

ETAT de la Représentation des Usagers (RU) à l'Hôpital

Fonctionnement des CDU 2019-2022 : bilan des RU



Enquête réalisée
du 1^{er} sept. au 15 oct. 2022
205 répondants sur 481 RU
adhérents FAS NAQ soit un
taux de retour de 42,5%



54.81% **siègent dans un
établissement public**
67% **ont 1 seul mandat en CDU**
**Si non, 83% sont représentants
dans 2 établissements**

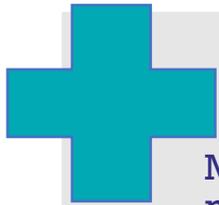


34% **répondent au titre de leur 1^{er}
mandat (0 à 3 ans)**
27% **ont une ancienneté de 3 à 6 ans**
24% **siègent depuis 6 à 9 ans**
15% **sont RU depuis + de 10 ans**

Fonctionnement des CDU 2019-2022 : bilan des RU



Les points essentiels à retenir sur le fonctionnement des CDU 2019-2022



Malgré la crise COVID les CDU se sont réunies en moyenne **4 fois et plus (64%)**

Peu de démissions des RU avec une moyenne de **3 RU en postes**

64 % des répondants confirment **l'ouverture des CDU** aux autres commissions (priorité au CLAN, CLIN, CLUD)

Les missions essentielles des CDU sont bien respectées (**analyse des plaintes à 96%, IQQS à 94%, EIGS à 86%**)

Amélioration des moyens de communication complémentaires aux outils traditionnels (**affichage à 72% et livret d'accueil à 78%**) pour faire connaître les RU (**formulaire contact à 36% local dédié 30%**)

74% ont participé **aux réunions de médiation** lorsqu'elles ont été organisées par l'établissement

59% confirment l'existence **d'un projet des usagers** dans l'établissement où ils siègent

Les **frais de déplacements** des RU ne sont pas pris en charge, ni par les établissements (**non à 72%**) ni par les associations (**non à 78%**)

Les **RU ont été peu ou pas impliqués, associés** aux stratégies de **déprogrammations des soins** en raison de crises ou plan Blanc (**non à 55%**)

La **saisine des RU** par l'utilisateur reste à améliorer (**62% ont été saisis pendant leur mandat**)

Une **faible proportion de RU** assurant la **présidence ou vice-présidence de la CDU** (**30% de RU seulement contre 40% pour le Directeur de l'établissement et /ou 18% un cadre de direction**)

40% des RU **déclarent ne pas avoir été associés** à la rédaction/présentation du rapport annuel de la CDU

Fonctionnement des CDU 2019-2022 : bilan des RU



Un point à constater

Le reflet d'une certaine maturité des CDU

Pour les RU répondants, les CDU, dans l'ensemble, **ont bien fonctionné** malgré la crise Covid-19 avec **des réunions qui se sont tenues** dans lesquelles les missions essentielles ont été **respectées**.

L'analyse des verbatims montre une certaine **évolution, voire une maturité** de cette instance : elle devient le **lieu d'actions concrètes** pour lesquels les RU sont **associés, contribuent, participent** dans lesquelles les **relations sont plutôt bonnes**.

Question : Comment évaluez-vous votre niveau de relation avec les autres membres de la CDU ?

(0 = nul, 5=excellent)

Moyenne : 3,97/5

Question : Au cours de votre mandat quelles ont été les actions concrètes mise en œuvre par la CDU (*extraits des verbatims*)

« Réunion des RU de plusieurs établissements relevant d'une direction commune avec en projet deux actions communes à tous les établissements »

« Création d'un Espace des Usagers, optimisation du circuit des réclamations, tableau de suivi des propositions d'améliorations émise par la CDU, organisation de permanences de membres du CVS à la CDU à l'EHPAD avec procédure de suivi »

« Enquête auprès des patients à propos d'une problématique en lien avec l'accès aux soins »

« Participation a la restructuration des urgences » Création d un bureau des familles

« Mise en place d'un salon des usagers et création d'un jeu de l'oie sur les droits des usagers »

« organisation d'une journée des usagers, forum des associations, espace écoute patients, participation semaine sécurité des patients »

« Facilitation de l'accès des RU aux Unités de soin, mise route projet cafétéria »

Fonctionnement des CDU 2019-2022 : bilan des RU



Un point d'attention :

Un besoin de renforcer le rôle sentinelle et allié du soin des RU

Question : Est-il possible pour les usagers de vous contacter à tout moment en cas de difficulté ? Si NON, pourquoi ? (extraits des verbatims)

« Gestion des demandes par le service de la qualité. Les plaintes sont automatiquement orientées vers la responsable relation usagers de l'établissement, les coordonnées apparaissent depuis peu dans le livret d'accueil et sur le site »

« Pas mentionné sur les points d'accueil (livret, écrans...) n manque de visibilité dans la structure »

« L'utilisateur doit contacter l'hôpital qui lui donnera nos coordonnées /Coordonnées non communiquées/uniquement par adresser mail à l'établissement »

« Non je suis suppléant »

« Sur le livret il est parlé l'existence du représentant des usagers sans citer les noms ce qui doit changer... »

« Information non donnée aux usagers. Affiche en cours de préparation mais c'est bien trop long à sortir »

« Pas encore de bureau et de moyens de communication »

Question : Quels ont été les sujets sur lesquels vous avez été interpellé(e) au cours de votre mandat ? (tout le temps/souvent)

Actions sentinelles des RU

Accès à l'information de santé (18%)

Intimité, confidentialité (17%)

Sécurité des soins (23%)

Accès aux soins (18%)

Accueil hôtelier (20%)

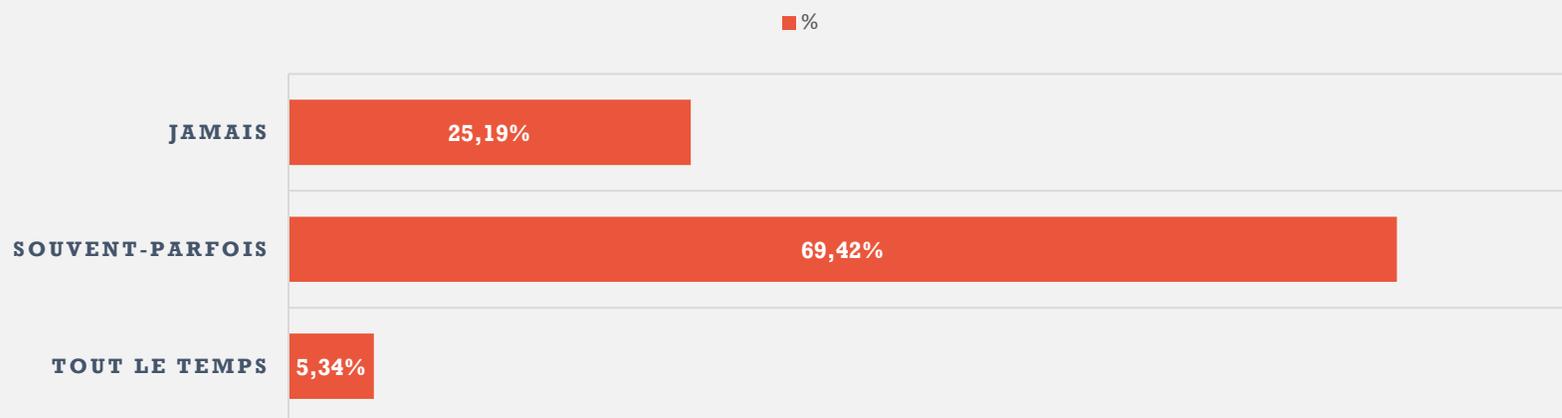
Fonctionnement des CDU 2019-2022 : bilan des RU



Un point d'alerte : une détérioration des relations soignants/usagers

QUELS ONT ÉTÉ LES SUJETS SUR LESQUELS VOUS AVEZ ÉTÉ
INTERPELLÉ(E) AU COURS DE VOTRE MANDAT ?

LA RELATION AVEC LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ



« Manque de concentration du personnel. »
Citoyen ; Nouvelle-Aquitaine

« Le personnel est fatigué, épuisé, irritable, il se fait agresser au moins verbalement par des patients las d'attendre. »
Représentant des usagers ; AFTC ;
Nouvelle-Aquitaine

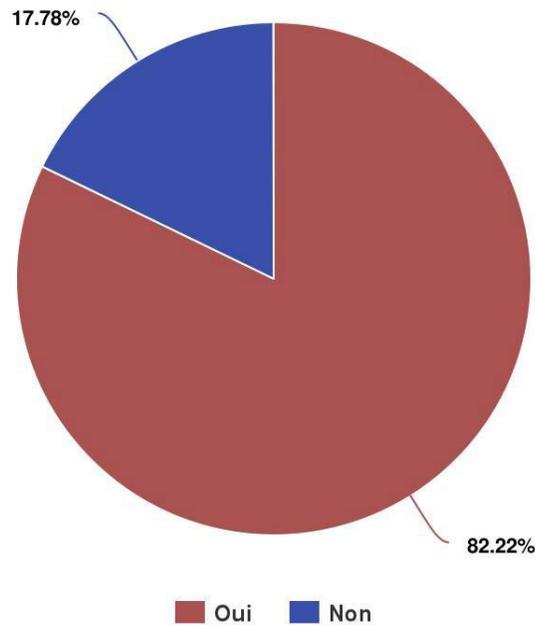
Cette tendance se retrouve comme un point saillant de l'enquête Flash « crise à l'Hôpital » mené en Juin 2022 par France Assos Santé à l'échelle nationale dans laquelle les RU, les patients et les usagers confirment que la tension la tension qui pèse sur les services et les personnels soignants a des conséquences directes sur les conditions globales de prise en charge et notamment sur la relation soignant/soigné

Fonctionnement des CDU 2019-2022 : bilan des RU



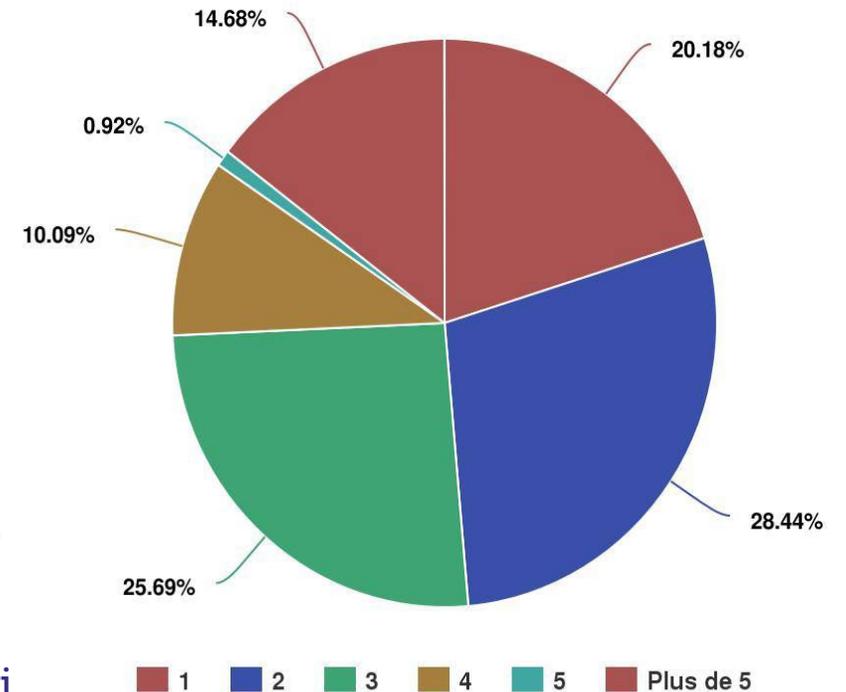
Un axe à souligner :

La formation des RU en CDU par France Assos Santé



Sur l'ensemble des répondants, presque **83%** ont suivi des formations durant leur mandat

Avec un volume des formations suivies assez élevé puisque **51%** déclarent avoir suivi **3 formations et plus** durant leur mandat contre **49%** pour un suivi d'1 à 2 formations seulement.

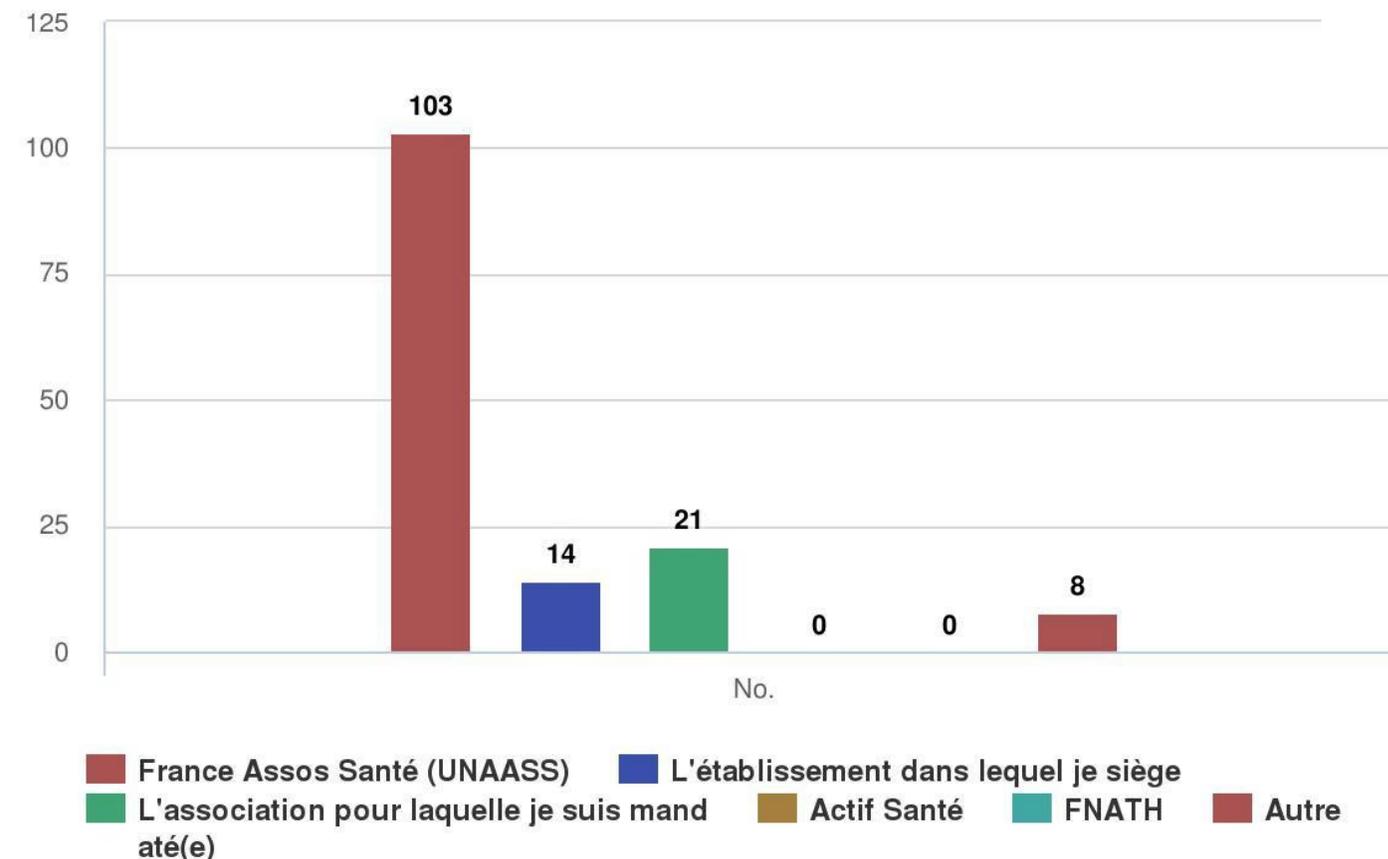


Fonctionnement des CDU 2019-2022 : bilan des RU



Un axe à souligner :

La formation des RU en CDU par France Assos Santé



Si France Assos Santé reste **l'opérateur prioritaire** en terme de formation des RU, il est à noter une **complémentarité d'offres de formation** avec les **associations d'appartenance (21%)** et dans une **certaine mesure, une prise d'initiative par les établissements de santé** dans lesquels les RU sont mandatés **(14%)**

Enfin, certains RU font valoir des formations suivies et animées par des organismes extérieurs à la demande de tiers (association ou établissement) notamment sur **l'expérience patient et la certification.**

Fonctionnement des CDU 2019-2022 : bilan des RU



Un axe à souligner :

La formation des RU en CDU par France Assos Santé

Outre la programmation et le suivi, **l'apport des formations** permet aux RU de gagner en **connaissances, en compétences et de mieux agir.**

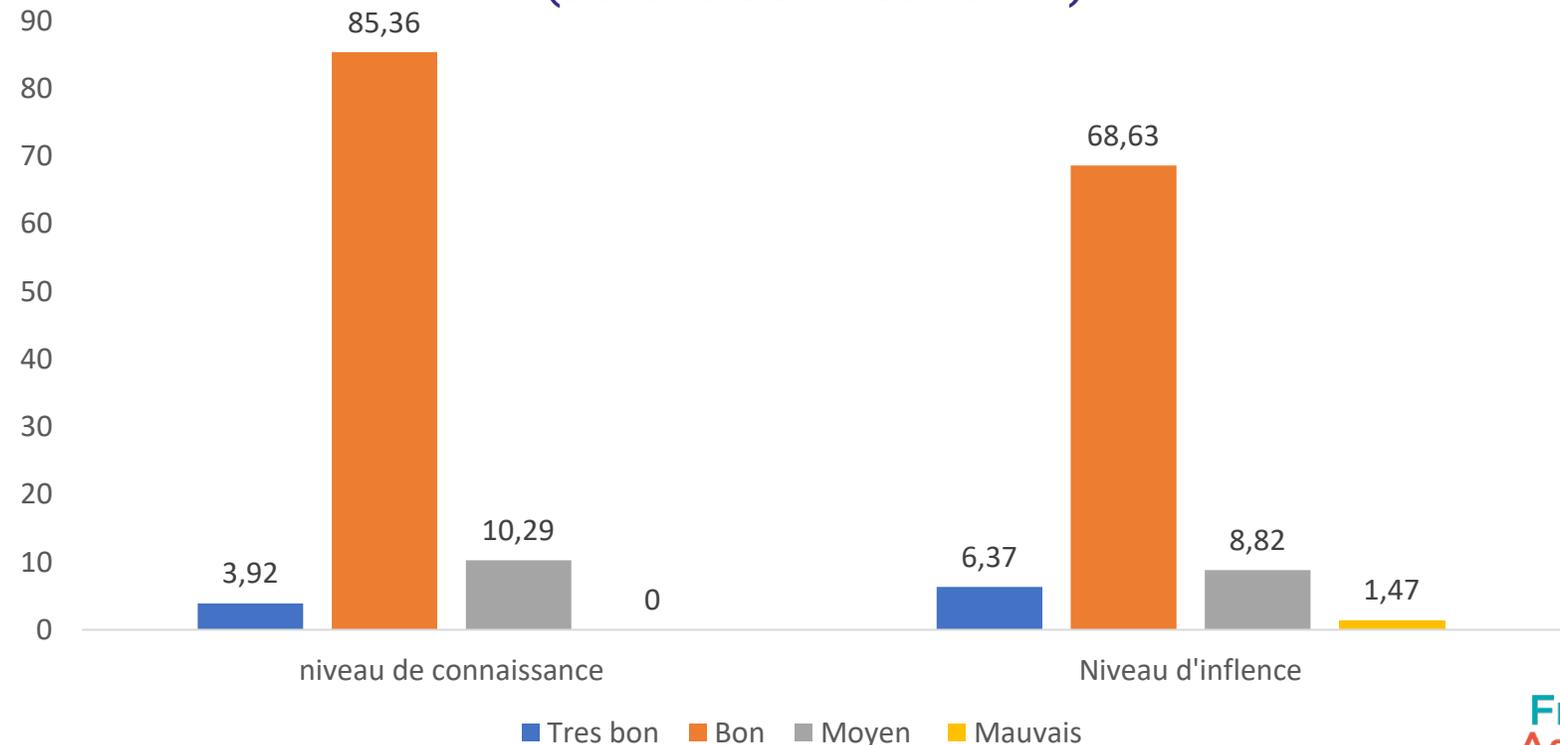
Question : Comment évaluez-vous votre niveau de connaissances pour assurer votre mandat de Représentant des Usagers ? (0 = nul, 5=excellent)

Moyenne : 3,40/5

Question : Comment évaluez-vous votre niveau d'influence en tant que RU pour agir en faveur du respect des droits des usagers ? (0 = nul, 5=excellent)

Moyenne : 3,14/5

Evaluation des apports de la formation des RU
(échelle de valeur en %)



Fonctionnement des CDU 2019-2022 : bilan des RU

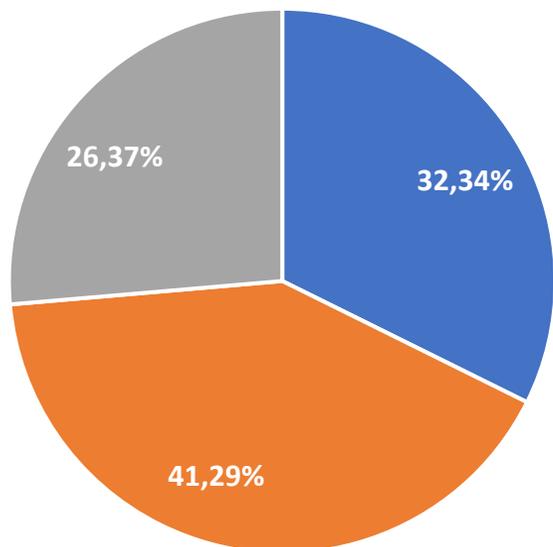


Un axe à renforcer : La collaboration des acteurs associatifs

Liens avec les intervenants associatifs
de l'établissement où vous siégez



Liens avec le président ou membre
bureau de votre association de référence

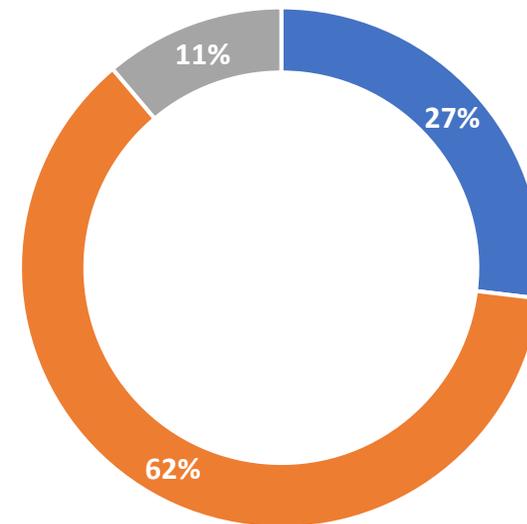


■ Souvent - Tout le temps ■ Parfois ■ Jamais

Faire équipe entre membres RU d'une même CDU n'est pas encore une posture systématisée.

Les liens **inter-associations et/ou** entre **Titulaires et Suppléants** sont à renforcer.

En revanche, les liens avec l'association de référence sont vécues comme **fluides et régulières** par le RU en poste, preuve que le **RU se reconnaît d'abord en tant que bénévole de son association.**



■ Tout le temps ■ Souvent-parfois ■ jamais

Fonctionnement des CDU 2019-2022 : bilan des RU



En conclusion

Une légitimité acquise **AVEC** un partenariat à consolider



Vécue comme une expérience riche, intéressante voire passionnante par les RU dès lors qu'ils se sentent écoutés et accueillis

« Très positif car très bonne écoute. Prise en compte effective de nos remarques de RU »

« De plus en plus concertée pour moi c'est presque une passion et réponde présente à chaque fois avec mon association ces plusieurs fois par semaine que mon avis est demandé »

« mandat 2022 expérience très enrichissante, très bien intégrée dans l'hôpital où j'ai apporté mes connaissances et celles-ci ont servi pour modifier des documents et améliorer le travail des salariés.»

Grâce à une confiance mutuelle à acquérir : Apprendre à se comprendre

« Expérience nouvelle et intéressante qui mérite cependant d'être confirmée s'il y a reconduction du mandat »

« Apprentissage de la relation entre établissement et RU a prolonger et a conforter, la voie est étroite mais elle existe réellement »

« Je prends le relais d'une titulaire RU très expérimentée qui me transmet beaucoup et m'épaula. Je suis vraiment intégrée à l'hôpital et bien accueillie par la Direction et service clientèle. Présente au moins un jour par semaine. Je suis très motivée et me sens soutenue. »

« Difficile au début de comprendre tout le fonctionnement de l'établissement et de faire sa place en tant que RU. Au bout de 3 ans, c'est mieux »

Ce qui renforce la capacité d'agir, de se sentir utile si le partenariat est bien instauré

« C'est un mandat très utile pour améliorer la qualité du service et porter la voix des usagers la collaboration avec les professionnels est fructueuse , on les sent à l'écoute »

« Le RU a une place importante et stratégique, l'usager peut faire entendre sa voix »

« Ce mandat m'a permis d'apporter ma contribution pour défendre les droits des usagers et des pistes d'amélioration »

« La CDU de mon établissement est un simulacre de démocratie. Les fondamentaux ne sont pas remplis au niveau de la CDU même si la clinique "marche bien" en terme de parcours patient.»

QUELLES ACTIONS pour l'AVENIR ?

Renforcer la démocratie en santé : **une urgence !**



- **Renforcer le partenariat** entre RU, Associations, usagers partenaires & les professionnels de santé/administratifs dans **les établissements de soins**

Badges RU

Affichage RU

Plateforme régionale EDU



- **Agir ensemble pour animer** la mandature RU dans **les établissements de soins**

Tutorat RU

Formations

Evènements

Enquêtes ciblées

Comprendre ensemble les raisons pour lesquelles des établissements ciblés n'ont pas/ peu de RU et les accompagner dans leur **stratégie d'intégration des RU**

Développer les liens de coopération entre RU sur le territoire à travers l'identification de **RU coordinateurs référents**

Merci de votre attention

VOS CONTACTS

Patrick Charpentier, Président Régional – élu FHF ex
Limousin

Presidence.naq@france-assos-sante.org

06 51 65 60 43

Géraldine Goulinet Fité, Coordinatrice Régionale

ggoulinet-fite@france-assos-sante.org

06 63 31 90 25

NOUS SUIVRE

Site Internet

<https://www.france-assos-sante.org/>

Réseaux Sociaux

Facebook – LinkedIn - Youtube

