

Représentation des usagers et crise Covid : Enquête exclusive sur la mise à l'arrêt de la démocratie dans de nombreux hôpitaux et cliniques !

(Région Occitanie – 1^{er} semestre 2021)

PROFIL DES PERSONNES INTERROGÉES

54 personnes, 69 mandats :

- 90% ont entre 61 et 80 ans,
- 65% sont des femmes et 35 % sont des hommes.

Ancienneté des Représentants des Usagers (RU) en Commissions Des Usagers (CDU) :

- de 2 ans : 23,6%,
- entre 2 et 6 ans : 41%,
- + de 6ans : 35, 4%.

67 établissements couverts par les RU interrogés (24% des établissements de la région), dont :

- 45% en établissements publics,
- 37% en établissements privés,
- 15% en établissements privés d'intérêt collectif,
- 3% statut non renseigné.

Les associations d'appartenance les plus représentées :

- 19,6% : UFC QUE CHOISIR,
- 13,7% : APF France HANDICAP,
- 7,8% : Ligue contre le cancer,
- 7,8% : France Rein,
- 7,8% : UNAFAM.

LE FONCTIONNEMENT DES CDU

La loi prévoit que les CDU se réunissent au moins 4 fois dans l'année.

A noter que 15% ne se sont réunies qu'une fois en 2020.... Pour 3 répondants, pas du tout !

EN 2020, LA CDU S'EST RÉUNIE...

- 0 fois (11,6%)
- 1 à 3 fois (53,4%)
- 4 fois et + (35%)

66% des RU indiquent avoir eu également des contacts ou des réunions avec des représentants de l'établissement en dehors des réunions de CDU, contacts qu'ils ont jugés très satisfaisants pour 43 % d'entre eux.

65% des RU évoquent ne pas avoir échangé avec les autres RU de l'établissement en dehors des réunions de CDU depuis le début de l'épidémie.

Quelques verbatim :



« 😊 » : lors de la dernière CDU d'octobre 2020 nous nous étions engagés sur un travail de réflexion avec le centre sur l'amélioration de l'évaluation de la douleur et nous avons échangé sur comment nous allions engager cette participation, et faire des propositions lors de la prochaine CDU »

« pour faire le bilan des réunions de CDU. Pour réfléchir à des demandes à faire à l'établissement où nous siégeons. Pour faire remonter des remarques ou plaintes de patient-e-s »

« 😞 » : J'ai essayé de le faire à trois reprises au cours de l'année 2020, pour se connaître mieux, pour échanger, pour préparer notre participation aux réunions avec l'établissement et auprès des usagers. Mais il n'y a pas eu de réaction pour donner suite à ces propositions. Ce qui est assez décourageant et déstabilisant ...

LES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS PENDANT LA CRISE

Depuis le début de l'épidémie, 20% des répondants estiment que leur accès aux plaintes et réclamations s'est dégradé :

- 1/6, c'est la part d'établissements où cet accès est carrément inexistant (pour 16%),
*(Attention) Il s'agit d'une mise en veille de la démocratie en santé particulièrement préoccupante !
Ne plus transmettre et donc ne plus examiner ces plaintes, c'est se priver de relever des dysfonctionnements majeurs et s'interdire d'envisager des solutions. Ce qui démontre bien que cela était possible !*
- 49%, c'est le pourcentage d'établissements où ces transmissions se sont poursuivies sans se dégrader.
Ce qui démontre bien que cela était possible !

Parmi ceux qui ont accès aux plaintes et réclamations depuis le début de la crise :

- 20% notent une diminution du nombre de plaintes et réclamations,
- 59% estiment que le nombre n'a pas varié,
- 9% notent une augmentation.

Les thèmes abordés dans les plaintes et réclamations :

Quelques verbatim :

« En SSR, les hospitalisations en ambulatoire ont été supprimées pendant le premier confinement puis reprises avec conditions strictes »

« Manque de transparence dans les décisions où les RU n'ont pas été impliqués »

« Les personnes hors covid ont rencontré des problèmes de prise en charge notamment dans les erreurs de diagnostics. La covid était recherchée en oubliant d'investiguer les autres pathologies. Nous avons fait des points sur la covid pendant les CDU à la demande des RU »

LES CELLULES DE CRISE, ÉTHIQUES ET DE RETOUR D'EXPERIENCE

3/4 DES ÉTABLISSEMENTS ONT MIS EN PLACE UNE CELLULE DE CRISE

D'après les personnes interrogées :

- 36 % ont été informés des échanges en cellules de crise,
- 7 %, c'est le pourcentage d'établissements où des cellules de crise ont inclus les RU,
- 42 %, **des RU ne savent pas si une cellule ou un comité éthique est en place dans l'établissement,**
- 16%, indiquent qu'il y en avait déjà une avant la crise,
- 50% **ne savent pas si une instance travaillant sur les retours d'expérience (RETEX) est en place dans l'établissement.**

Quelques verbatim :

« Etablissement de taille moyenne permettant une circulation de la parole. RU dans une relation de confiance. »

« Les réunions formelles ne font pas tout, le téléphone a bien fonctionné entre RU et direction, entre RU et responsable qualité. La direction m'a envoyé les recommandations du ministère concernant les SSR. »



« Malheureusement, moins d'ateliers auxquels les patients peuvent participer du fait de la réduction du nombre de participants. Plus de sortie en week-end alors qu'en psychiatrie, cela fait partie du soin... »

« Jusqu'au moment de l'apparition de la crise sanitaire, nous étions très bien intégrés dans l'établissement, et les opportunités de travail en commun pour améliorer la prise en charge des patients bien réelles. La crise a mis un point d'arrêt à cette participation et nous le regrettons »

« Je suis suppléante dans cet établissement depuis peu (fin 2019), je n'ai pas encore trouvé ma place, je souhaiterais mieux travailler en amont des CDU avec mes autres collègues RU mais à ce jour, cela semble difficile, le fonctionnement mis en place fait que seul un RU, également président de la CDU soit très investi. »

« Ma plus grosse difficulté est le manque de contact et d'échanges avec les autres RU du même établissement. Les appels à échanges que j'ai cherché à développer avec les uns ou les autres ont été sans succès. La 2ème difficulté est le contact avec les usagers que les contraintes sanitaires ont rendu encore plus difficiles, pas de possibilités de mettre en place des permanences entre autres... L'établissement semble faire un bon travail (...) mais je ne sens pas que les RU soient intégrés à l'établissement comme j'ai cru comprendre que cela devait être au cours des formations. Je sens que l'établissement cherche à répondre aux exigences réglementaires mais que c'est la limite de nos échanges. Je sens que le moteur de la Commission des usagers est l'établissement et non pas la Commission elle-même par l'interaction de tous ses membres (...). »

LES DÉPROGRAMMATIONS

42% DES RU INTERROGÉS INDIQUENT AVOIR EU CONNAISSANCE DE DÉPROGRAMMATIONS AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT

Parmi eux :

- 31% estiment que l'information des patients au sujet de ces déprogrammations a été complète et adaptée,
- 2/3 des répondants ne savent pas, ou ne se prononcent pas.

L'IMPLICATION DES RU DURANT LA CRISE

- 14,5% se sentent mieux associés à la vie de l'établissement en février 2021, que lors de la première vague (mars-mai 2020),
- 68 % ne se sentent ni mieux ni moins bien associés,
- 16% se sentent au contraire moins bien associés,
- 1,5 % ne sait pas.

LES VISITES

Beaucoup plus surprenant, alors que ces mesures ont un impact direct sur l'accueil des patients et de leurs proches, les RU n'ont été associés à l'élaboration de ces modifications que dans 7,8 % des cas et à la façon de communiquer auprès des patients et des proches sur ces modifications seulement dans 11 % des cas !

DES DISPOSITIFS ALTERNATIFS AUX VISITES (parmi plusieurs réponses possibles)

11,3% de mises à disposition de smartphones et/ou tablettes numériques.

17% de désignations d'un référent privilégié :

- 7,5% de mises en place d'un numéro dédié,
- 47,5 % ont par ailleurs indiqué qu'aucun dispositif spécifique n'a été mis en place,
- 23% ne savaient pas si c'était le cas.

EN SAVOIR + : [télécharger les résultats de l'enquête nationale](#)



Contact(s) communication :

- France Assos Santé Occitanie – tel. : 05 34 30 24 35 ; mail : communicationFASOccitanie@france-assos-sante.org

