

Enquête nationale sur la participation des usagers dans les établissements de santé

**Aude Caria, Maison des usagers, Centre hospitalier Sainte-Anne
Jean Wils, Relations avec les usagers, Hôpital Saint-Antoine (AP-HP)**

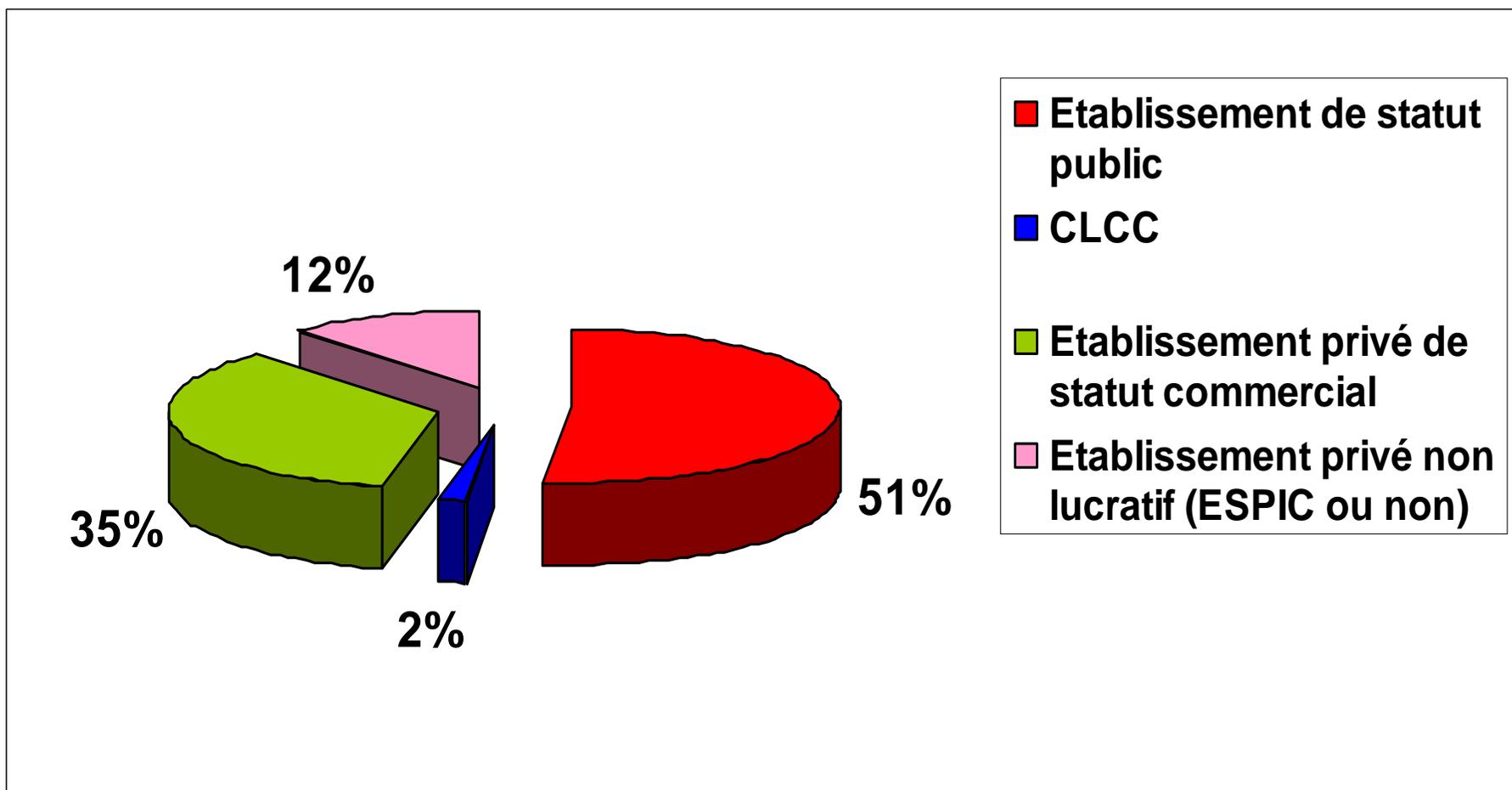
Cité de la santé - Paris – 9 mars 2012

Enquête réalisée en partenariat avec :

Alliance nationale des associations en milieu de santé (ANAMS), Assistance Publique-Hôpitaux de Paris (AP-HP), Hôpitaux Universitaires Est Parisien, Centre hospitalier Sainte-Anne, Cité de la santé-Universcience, Croix-Rouge française, Direction générale de l'offre de soins, Fédération hospitalière de France (FHF), Fédération des établissements hospitaliers et d'aide à la personne privés non lucratifs (FEHAP), Fédération de l'hospitalisation privée (FHP-MCO), Haute autorité de santé (HAS), Mutualité Française, UNICANCER et les CISS régionaux.

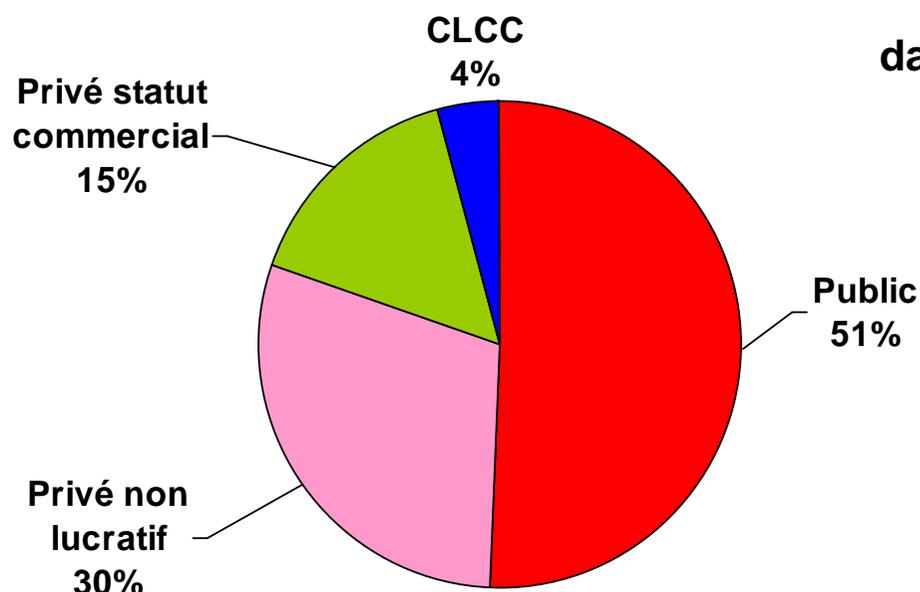
Etablissements

672 sur 2500 établissements = Taux de réponse 27%



Représentants des usagers

212 répondants, via les CISS régionaux



→ 34% sont représentants des usagers dans 2 établissements ou plus.

Participation des représentants des usagers

- 87% des établissements ont une personne chargée des relations avec les usagers (82% en 2009),
- **80% des établissements répondants ont au moins 2 RU au sein de leur CRUQPC.**
- **52% des ES ne comptent que 2 RU.**
- 25% des RU ne participent pas au Conseil de surveillance (ou équivalent)
- **75% des établissements ne réunissent leur CRUQPC que 3 fois par an.**
- **Dans 85% des cas la CRUQPC se tient avec la participation d'au moins un RU.**

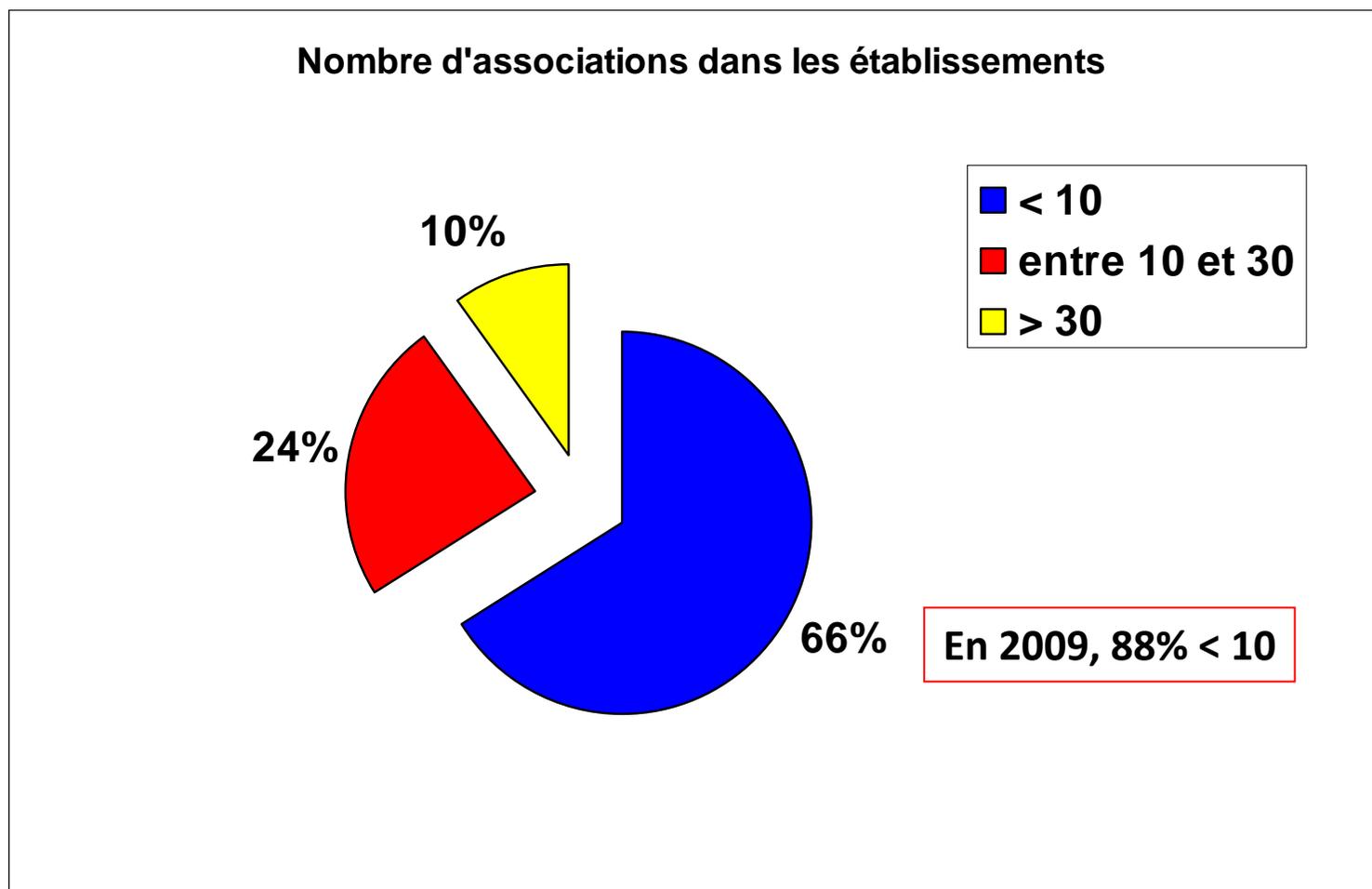
Participation des représentants des usagers et place des associations

- Certification V2007 : 80% des ES associaient leurs RU aux groupes d'auto-évaluation de la certification
- **Certification V2010 : ils ne sont plus que 68%.**
- *Contacts réguliers entre RU et établissements (mais trimestriel dans la moitié des cas)*
- 80% des établissements déclarent que la présence des RU donne lieu à des actions d'amélioration.
- *80% des RU déclarent participer à des groupes de travail (50% en 2009).*
- 33% des RU ont des contacts réguliers avec les associations d'usagers **(28% en 2009).**

Place des représentants des usagers

- Plus de 80% des RU ont connaissance des réclamations qui sont étudiées lors de la CRUQPC.
 - Un tiers des RU n'a pas connaissance du texte de chaque réclamation dans son intégralité (*idem 2009*) ;
- *L'avis du RU est sollicité lors de la CRUQPC (85% régulièrement ou systématiquement) ;*
- Plus 50% des RU ont réussi à faire inscrire à l'ordre du jour de la CRUQPC un problème qui leur paraissait important d'aborder (*idem 2009*).
- *80% des répondants déclarent participer à des groupes de travail (50% en 2009).*

Présence des associations



Maison/Espace des usagers

- **Environ 180 dispositifs recensés (96 en 2009), sur 2500 établissements au total (7%)**
- **Parmi les ES qui ont un tel lieu, il existe de grandes variations en fonction de la taille et du statut de l'ES :**
 - FHP-MCO 10%, FEHAP 16%, CLCC 27%,
 - FHF 37,5%, dont CHU : 63%, CHS/EPSM : 35%, CH : 15% et HL : 5%.
- **Lorsqu'un tel lieu n'existe pas, seuls 23% des ES et des RU répondants déclarent vouloir en ouvrir un (38% en 2009).**

Les usagers

- **438 usagers** ont répondu au questionnaire présent sur les sites des partenaires (90% exploitables)
- **Respectivement 23% et 20%** ont connaissance de l'existence des représentants des usagers (RU) et de la CRUQPC dans l'établissement où ils sont allés.
- **Parmi eux, 14% et 16%** connaissent leur rôle et fonction et savent comment les contacter.

Associations et maison des usagers

- **21% des répondants ont connaissance de l'existence des associations de patients.**
- *7,3% ont été en contact avec ces associations lors de leur consultation ou hospitalisation.*
- **12% savent qu'il existe un lieu d'accueil tenu par les associations d'usagers du type Maison/Espace des usagers.**
- **90% des répondants souhaiteraient qu'un tel lieu existe (pour être mieux informé, connaître ses droits, être soutenu)**

Conclusions

- La participation des représentants des usagers (RU) est globalement entrée dans les habitudes de fonctionnement des établissements de santé (ES), mais leur action et leur rôle restent méconnus des usagers eux-mêmes.
- La participation des associations d'usagers et la création de dispositifs tels que les Maisons/Espaces des usagers restent timides.