissement (CME) (33,1%) ;
- le Comité de Lutte Contre la Douleur (CLUD) (47,2%) ;
- le Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN) (50,6%).

Ont également été cités : le conseil de surveillance, la commission des soins, la commission d'activité libérale, le Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins (CLIAS), le comité d'Ethique, le comité stratégique d'identité-vigilance, les COPIL qualité et certification et parfois même, les groupes de travail développés au sein de l'établissement sur des thématiques bien définies.

Moyens alloués

En 2021, les établissements de santé ont mis plusieurs moyens à disposition des membres de la CDU avec notamment :

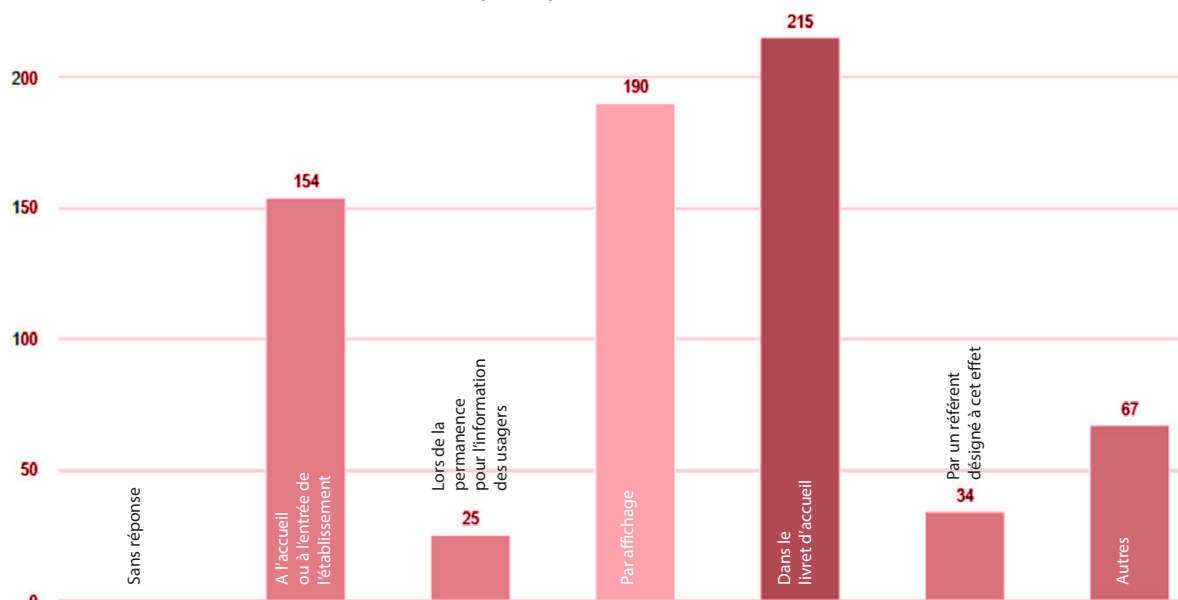


Visibilité

A) Visibilité de la CDU pour les usagers

• L'information générale des usagers

Les informations relatives à la CDU ont été principalement diffusées comme suit :



Ont également été cités :

- le site internet de l'établissement ;
- l'équipe soignante et le personnel administratif ;
- l'espace infos « droit des usagers » et la maison des usagers ;
- les newsletters ;
- durant la réunion d'accueil ;
- les flyers.

Pour 87,1% des établissements de santé, les noms et coordonnées des représentants des usagers figurent sur les documents d'information destinés aux usagers.

• Le contact possible des usagers avec les membres

Dans 95,1% des établissements de santé, il a été possible pour les usagers de contacter un représentant des usagers à tout moment en cas de difficulté et dans 13,6% des établissements, une permanence a été organisée (souvent par le biais de maisons des usagers).

B) Visibilité des représentants des usagers vis-à-vis des membres de l'établissement

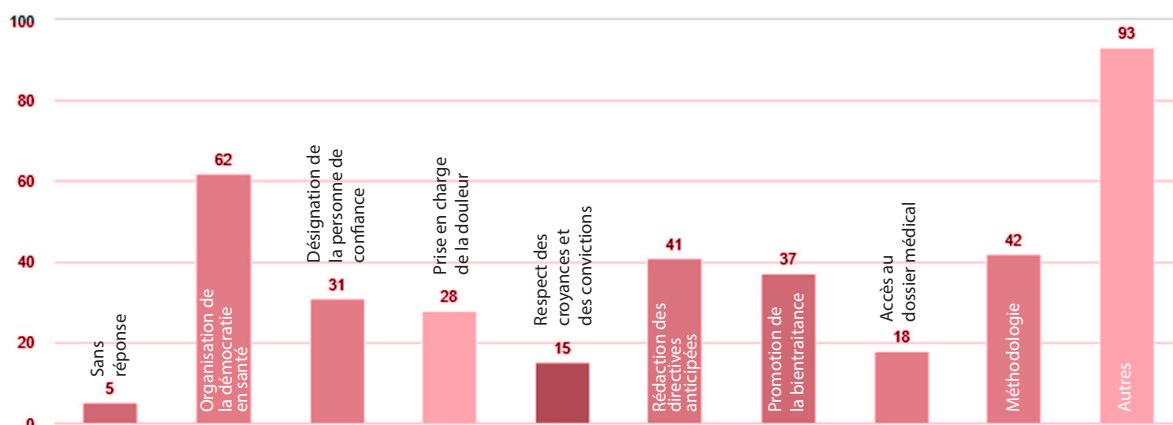
Seulement 25% des établissements de santé ont présenté les représentants des usagers à leur personnel dès leur arrivée.

Formation

A) La formation des représentants des usagers

Dans la quasi-totalité des établissements de santé, les représentants des usagers ont eu un accès aux formations tout au long de leur mandat et ce, dès le début de ce dernier.

Ces formations ont porté sur diverses thématiques telles que :



Ont également été cités :

- les nouvelles certifications ;
- le numérique, facteur de décloisonnement pour les parcours de soins ;
- le rôle des représentants des usagers et rappel de leurs missions ;
- les droits et libertés des patients ;
- la démocratie en temps de crise sanitaire ;
- le dispositif d'annonce ;
- la gestion de l'agressivité ;
- la médiation ;
- l'hygiène au sein d'un établissement de santé ;
- le projet des usagers.

Les représentants des usagers ont également eu la possibilité de participer à des colloques, des conférences, des webinaires, des ateliers et des groupes de travail. Dans 81,3% des cas, ces formations ont été proposées par une association principalement France Assos Santé.

Quelques besoins en formations complémentaires ont été toutefois recensés notamment concernant la bientraitance, l'éthique, les soins palliatifs, les soins de nuit et la psychiatrie.

B) La formation des autres membres de la CDU

Dans 55,8% des établissements de santé, les autres membres de la CDU ont également été formés sur une multitude de sujets tels que :

- les formations institutionnelles et le management ;
- les démarches éthiques ;
- les violences intrafamiliales ;
- les enjeux de soins pour 2022 ;
- les droits et libertés des patients ;
- la qualité ;
- les risques infectieux ;
- les certifications ;
- la bientraitance et la douleur ;
- les soins palliatifs ;
- la médiation et le rôle du médiateur ;
- les directives anticipées ;



Bilan

Bilan d'activité des CDU en 2021

Réunion

A) Les réunions ordinaires

En 2021, 98,7% des CDU se sont réunies au moins une fois. A raison de trois fois pour 80,1% et quatre fois ou plus pour 56,6% d'entre elles.

Ces réunions se sont déroulées en présentiel et portaient principalement sur les sujets suivants :



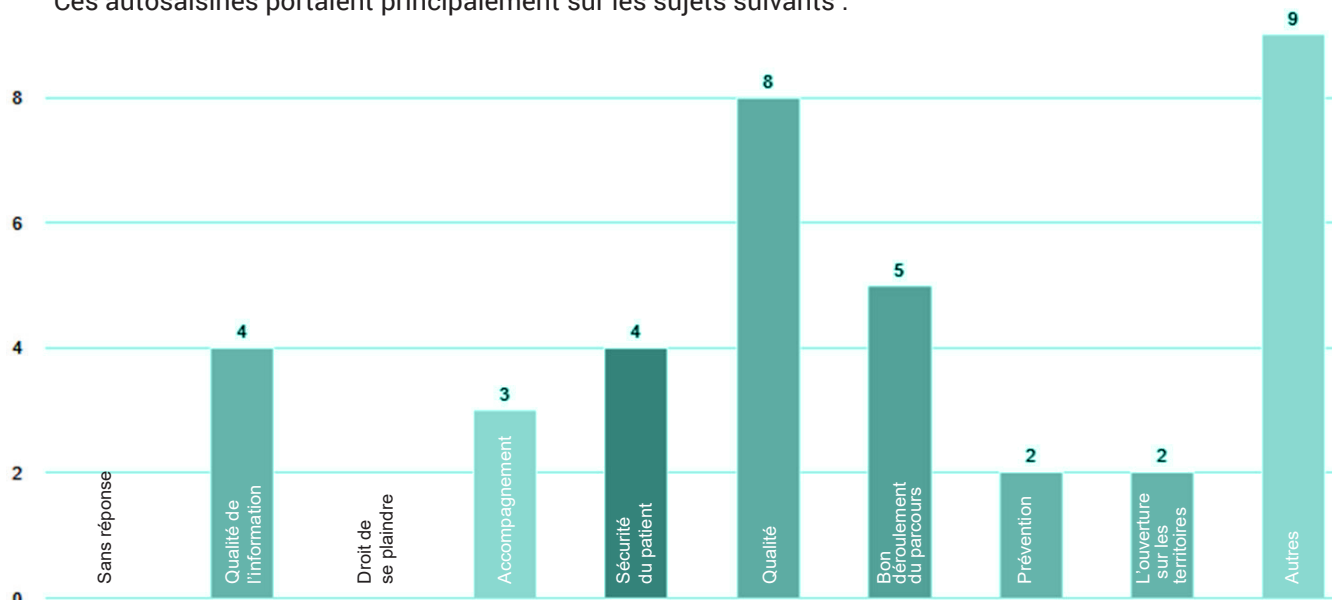
Ont également été cités :

- la perte des documents ;
- le refus de soins ;
- les erreurs des diagnostics ;
- les prises en charge en psychiatrie ;
- l'environnement et la vie quotidienne ;
- la campagne de vaccination ;
- la certification ;
- les conditions d'accueil et d'hébergement ;
- le dysfonctionnement du dispositif d'urgence vitale ;
- mon espace santé ;
- les partenariats... etc.

B) Les auto-saisines

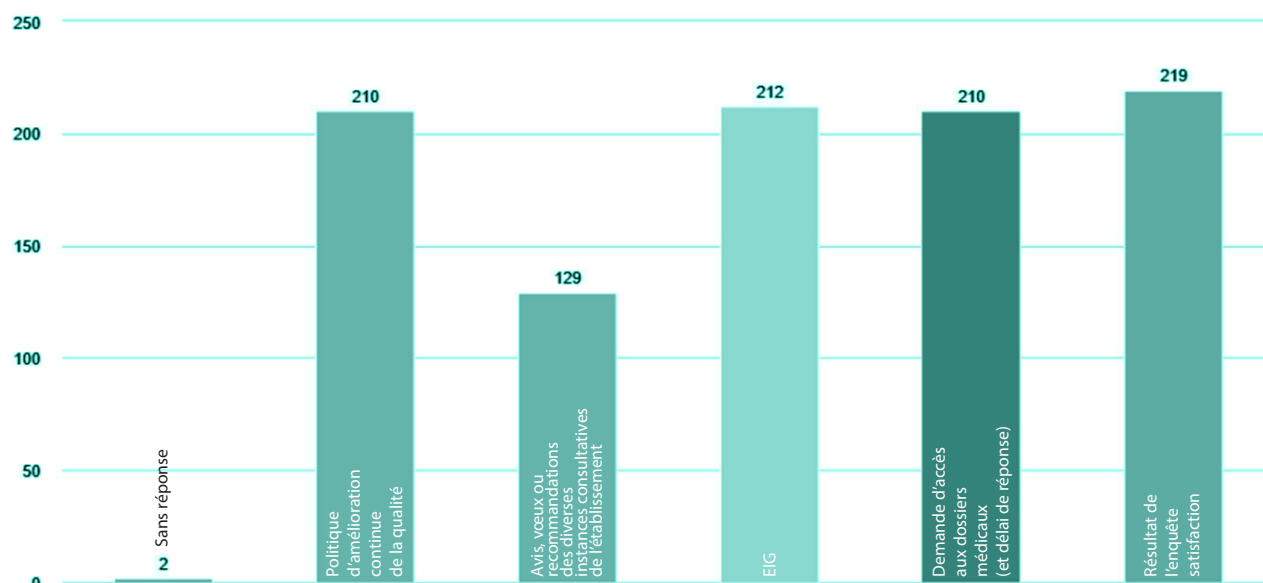
Seulement 5,8% des CDU se sont autosaisies en 2021 à raison de 1 ou 2 fois en moyenne durant l'année et principalement en présentiel.

Ces autosaisines portaient principalement sur les sujets suivants :



Information de la CDU

98,7% des CDU ont estimé que les informations transmises étaient claires et compréhensibles pour les représentants des usagers. Ces informations portaient notamment sur :



Mais portaient également sur :

- la certification ;
- la crise sanitaire et les campagnes de vaccinations ;
- les réclamations ;
- les retours d'audit ;
- les enquêtes de satisfaction ;
- les projets d'établissement ;
- la politique qualité ;
- les actualités ;
- le bilan annuel des événements indésirables graves ;
- les avancées des contentieux ;
- le projet médical ;
- les tensions RH ;
- les partenariats et les conventions

Traitement des réclamations

En 2021, ont été recensées en moyenne : 7,1 plaintes orales, 36,3 plaintes écrites et 88,7 éloges par établissement de santé. Les réclamations ont porté essentiellement sur la prise en charge et le suivi médical ainsi que les pertes, vols et dégradations.

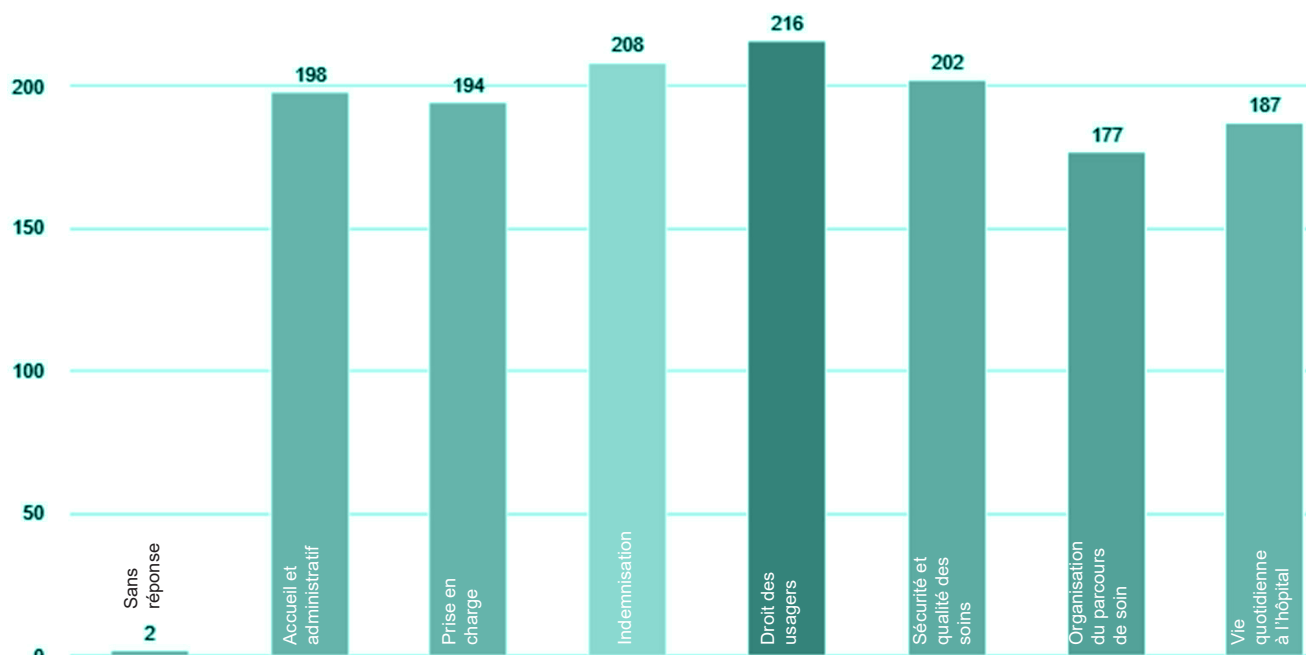
La quasi-totalité des établissements de santé (98,2%) ont permis à leur CDU d'avoir un accès intégral aux réclamations et aux éloges reçus par l'établissement. Et une procédure a été formalisée pour le traitement de ces derniers dans 95,1% des établissements de santé.

Le délai moyen de prise en charge des réclamations a été de 16,9 jours avec une moyenne de 29,6 réponses écrites et envoyées aux usagers par établissement.

Finalement, peu de réclamations ont abouti à un contentieux. En effet, cela n'aurait concerné en moyenne que 1,2 réclamations par établissement. La quasi-totalité des établissements a informé leur CDU du nombre de recours par an (92,4%) et des délais (88,4%).

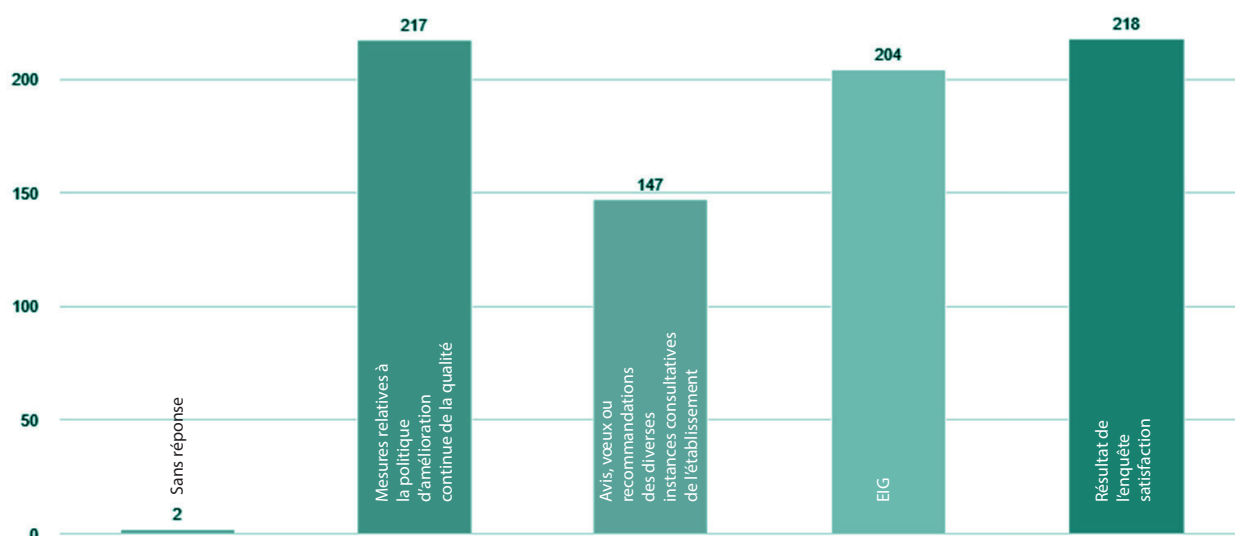
Avis

Comme chaque année, la CDU a été amenée à donner des avis. Ces avis ont porté principalement sur les sujets suivants :



Recommandations

Les CDU ont émis en 2021 des recommandations sur les thématiques suivantes :



Seulement 28,1% des CDU ont formé un groupe de travail ad hoc afin de travailler sur ces recommandations.

Actions concrètes

En 2021, plusieurs actions concrètes ont été mises en œuvre par les CDU. On y retrouve notamment :

- l'engagement des usagers dans la visite de certification ;
- la participation de la CDU à la rédaction du projet des usagers, du livret d'accueil, de l'enquête de satisfaction, ou encore d'un protocole d'accompagnement de l'entourage et autres ;
- la mise en ligne du réseau associatif déployé au sein de l'établissement ;
- l'amélioration de l'information notamment par la création de cellule d'information, la rédaction de flyer d'information ou encore la diffusion du film de France Assos Santé sur la chaîne hospitalière ;
- la mise en place de l'enquête e-SATIS ;
- le renouvellement de matériel ;
- l'amélioration de la procédure de médiation médicale ;
- la participation de la CDU aux patients traceurs ;
- la participation de la CDU à des événements comme la journée « Droit des usagers » ;
- l'ouverture de la maison des usagers et l'organisation des « Café des résidents » ;
- la mise en place de groupes de travail et de tables rondes sur plusieurs thématiques ;
- la mise en place de permanence des CDU ;
- la mise en place des horaires des services religieux ;
- l'augmentation des effectifs de nuit.

Participation à la vie de l'établissement

En 2021, on remarque que les CDU ont eu une participation active dans la vie de l'établissement de santé. Dans 92,9% des établissements de santé, un questionnaire de sortie a été mis en place au sein de l'établissement. Ce questionnaire a été, dans la quasi-totalité des établissements de santé analysé par leur CDU.

Les enquêtes de satisfaction ont également été très présentes au sein des établissements de santé (dans 93,8% des cas) et pareillement la quasi-totalité des CDU (93,3%) a analysé le résultat de ces enquêtes.

75,9% des CDU ont débattu des résultats annuels des indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS) et 93,3% ont eu un accès aux événements indésirables graves ainsi qu'aux actions correctives proposées pour y remédier.

Les établissements ont également impliqué leur CDU dans la préparation de la visite de conformité (98,2%) et dans la rédaction du projet d'établissement (75,4%).

Rapport annuel d'activité

Les CDU ont participé généralement à la validation du rapport annuel d'activité de la CDU (71,4%) même si l'on remarque que 28,6% d'entre elles en ont été exclues. Et seulement 57,1% des établissements ont impliqué les membres de leur CDU à la rédaction de ce dernier.



+

Conclusions

+

Conclusions

Conclusion sur le fonctionnement

On remarque tout d'abord que l'obligation légale d'avoir un président et un vice-président ne faisant pas partie de la même catégorie a été respectée en 2021. Toutefois, il est intéressant de constater que la présidence est restée très souvent attribuée au représentant légal de l'établissement et ce, comme on a déjà pu le constater l'année précédente.

La composition des CDU a également été élargie et ouverte aux autres commissions, permettant ainsi d'accueillir plus de professionnels du monde médical comme des présidents de CME ou encore des directeurs de soins. Cela marque sensiblement le désir des CDU d'avoir une expertise médicale et une expérience du terrain plus poussées. Par ailleurs, l'année 2021 marque également la problématique actuelle de pénurie des représentants des usagers. On constate que 31,7% des CDU ont eu des postes vacants de représentants des usagers et ce, pendant une durée moyenne de 9,16 mois. Cette pénurie peut s'expliquer par plusieurs faits, dont principalement le vieillissement des bénévoles/représentants des usagers, couplé à un fort désengagement des usagers dans le milieu associatif.

Concernant les moyens alloués, ces derniers sont restés sensiblement les mêmes par rapport à l'année précédente. On constate toutefois une légère augmentation des remboursements de frais de déplacement des représentants des usagers par rapport à 2020. Par ailleurs, l'indemnisation des congés de représentation est restée peu prise en charge par les établissements. Toutefois, on remarque que les établissements tentent de plus en plus d'améliorer les conditions de représentation des membres de la CDU, notamment par l'attribution d'une place de stationnement ou encore la prise en compte des repas lors des séances.

En 2021, les CDU sont restées des instances visibles par les usagers avec une possibilité de contact direct pour ses membres.

Pareillement, les membres de la CDU ont fait plusieurs formations en 2021 portant principalement sur les missions légales dévolues aux membres de ces commissions. On remarque enfin que plusieurs représentants des usagers ont été invités à participer à des colloques, des conférences, des webinaires, des ateliers et des groupes de travail. Cela est le signe d'une intégration par les établissements de santé des représentants des usagers qui va au-delà des simples attributions légales de la CDU.

Conclusion sur l'activité

En 2020, il avait été constaté que, du fait de la situation sanitaire, le minimum légal de trois réunions par an n'avait pas pu être assuré. En 2021, la situation est revenue à la « normale » avec des réunions assurées au moins 3 fois par an pour la quasi-totalité des CDU. Par ailleurs, on constate également un retour à la normale des modalités de réunion lesquelles ne sont plus, pour partie, en distanciel mais en présentiel. Ce retour à la « normale » en présentiel peut s'expliquer notamment par les grandes difficultés qu'avaient rencontrées les membres des CDU en 2020 du fait de l'inaccessibilité et du manque de sensibilisation aux outils informatiques de ces derniers.

Malgré l'information claire et compréhensible des établissements de santé aux CDU, on constate que, comme en 2020, les CDU ne s'autosaisissent que rarement.

L'ensemble des CDU a accès à l'intégralité des plaintes, réclamations et éloges reçus par l'établissement de santé avec, pour la majorité d'entre elles, une procédure de traitement bien établie. Le délai moyen de prise en charge de ces réclamations a été plutôt élevé en 2021 mais peu d'entre elles ont abouti à un contentieux.

En 2021, on remarque que l'ensemble des CDU a été saisi pour rendre des avis et des recommandations. Des actions concrètes ont notamment été mises en œuvre sur plusieurs thématiques visant à améliorer la prise en charge des patients et la vie des patients en milieu hospitalier.

De plus, ces dernières ont eu une participation active dans la vie de l'établissement, notamment dans l'élaboration de documents tels que les questionnaires de sortie, le projet d'établissement et les enquêtes de satisfaction.

Les CDU ont également participé aux débats sur les résultats annuels des indicateurs de qualité et de sécurité des soins, au traitement des EIG, à la préparation de la visite de conformité. Toutefois, malgré ces fortes sollicitations des établissements de santé, on constate que la majorité d'entre eux exclut leur CDU de la rédaction de leur propre rapport annuel d'activité.

RAPPORT D'ACTIVITÉ

Commissions
Des Usagers | CDU

2022

ARS NOUVELLE-AQUITAINE
DIRECTION DE L'OFFRE DE SOINS
103b Rue de Belleville CS 91704, 33063 Bordeaux Cedex

nouvelle-aquitaine.ars.sante.fr

