



# Résultats de l'enquête « Parole de l'utilisateur dans les ESMS »

Conseil Territorial de santé Essonne

# — Méthodologie de l'enquête

## Questionnaire sous forme électronique en 3 parties dans le questionnaire :

- Les informations générales sur l'établissement à documenter par le directeur
- Le fonctionnement du CVS à remplir par le président du CVS
- Les autres modalités d'expression des usagers

**Questions fermées et ouvertes, non orientées et simples**  
**Hétérogénéité des établissements**

## — Enquêtes précédentes

### — Enquête Régionale ARS Ile-de-France 2012 :

Sur 1014 établissements, 71% des établissements ont un CVS

### — Enquête départementale ARS DD 91

2 questionnaires : 35% de réponses par les directeurs et 24% chez les présidents

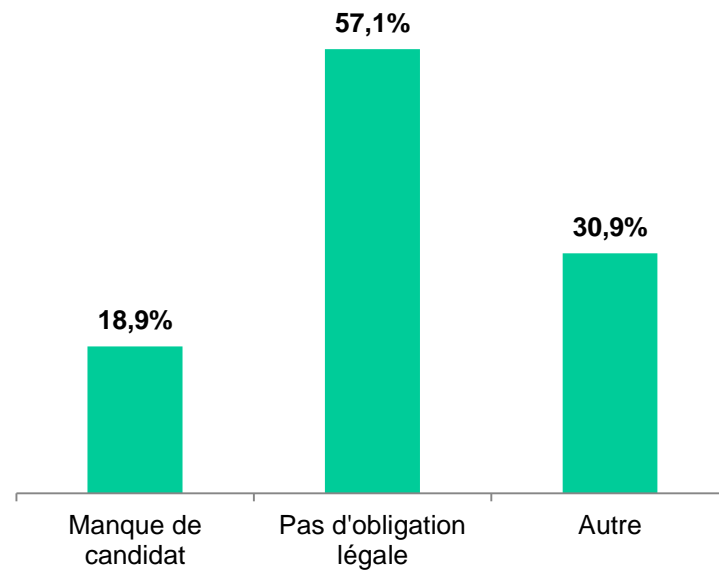
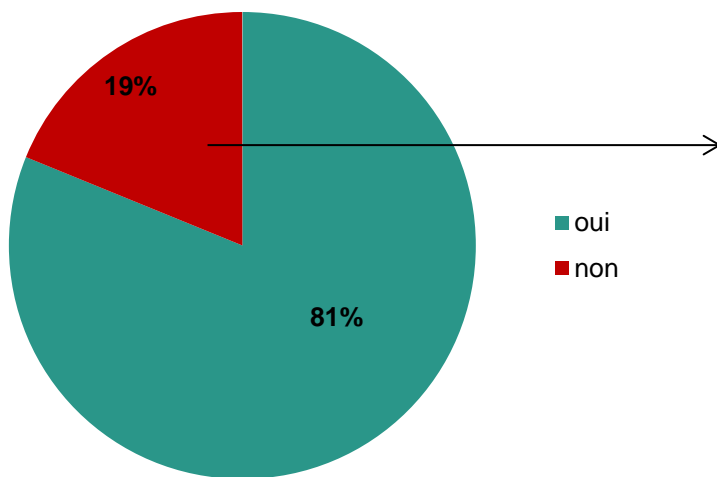
## Enquête actuelle

- Nombre de connexion 1838
- Nombre de répondants uniques 1 152
- ES PH compétence ARS : 753 soit 58%
- ES PA compétence ARS : 364 soit 53%
  - EHPAD : 353 soit 52% des ES
  - ESAT : 123 soit 65% des ES
  - MAS : 65 soit 62% des ES
  - SSIAD 86 soit 87% des ES
  - IME et IEM : 191 soit 93% des ES

**Pour l'Essonne, 59 établissements dont 42 EHPAD et 6  
Maison d'accueil spécialisé**

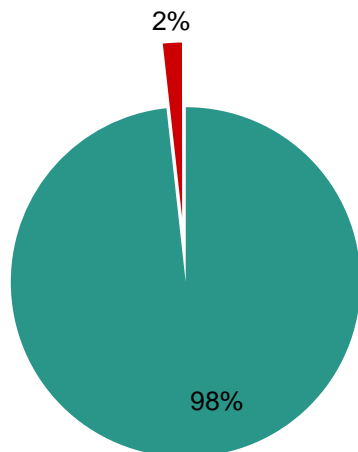
# Installation des CVS

Installation des CVS dans les ESMS

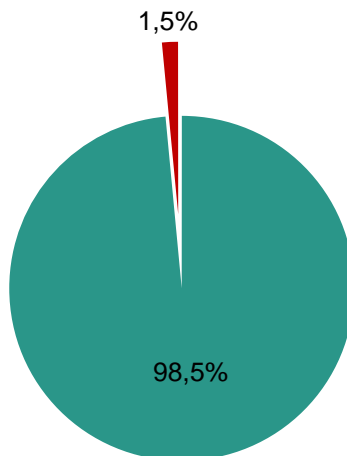


# Etablissement avec obligation de mettre en place un CVS

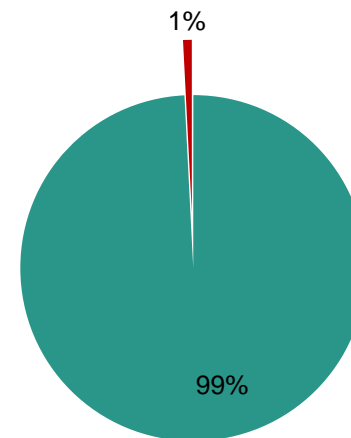
Hébergement PH



ESAT, CRP



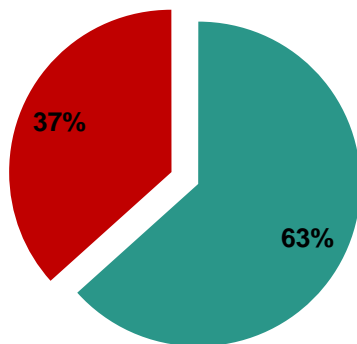
ETS PA



■ Oui  
■ Non

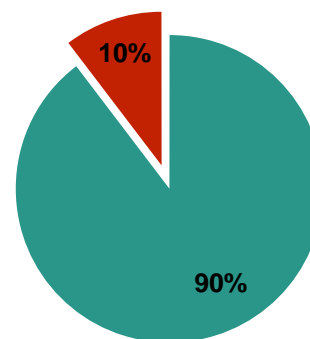
# ES avec obligation de mettre en place un CVS selon public

Installation du CVS en accueil de jour



■ Oui  
■ Non

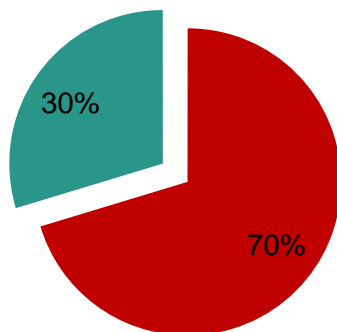
installation du CVS en IME, ITEP



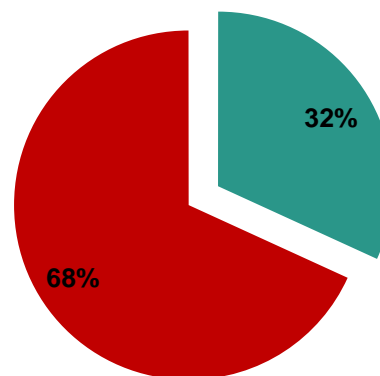
■ Oui  
■ Non

# ES sans obligation de mettre en place un CVS

Installation du CVS en service à domicile



Installation du CVS en CSAPA, CAARUD, ACT

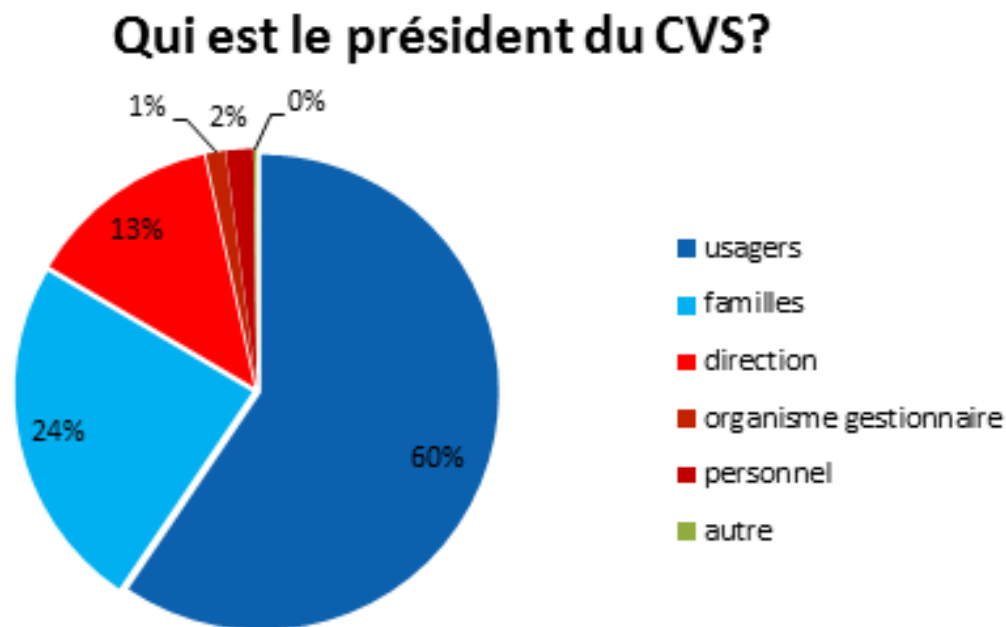


■ Oui  
■ Non

Pas de CVS pour les centres médico-psycho-pédagogiques et les centres d'action médico-sociale précoces



## Présidence du CVS



**35% des présidents ont été formés.**

**50% des présidents souhaitent une formation et parmi ceux-ci 25% ont déjà eu une formation.**

## Fonctionnement et composition

- 59% des CVS invitent d'autres membres que les élus : mairie, familles, professionnels, bénévoles et spécialistes
- 82.6% des CVS qui remplissent l'obligation du nombre de 3 réunions minimales par an.
- Le président participe à l'élaboration de l'ordre du jour dans 72% des CVS.
- 56% des présidents rencontrent toujours les usagers avant une réunion de CVS
- 19% des présidents déclarent des difficultés pour faire fonctionner le CVS
- Compte-rendu du CVS dans 98% des cas

# — Qualité prise en charge et intégration du CVS

Formulation d'avis et des propositions pour améliorer le quotidien des usagers ? Souvent à 69%, parfois à 30%

Les avis sont-ils pris en compte par la direction?  
Toujours à 30%, Souvent à 49% Parfois à 20%

Le CVS est informé des projets de l'établissements?  
Oui à 94%

Participation du président du CVS au conseil d'administration: 13%

# Force du CVS

## Force du CVS

- Ecoute et communication
- Participation
- Stabilité et continuité

## Proposition d'amélioration

- Meilleures informations
- Améliorer la place du CVS
- Suivi plus importants
- Fonctionnement
- Participation

## — Autre forme de participation 1/2

La participation peut également s'exercer selon les modalités suivantes :

- Par l'institution de groupes d'expression
- Par l'organisation de consultations
- Par la mise en œuvre d'enquêtes de satisfaction. Ces enquêtes sont obligatoires pour les services prenant en charge à domicile des personnes dont la situation ne permet pas de recourir aux autres formes de participation prévues par la présente sous-section.

**CASF L. 311-6**

## — Autre forme de participation 2/2

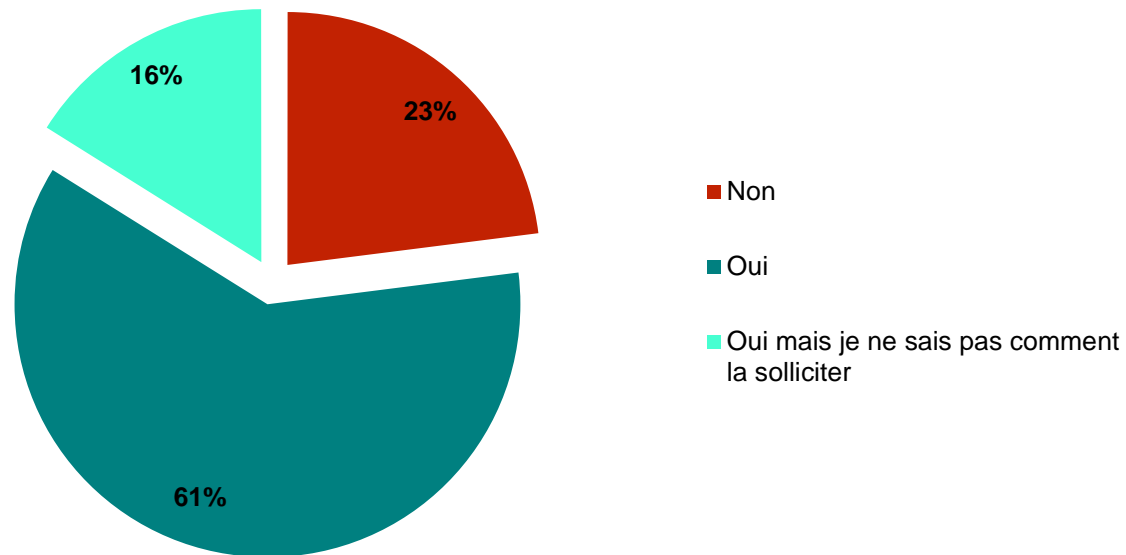
- Sur l'ensemble 88.4% mettent en place une autre forme de participation
- 91.6% des établissements sans CVS ont mis en place une autre forme de participation
- 17 établissements ou service n'ayant aucune forme de participation des usagers: CMPP, SESSAD, SSIAD, ITEP, SAMSAH

## — Autres formes de participation innovantes

- « silence, on tourne » film autour de la participation
- CRPA: conseil représentatif des personnes accompagnées (supra-CVS)

## Personne qualifiée

**Connaissez-vous le dispositif de la  
personne qualifiée?**





# — Commentaires libres

## — Enquête

diffusion des résultats, guide en FALC

## — Demande d'actions

Groupe de travail SSIAD, échange entre CVS






## — Représentation des usagers

Inter-CVS, difficulté de représentation (PA), poids des familles et connaissance des usagers

## — Etablissements

Manque d'information, budget

## Pistes d'actions

-  Communication : plaquette en FALC
-  Diffusion des résultats
-  Inter-CVS
-  Travail autour du domicile
-  Enquête en fin de plan régional de santé