



Rapport biannuel

Droits des usagers 2019-2020

sur les données 2018 - 2019

Assemblée plénière CRSA
28 septembre 2021



Le rapport « Droits des usagers »



- Le 20/09/2021 : le rapport « Droits des usagers » 2019–2020 a été transmis à l'ensemble des membres de la CRSA par le service démocratie en santé ;
 - Le 24/09/2021 : la CSDU a émis des recommandations sur ce rapport ;
 - A venir : un formulaire spécifique 2020-2021 « COVID et RU » a été validé en CSDU et va être transmis aux ES PACA
- ➔ *Le cahier des charges du questionnaire principal est en cours de modification – travail réalisé actuellement par la CNS (conférence nationale de santé) sera applicable en 2022.*

L'essentiel de ce rapport

- **Les répondants** => en 2018 : **272** ES et en 2019: **263** ES *sur 274 ES au total*
- **Les réunions effectives** : **3,8 réunions** « CDU » par an dans **69%** des ES, la CDU se réunit 4 fois dans l'année (*obligation réglementaire de réunir la CDU 4 fois dans l'année*)
- **Les plaintes** => en 2018 : **7658** et en 2019: **6655**. **Les motifs principaux** : *relations soignants-usagers, erreurs ou accidents médicaux, facturation, délai d'attente, hôtellerie et restauration*
- **Une amélioration** sur l'information des droits en fin de vie : **89%** des ES entre 2018 et 2019 délivrent des informations à leur personnel sur les droits des patients en fin de vie. **86%** des établissements informent les patients sur leurs droits en fin de vie.

Les recommandations de la CSDU

- Définir le représentant d'utilisateur (RU) comme une personne incontournable de la vie des établissements ;
- Proposer au plaignant (usager du système de santé) l'accompagnement par le RU lors de la médiation entre lui-même et l'établissement ;
- Poursuivre le travail de réflexion et d'amélioration du dispositif des personnes qualifiées du médico-social ;
- Reprendre les recommandations antérieures qui n'ont pas été évaluées comme tenu de la crise sanitaire de la COVID-19.