

CRS Plénière 19 février 2009

Présentation du rapport
2008 relatif au respect du
droit des usagers
du système de santé



Avant propos

Le plan du rapport s'appuie cette année sur 7 thèmes :

- *Le respect de la personne*
 - *Le secret médical, la vie privée et la confidentialité*
 - *Le droit à l'information et à la formation*
 - *Le droit d'accès à l'information*
 - *La participation et la représentation des usagers au système de santé*
 - *La place accordée aux associations*
 - *Le recueil et le traitement des doléances, réclamations et plaintes*
-

Données sources

- La commission droit des usagers a conservé le parti méthodologique d'interroger directement les établissements de santé pour les questions les concernant
 - les associations d'usagers et collectifs d'usagers de la région ont de nouveaux été sollicités.
 - Le rapport intègre cette année la participation des institutions sur la question des doléances, réclamations et plaintes déposées à l'encontre des professions libérales qu'elles sont amenés à traiter
 - Dans ce cadre d'action, des questionnaires ont été envoyés à destination des établissements de santé, des associations d'usagers et des institutions de la région.
-

Comparatif envois et retours 2006/2007

année	établissements			associations			institutions		
	envois	retours	%	envois	retours	%	envois	retours	%
2006	84	59	70%	0	0	0	0	0	0
2007	64	44	69%	120	37	31%	0	0	0
2008	67	35	52%	105	30	28%	36	5	14%

Institutions destinataire du questionnaire

- *Procureurs de la République des 4 départements*
- *Médiateurs de la République des 4 départements*
- *RSI*
- *URML*
- *ORS*
- *URIOSS Poitou-Charentes*
- *CROM*
- *CDOM des 4 départements*
- *CRAM Centre Ouest*
- *CPAM des 4 départements*
- *MSA des 4 départements*
- *DRASS*
- *DDASS des 4 départements*
- *ARH*
- *URCAM*

Le respect de la personne

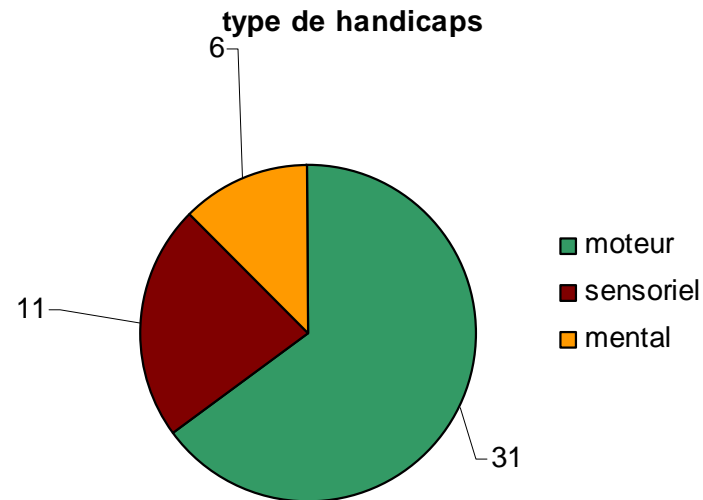
- 23 établissements permettent à leurs professionnels d'avoir accès à une formation sur le respect de la personne
 - 27 établissements sur les 35 répondants ont mis en place un protocole d'évaluation et de traitement de la douleur.
 - sur les 21 établissements concernés par la pratique des soins palliatifs, 62% ont mis en place un dispositif d'information du patient sur leur existence
 - 15 établissements sur les 33 établissements concernés ont mis en place un dispositif de traitement spécifique des plaintes liées à la prise en charge de la douleur.
-

Le respect de la personne

- Seulement 8 établissements sur les 22 concernés ont mis en place un dispositif de traitement spécifique des plaintes liées à l'existence de soins palliatifs.
 - Le temps d'attente des patients est évalué en moyenne dans un établissement sur deux
 - Seulement 31% des établissements proposent une formation sur la non-discrimination à destination des professionnels
-

Le respect de la personne

- une très grande majorité d'établissements (91%) a mis en place des aménagements afin de faciliter l'accès aux personnes handicapées



- 91% des établissements met à disposition des usagers des fauteuils roulants afin de circuler au sein de leurs bâtiments

Le secret médical, la vie privée et la confidentialité

- 80% des établissements de la région qui ont répondu à ce questionnaire ont mis en place une identification anonymisée du patient au niveau des portes des chambres de service
 - seulement 37% des établissements ont mis en place une procédure de délivrance par téléphone d'informations relatives à l'usagers
 - la majorité des établissements n'a pas mis en place de protocole quant au contrôle de la confidentialité de la transmission de l'information vers l'extérieur.
 - 65% des établissements concernés ont mis en place une procédure destinée à assurer la confidentialité des échanges électroniques des informations contenues dans le dossier médical informatisé
-

Le secret médical, la vie privée et la confidentialité

- les établissements reçoivent peu voire pas du tout de manifestation de mécontentement dans le cadre de la confidentialité de l'information
 - 74% des établissements n'ont pas rédigé de procédure prévoyant la possibilité pour le patient de rédiger des directives anticipées conformément à la loi du 22 avril 2005 (loi relative aux droits des malades et à la fin de vie)
 - Seulement 4 établissements ont mis en place une procédure prévoyant des modalités d'application de la loi du 5 mars 2007 (loi portant réforme de la protection juridique des majeurs)
 - 80% des établissements répondants ont élaboré un protocole qui permet d'avoir connaissance notamment de la personne de confiance.
-

Le secret médical, la vie privée et la confidentialité

- La moitié des établissements répondants n'a pas élaboré de protocole d'identification des ayants droit.
 - Environ la moitié des établissements de santé a élaboré une procédure qui permet d'informer les différents professionnels concernés du contenu des informations qui peuvent être délivrables aux ayants droit.
-

Le droit à l'information et à la formation

- Dans 54% des établissements, la délivrance des informations de santé des patients fait l'objet d'un protocole identifié.
 - La charte de la personne hospitalisée est diffusée par l'ensemble des établissements qui ont répondu à cette enquête.
 - le mode de diffusion le plus répandu passe à la fois par le biais du livret d'accueil et de l'affichage.
 - 34 établissements diffusent les documents informatifs sur les droits des malades.
 - pratiquement la totalité des établissements diffusent ces documents par le biais du livret d'accueil de la personne hospitalisée.
-

Le droit à l'information et à la formation

- 34 établissements sur les 35 diffusent des informations sur les procédures de recours existantes en cas d'insatisfaction des usagers.
 - le mode de diffusion des informations relatives aux procédures de recours en cas d'insatisfaction des usagers le plus employé est le livret d'accueil
 - 14 établissements sur les 25 qui accueillent des mineurs ont mis en place une ou des procédures spécifiques notamment dans le cadre de l'accès au dossier médical.
 - Sur les 33 établissements qui accueillent des personnes en situation de handicap, seulement 8 ont mis en place une procédure spécifique de diffusion de l'information à destination de ce public.
 - moins de la moitié des établissements qui accueillent des majeurs protégés disposent d'une procédure de dispense de l'information à destination de ce public.
-

Le droit à l'information et à la formation

- 91% des établissements répondants disposent d'une procédure qui leur permet d'apprécier la satisfaction des patients au regard des informations collectées.
 - Le mode de collecte de ces informations passe le plus souvent par le questionnaire de sortie ou de satisfaction
 - Parmi les 29 établissements qui remettent un questionnaire (de sortie, de satisfaction) à leurs patients, 15 analysent les retours de manière permanente.
 - Globalement le taux de retour des questionnaires reste relativement faible, car sur les 22 établissements répondants, 16 ont reçu moins de 50% de retours, soit 73% des établissements.
-

Le droit d'accès à l'information

- 89% des établissements enregistrent systématiquement les demandes d'accès au dossier médical provenant des usagers.
 - Il existe une procédure concernant le suivi du traitement des demandes d'accès au dossier médical dans 22 établissements sur 35
 - un peu plus de la moitié seulement des établissements ont mis en place une procédure de suivi du délai moyen de transmission du dossier médical.
 - le délai moyen d'obtention pour les dossiers de moins de 5 ans est de 9 jours.
 - le délai moyen d'obtention des dossiers médicaux de plus de 5 ans est de 18,5 jours.
-

Le droit d'accès à l'information

- 68% des établissements ont mis en place une procédure sur la conservation des archives médicales
 - La Commission de Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge est fonctionnelle dans la quasi-totalité des établissements
 - Sur les 35 établissements, 24 ont mis en place une procédure systématique de contrôle de l'identification du demandeur de l'information.
 - la consultation du dossier par le patient est gratuite dans 30 établissements.
-

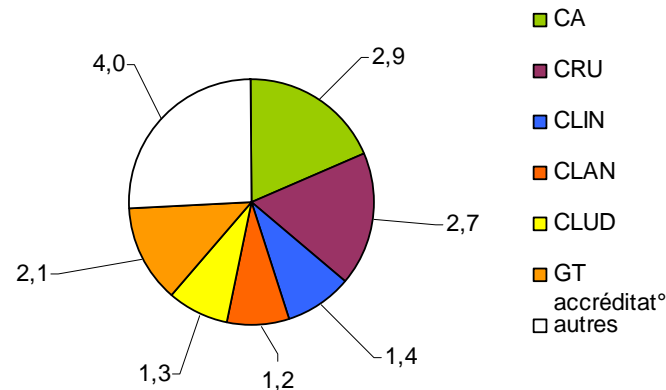
Le droit d'accès à l'information

- seulement 17% des établissements ont mis en place une procédure d'accès au dossier médical pour les personnes en situation de handicap.
 - Concernant l'accès au dossier médical pour les ayants droits lors du décès du patient, seulement 16 établissements sur les 34 concernés ont mis en place une procédure particulière.
-

La participation et la représentation des usagers au système de santé

- l'instance au sein de laquelle la représentation des usagers est la plus effective est la Commission de Relation avec les Usagers.
- Les représentants des usagers sont également assez bien présents au sein du CLIN et du groupe de travail « accréditation »

Moyenne du nbre de représentants d'usagers par instance



La participation et la représentation des usagers au système de santé

- peu d'établissements ont mis en place un protocole d'accompagnement du patient et de son entourage dans l'élaboration et le suivi du projet thérapeutique.
 - 23% des établissements mettent directement à disposition des usagers et des associations d'usagers des cycles de formation
 - 43% des établissements mettent indirectement à disposition des usagers et des associations d'usagers des cycles de formation
 - 70% des associations répondantes sont représentées dans les instances hospitalières et de santé publique de la région.
-

La participation et la représentation des usagers au système de santé

- Sur les 21 associations qui ont répondu qu'elles étaient représentées dans les instances hospitalières de la région, 56% considèrent que la désignation des représentants d'usagers du système de santé est effective au sein de ces instances
 - 11 associations sur les 30 considèrent que la participation des représentants d'usagers aux réunions qui se déroulent au sein des instances hospitalières ou de santé publique est bonne.
-

La participation et la représentation des usagers au système de santé

- Point de vue des associations d'usagers sur la présence et le taux de participation aux réunions des représentants d'usagers dans les instances hospitalières ou de santé publique

	2007			2008		
	valeurs	total	pourcentage	valeurs	total	pourcentage
très bonne	2	17	51,5	1	12	41,4
bonne	15			11		
insuffisante	9		27,5	9		31
médiocre	1		3	0		0
NSP	6		18	8		27,6

La participation et la représentation des usagers au système de santé

- 70% des associations répondantes ne savent pas, si le recensement des désignations des représentants des usagers du système de santé dans les établissements de santé ou instances de santé publique est effectif.
 - En 2007, 24% des associations répondantes connaissaient le droit au congé de représentation pour les représentants des usagers du système de santé contre 27% en 2008.
-

Place accordée aux associations et moyens mis à leur disposition

- 83% des associations d'utilisateurs de la région sont impliquées dans une ou plusieurs thématiques de santé publique
 - 67% des associations répondantes ont bénéficié d'information sur le dispositif d'agrément des associations
 - 37% des associations ont bénéficié d'actions de formation des représentants des utilisateurs du système de santé.
 - Seulement 20% des associations répondantes de la région ont mis en place des actions de formation des représentants des utilisateurs.
-

Place accordée aux associations et moyens mis à leur disposition

- 73% des associations répondantes ont eu accès à de l'information par le biais des établissements de santé.
 - seulement 13% des associations ont pu suivre des formations mises à disposition par les établissements de santé
 - 30% des associations ont connaissance de l'existence d'espaces ou de maisons des usagers dans la région.
-

Place accordée aux associations et moyens mis à leur disposition

- 76% des associations ont participé à des débats publics.
 - 37% des associations ont participé notamment à des actions de santé communautaire, des ateliers santé-ville.
 - Sur les 30 associations répondantes 19 considèrent que la prise en compte des droits et des attentes des usagers dans le système de santé s'améliore.
-

Le recueil et le traitement des doléances, réclamations et plaintes

Concernant les établissements de santé

■ Doléances recensées

- Moyenne 2007 : 74
- Moyenne 1^{er} semestre 2008 : 56,71
- L'hôtellerie est le secteur le plus concerné par ces doléances avec une moyenne de 33 doléances déposées en 2007 et de 26,5 au 1^{er} semestre 2008

■ Réclamations recensées

- Moyenne 2007 : 23,3
- Moyenne 1^{er} semestre 2008 : 10,7

■ Plaintes recensées

- Moyenne 2007 : 8,7
- Moyenne 1^{er} semestre 2008 : 3,8
- La grande majorité de ces plaintes concerne les soins avec une moyenne pour 2007 de 7,7 et pour le 1^{er} semestre 2008 de 4,2 plaintes

Le recueil et le traitement des doléances, réclamations et plaintes

Informations relatives aux professions libérales

■ Doléances recensées

- Moyenne 2007 : 22,2 (total de 111 doléances)
- Moyenne 2008 : 19 (total de 76 doléances)

■ Réclamations recensées

- Moyenne 2007 : 5,67 (pour un total de 17)
- Moyenne 2008 : 6 (pour un total de 18)

■ Plaintes recensées

- Moyenne 2007 : 6 (pour un total de 24)
 - Moyenne 1^{er} semestre 2008 : 1,25 (pour un total de 5)
-

Le recueil et le traitement des doléances, réclamations et plaintes

Concernant les associations d'usagers

- Une association sur deux a déjà été sollicitée par des usagers concernant les modalités à suivre pour déposer une plainte ou une réclamation
 - La majorité des associations répondantes n'ont pas connaissance du numéro AZUR 0 810 51 51 51 (n° d'information sur le droit des malades) mais 16 associations sur les 30 répondantes diffusent un autre numéro que celui précédemment cité.
 - 18 associations ont eu connaissance de difficultés rencontrées par des personnes dans l'accès aux soins, à l'information médicale, mais qui n'auraient pas donné lieu à signalement
-

Le recueil et le traitement des doléances, réclamations et plaintes

Données issues de la CRCI

- Au titre de l'indemnisation d'un accident médical, la CRCI a reçu 98 dossiers et ce par voie de règlement amiable
 - Le délai moyen entre le 1er enregistrement de la demande et celui de la demande complète est de 54 jours.
 - Le nombre de dossiers ayant fait l'objet d'une double saisine de la Commission et du juge est de 9.
 - L'ensemble des conciliations, au nombre de 6, est relatif à des demandes concernant une indemnisation. 4 procédures de conciliation ont abouti à une non conciliation et 2 sont toujours en cours.
-

Recommandations (1)

- Sur la question relative au respect de la personne, la commission spécialisée recommande que :
 - les professionnels de santé aient plus facilement accès à la formation notamment sur :
 - le respect de la personne
 - la non-discrimination
 - les établissements s'engagent davantage sur le développement :
 - de protocoles d'évaluation et de traitement de la douleur
 - de dispositifs d'information concernant l'existence de soins palliatifs
 - de dispositifs de traitements spécifiques de la douleur et des soins palliatifs
-

Recommandations (2)

- Sur la question relative au secret médical, à la vie privée et à la confidentialité, la commission spécialisée préconise :
 - la mise en place systématique de procédures dans le cadre de la délivrance de l'information
 - une meilleure prise en compte par les établissements de la loi du 5 mars 2007 (loi portant réforme de la protection juridique des majeurs) , ainsi que celle du 22 avril 2005 (loi relative aux droits des malades et à la fin de vie)
-

Recommandations (3)

- Sur la question relative au droit à l'information, la commission spécialisée recommande aux établissements de :
 - diversifier les modes de diffusion de l'information de la personne hospitalisée comme la charte de la personne hospitalisée ou les documents informatifs sur les procédures de recours en cas d'insatisfaction des usagers, afin de toucher un plus large public (notamment les personnes avec un handicap visuel, les étrangers...)
 - développer les procédures spécifiques de dispense de l'information à destination des mineurs, des personnes en situation de handicap et des majeurs protégés
-

Recommandations (4)

- Sur la question relative au droit d'accès à l'information, la commission spécialisée préconise :
 - la mise en place systématique de procédures particulières concernant l'accès au dossier médical pour les personnes en situation de handicap et pour les ayants droit lors du décès du patient.
 - La généralisation des procédures de suivi du traitement des demandes d'accès au dossier médical, et du délai moyen de sa transmission
 - Une vérification systématique de l'identité du demandeur de l'information
-

Recommandations (5)

- Sur la question relative à la participation et à la représentation des usagers au système de santé, la commission spécialisée souhaite que des améliorations soient apportées concernant :
 - La mise à disposition des usagers et des associations d'usagers de cycles de formations par les établissements
 - L'importance de rendre le patient plus acteur de son projet thérapeutique
 - La désignation des représentants d'usagers au sein des instances hospitalières
 - La connaissance du droit au congé de représentation pour les représentants des usagers
-

Recommandations (6)

- Sur la question relative à la place accordée aux associations d'usagers de la région et aux moyens mis à leur disposition, la commission spécialisée souhaite que :
 - Le dispositif d'agrément des associations soit davantage connu
 - L'accès à la formation des représentants des usagers soit facilité
 - Que des moyens soient donnés aux associations afin qu'elles puissent mettre en place des actions de formation à destination de leurs représentants des usagers
-

Recommandations (7)

- Sur la question relative aux doléances, réclamations, plaintes et procédures de traitement, la commission spécialisée souhaite que :
 - dans l'objectif d'améliorer leur traçabilité et leur suivi, les établissements de même que les institutions concernées, mettent en place une classification de ces revendications
 - qu'une réflexion soit menée au niveau régional afin d'aboutir à une approche commune au sein des établissements d'un côté et des institutions d'un autre.
-