

# **Droits des usagers et Commissions des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC)**

## **Présentation des résultats des rapports d'activité CRUQPC 2013**

## — Les Commissions des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC)

— **Création** par la loi du 4 mars 2002 et le décret n°2005-213 du 2 mars 2005

### — **Missions :**

- veiller au respect des droits des usagers
- faciliter leurs démarches
- contribuer à l'amélioration de la prise en charge des malades
- être destinataire des réclamations des usagers
- être force de propositions sur les droits des usagers au sein des établissements

## — La synthèse régionale des CRUQPC

— **Elaborée à partir des rapports d'activité** (obligation légale article L.1112-80 du Code de la santé publique) **transmis à l'ARS à travers un formulaire homogénéisé** qui interroge les établissements de santé sur les CRUQPC et les pratiques sur les droits des usagers

— **Objectifs :**

- Présenter des éléments qualitatifs et quantitatifs
- Dégager de grandes tendances
- Initier des pistes d'amélioration

**NB : Les données recueillies sont déclaratives.**

**Un traitement statistique régional et départemental est effectué**

(mise à disposition des données recueillies auprès des différents services internes intéressés)



## — Les CRUQPC dans le 91

- **37 CRUQPC identifiées** dont : 8 Publics, 7 ESPIC (privé non lucratif), 20 Privés lucratifs, 2 APHP
- **9 CRUQPC communes** à plusieurs sites
- **La majorité des CRUQPC ont été installées entre 2005 et 2008 (> 50%)**
- **Un taux de retour des rapports d'activité de 100 %**

## — La représentation des usagers (1/2)

### — Le recrutement des RU reste problématique :

- 38 % de mandats vacants en 2013 avec 595 mandats vacants sur 1548  
(51 mandats vacants sur les 148 attendus (soit 34 %) dans le 91)
- 74 % des CRUQPC fonctionnent sans les 4 RU requis  
(70 % dans le 91)

### — Deux points de vigilance sur le recrutement des RU :

- 84 % des mandats occupés avec certitude par un membre d'une association agréée
- 38 % des RU en exercice ont été nommés avant 2011  
(53% dans le 91)

### — L'information des RU s'améliore :

- 93 % des établissements ont informé les représentants des usagers  
sur leurs droits et obligations (64 % en 2011 / 89 % en 2012)  
(56% en 2011 / 83% en 2012 / 95 % en 2013 pour les établissements du 91)

## — La représentation des usagers (2/2)

### — De faibles moyens octroyés :

- 1 RU sur 5 dispose d'une adresse email générique  
(= 91)
- 21 % des établissements mettent des locaux spécifiques à disposition des RU  
(27 % dans le 91)
- 51 % des établissements ne mettent aucun moyen à disposition de leurs RU  
(49% dans le 91)

### — Une formation insuffisante :

- 35 % des RU ont été formés sur la CRUQPC  
(41% dans le 91)

### — Une place au sein des établissements à renforcer

- 56 % des RU vont à la rencontre des usagers  
(60 % dans le 91)
- 23 % des CRUQPC déclarent que leurs RU sont invités à participer au Conseil de Surveillance et 8,5% au Conseil d'Administration  
(19% et 11% dans le 91)
- 7 % des CRUQPC déclarent que leurs RU sont invités à la CME  
(8% dans le 91)

## **Fonctionnement des CRUQPC**

### **Une meilleure information des CRUQPC :**

- 82 % des CRUQPC sont informées des EIG (80 % en 2012)  
(81 % en 2012 et 2013 dans le 91)
- 96 % des CRUQPC ont accès au registre des réclamations (93% en 2012)  
(95% en 2012 / 96% en 2013 dans le 91)

### **Un levier d'amélioration de la qualité qui peut être renforcé :**

- 34 % des rapports n'ont pas été présentés en CME  
(30% dans le 91)
- 36% des rapports n'ont pas été présentés en Conseil de Surveillance ou à l'instance de direction  
(35% dans le 91)
- seules 58% des CRUQPC sont associées au projet d'établissement  
(57% dans le 91)

### **Des recommandations à renforcer :**

- 59 % des CRUQPC émettent des recommandations (73% en 2012)  
(72% en 2012 / 54% en 2013 dans le 91)
- quand elles existent, les recommandations sont mises en application dans 75 % des établissements  
(76% dans les établissements du 91)

## — Les réclamations et la médiation

— **19 331 réclamations enregistrées dans les établissements franciliens**

(1670 réclamations dans ceux du 91 (environ 9% des réclamations franciliennes))

— **Délai moyen de réponse à une réclamation de 15 jours**

(Délai moyen de réponse de 16 jours dans le 91 (19 jours en 2012))

— **Un faible recours à la médiation : 5 % des réclamations** ont donné lieu à une médiation

(7 % dans le 91)

— En moyenne : **50 réclamations par établissement et 57 messages d'éloges**

(45 réclamations et 183 messages d'éloges par établissement du 91)

## — Les droits des usagers

### — Des améliorations concernant l'information des usagers :

- 99,5 % des établissements affichent la charte de la personne hospitalisée (93% en 2011 / 96 % en 2012)  
(100 % des établissements du 91 en 2011, 2012 et 2013)
- 88,5% remettent systématiquement le livret d'accueil au moment de l'admission (78 % en 2012)  
(94% en 2012 / 97% en 2013 dans les établissements du 91)

### — Des marges de progrès à réaliser sur :

- **La sensibilisation des personnels soignants aux droits des usagers** : 46 % des établissements les ont informés sur les croyances et convictions, 63% sur l'accès au dossier médical, 68% sur la possibilité de désigner une personne de confiance  
(respectivement 38%, 57% et 65% dans les établissements du 91)
- **Les directives anticipées de fin de vie** : 53 % des établissements ont mis en place une procédure pour s'informer des directives anticipées de fin de vie rédigées par les patients (55% en 2012)  
( 67 % en 2012 / 60% en 2013 dans les établissements du 91)
- **L'accueil des publics spécifiques** : seuls 23 % des établissements ont développé des dispositifs spécifiques pour les personnes malentendantes, non ou malvoyantes, non francophones, illettrées ou analphabètes (24% en 2011 / 22% en 2012)  
(16% dans le 91 en 2013 / 29 % en 2011 / 19,5 % en 2012)

## — La tendance régionale des trois dernières années

- **Une forte implication des établissements** (amélioration des procédures, retour des rapports d'activité)
- **Des améliorations sensibles** (visibilité et information de la CRUQPC, information des usagers sur leurs droits)
- **Des marges de progrès sur certains sujets** (représentation des usagers, fonctionnement des CRUQPC, certains droits des usagers comme l'accueil des publics spécifiques et les directives anticipées)



## — Focus sur l'Essonne

- Le nombre de réunions des CRUQPC le plus élevé de la région (5 par an en moyenne)
- Une amélioration du nombre de mandats de RU pourvus (de 60% en 2012 à 65% en 2013)
- Une amélioration significative du délai moyen de réponse aux réclamations (16 jours en 2013 / 19 jours en 2012)
- Des marges de progrès sur la mise en place de certaines procédures et dispositifs :
  - Un recensement des réclamations orales en baisse (81% des établissements en 2012 et 73% en 2013)
  - Une forte baisse des dispositifs d'accueil des publics spécifiques (de 29% des établissements en 2011 à 16% en 2013)

## **Plan d'action 2015 de promotion des droits des usagers**

 **Lancement d'un travail partenarial** (CSDU, AP-HP, CISS, fédérations des établissements, associations)











 **Favoriser la représentation des usagers :**

- Journée régionale des associations agréées (1<sup>er</sup> juillet 2015)
- Groupe de travail sur la représentation des usagers (1 réunion tous les 3-4 mois)
- Lancement de différents outils et procédures pour faciliter la désignation et l'accompagnement des RU

 **Promouvoir les droits des usagers dans les établissements de santé**



## Glossaire

-  **APHP** : Assistance Publique – Hôpitaux de Paris
-  **ARS** : Agence Régionale de Santé
-  **CISS** : Collectif Interassociatif Sur la Santé
-  **CME** : Commission Médicale d'Etablissement
-  **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
-  **CSDU** : Commission spécialisée dans le domaine des droits des usagers
-  **DT** : délégation territoriale
-  **EIG** : Evénement Indésirable Grave
-  **RU** : Représentant des usagers

**Je vous remercie pour votre attention**

