

Rapport 2019 relatif aux droits des usagers du système de santé

Plénière CRSA du 2020



Le cadre réglementaire

Evaluation annuelle des conditions dans lesquelles sont appliqués et respectés :

- Les droits des personnes malades et des usagers du système de santé,
- L'égalité d'accès aux services de santé,
- La qualité des prises en charge.

Selon un cahier des charges, à faire évoluer.

L'assemblée plénière de la CRSA rend un avis
sur le rapport préparé par la commission spécialisée.



Elaboration du rapport 2018

Arrêté du 5 avril 2012 portant sur le cahier des charges

4 orientations :

- promouvoir et faire respecter les droits des usagers ;
- renforcer et préserver l'accès à la santé pour tous ;
- conforter la représentation des usagers du système de santé ;
- renforcer la démocratie sanitaire.

Déclinées en **15 objectifs**

- l'ARS collecte et consolide les données,
- la CRSA est chargée de leur analyse en s'appuyant sur des entretiens.

Important: Rapport de la CSDU et non des représentants des usagers de la CRSA



Traitement des plaintes et réclamations en ambulatoire

- Recueil des données auprès de tous les ordres
- Augmentation continue mais faible
- Des efforts d'information à poursuivre
- Des motifs de réclamation pas suffisamment explicites et/ou ne reflétant pas les difficultés rencontrées dans l'accessibilité

Traitement des plaintes et réclamations dans le domaine sanitaire

- 4364 réclamations reçues par les établissements de santé, chiffre stable
- Les thèmes : prise en charge des aspects médicaux (31%), vie quotidienne et environnement du séjour (21%)
- 170 réclamations reçues par l'ARS
- Les thèmes : prise en charge et manque de personnel soignant et non soignant
- **E-satis** : la mesure de la satisfaction des patients s'étend progressivement à l'ensemble des services - les usagers sont de plus en plus nombreux à y contribuer mais problème de la fracture numérique - Note régionale en MCO : 73,4, varie selon les établissements de 46 à 91% de satisfaits. Note régionale en ambulatoire : 76,9

RECOMMANDATION 06 : faire connaître scope santé et les indicateurs de qualité

Traitement des plaintes et réclamations dans le domaine sanitaire

Les médiations :

443 propositions et 167 mises en oeuvre

Respect des règles de la médiation pas toujours satisfaisantes : Compte rendu absent, pas d'avis de la CDU....

RECOMMANDATION 01 : Etablir un état des lieux de la réalisation des médiations et faire des recommandations

Traitement des plaintes et réclamations dans le secteur médico-social

- **Les plaintes à l'ARS** : secteur personnes âgées : 118 - secteur personnes en situation de handicap : 97
- 15% des EHPAD de la région mis en cause par au moins une réclamation des usagers
- Les motifs : qualité des soins médicaux ou paramédicaux - problèmes d'organisation/fonctionnement - qualité hôtellerie/locaux/restauration - attitude des professionnels - facturation et reste à charge
- **Personnes qualifiées** : 7 sollicitations en 2018

RECOMMANDATION 03 : une analyse du dispositif est nécessaire

La commission régionale de conciliation et d'indemnisation

- Des critères contraignants : taux d'AIPP 24%
- baisse des dossiers traités (177)
- légère diminution du délai de traitement des dossiers, la procédure globale entre le dépôt du dossier et l'avis rendu par la CCI ne dépassant pas un an
- 31% des dossiers traités donnent lieu à indemnisation
- Mobilisation importante des membres de la commission
- Accompagnement des usagers indispensable

Les commission des usagers

- Renouvellement des représentants des usagers en 2019 : très bonne organisation
- Taux de renouvellement de 88% au 1 novembre 2019
- 300 bénévoles issus de 42 associations agréées
- Une instance bien intégrée au fonctionnement des établissements
- Les points d'amélioration :
 - améliorer l'analyse des évènements indésirables graves et des mesures correctives prises
 - l'importance de bien inclure tous les représentants des usagers de la CDU et en particulier les suppléants

Les conseils de la vie sociale

- Respect des conditions réglementaires
- Nécessité d'améliorer le fonctionnement pour un impact sur la vie des personnes
- Approfondir l'analyse du fonctionnement des CVS : enquête CDMCA - 44
- Des exemples de bonne pratique existent
- Encourager les liens entre CVS et CDU dans les établissements concernés
- Formation des membres des CVS par URIOPPS et CREAL (123 secteur PA - 78 secteur PH)

RECOMMANDATION 02 : inclure une dimension territoriale pour la formation des membres des CVS des EHPAD & étendre à l'ensemble des CDCA la démarche faite en 44

Les commissions départementales de soins psychiatriques

- **Un rôle important dans la protection des droits fondamentaux :**
examen des dossiers des patients, la visite des unités d'hospitalisation, le contrôle du placement en isolement et/ou en contention et la réception des personnes hospitalisées
- **Des inquiétudes :**
 - non renouvellement des mandats des magistrats
 - difficulté de désigner des professionnels
 - = la pérennité des CDSP est menacée
- **RECOMMANDATION 04 :** La situation des CDSP dans la région mérite un regard attentif de l'ARS dans la mesure où les CDSP constituent un organe de vigilance quant au respect des droits fondamentaux des personnes hospitalisées sans leur consentement dans un établissement public de santé mentale.

La bientraitance

- bilan des inspections d'EHPAD réalisé en 2016, 2017, 2018 sur la base des demandes de mesures correctives : analyse de 48 rapports
- 56% des EHPAD ont reçu une ou plusieurs demandes de mesures correctives concernant les formations en bientraitance
- 65% des établissements n'ont pas élaboré de protocole spécifique de prévention et de traitement des situations de maltraitance
- Nécessité de renforcer la mise en oeuvre de mesures concrètes et de leur suivi : formation, protocoles spécifiques, mise en place des projets personnalisés pour un impact réel sur la vie des résidents.

RECOMMANDATION 07 : investiguer ce que souhaitent les patients, en EHPAD et à domicile

Le droit à l'information

- Le dossier médical : 10 959 demandes (+ 50% en 6 ans). Les procédures d'accès au dossier médical sont globalement respectées avec toujours quelques difficultés pour respecter les délais réglementaires.
- La lettre de liaison : 15 % des établissements sont en classe A ou B (satisfaisants).
- Le dossier médical partagé :
 - 400 000 dossiers ouverts dans la région fin 2019,
 - peu d'utilisation qui en est faite par les professionnels de santé,
 - Enjeu de l'alimentation par les professionnels et les établissements de santé.

L'accessibilité financière

- une croissance importante du nombre de spécialistes ayant fait le choix du secteur 2 : +18,4% sur 4 ans
- un taux d'adhésion des médecins en secteur 2 aux contrats de maîtrise des dépassements d'honoraires qui a pratiquement doublé en 4 ans (de 22,6% à 42,9%)
- Le montant global des dépassements associés aux actes, 74,5 millions d'euros, a néanmoins progressé de 20,2% en 4 ans
- Actes chirurgicaux réalisés dans les établissements privés : croissance continue du nombre d'actes réalisés avec dépassements avec une hausse importante des dépassements moyens pour certains actes

L'accessibilité territoriale

- l'accès à un médecin ne s'améliore pas voire se détériore.
- la légère augmentation du nombre de médecins généralistes
- mais des baisses significatives dans les départements de notre région déjà en fortes difficultés (moins 8% en Sarthe et Mayenne...).
- pour huit des neuf spécialités les plus fréquemment consultées les densités de professionnels en Pays de la Loire sont inférieures de 24 % à 31 % à celles enregistrées au niveau national.
- Les CPTS : une dynamique certaine.

RECOMMANDATION 05 : nécessité d'intégrer les usagers et RU.

- Les contrats locaux de santé

RECOMMANDATION 09 : évaluer les actions menées

- Les transports sanitaires : de fortes inquiétudes des patients et associations

La prévention

- La participation au dépistage organisé : une bonne moyenne régionale mais des taux en baisse
- Des interrogations des usagers, représentants, associations sur les actions de centre régional de coordination
- Prévention VIH :
 - 155 personnes ont découvert leur séropositivité dont 26,5% à un stade tardif
 - 4603 patients séropositifs bénéficient d'un suivi médical
 - Le nombre de personnes qui ignorent être infectées par le VIH est estimé à 647.
 - Nécessité de promouvoir des campagnes de dépistage ciblées et adaptées

LA REDUCTION DES INEGALITES

- Etudes, travaux, questionnaires... une prise de conscience pour agir dans les difficultés d'accès à la prévention, aux soins et à la prise en charge médico-sociale des personnes en situation sociale difficile.
- De nombreuses actions vers ces publics sont en cours
- Mais la persistance des inégalités :
 - 52 % des médecins généralistes ne se sentent pas suffisamment formés pour la prise en charge de ces patients en situation de vulnérabilité sociales
 - 22% des personnes en situation de handicap déclarent avoir vécu un refus de soins
 - la file active des PASS est en augmentation continue
 - les déclarations d'insalubrité sont en hausse
 - de nombreux habitats ne sont pas pris en compte (squats, bidonvilles)

RECOMMANDATION 08 La CRSA devrait avoir une meilleure visibilité sur menées et leur visibilité



Conforter la représentation des usagers

- France Asso Santé forme les nouveaux RU : 85 en 2018
52 nouveaux RU désignés fin 2019 à former en 2020
URIOPSS pour les CVS personnes âgées 123 personnes formées
- CREAL pour les CVS secteur handicap : 78 personnes d'ESAT formées
souhait de voir évoluer les formations des membres de CVS des EHPAD vers des rencontres territoriales
- succès de la journée des représentants des usagers sur « La qualité dans notre système de santé »
- Participation des représentants des usagers dans les instances de démocratie sanitaire : le taux de participation des représentants des usagers aux réunions plénières de la CRSA reste élevé (71%) mais ce taux diminue régulièrement au fil des années (87% en 2016)

RECOMMANDATION 10 : mener une enquête auprès des représentants des usagers de la CRSA

LES AUTRES SUJETS ABORDES DANS CE RAPPORT

- Les indicateurs de qualité des établissements de santé
- La scolarisation des personnes en situation de handicap
- Les personnes détenues
- Les commissions d'activité libérale



REMERCIEMENTS

