



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^{er} 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

