

**Analyse de la synthèse régionale
des rapports des Commissions des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge
(CRUQPC)
des établissements de santé de Franche-Comté**

- **Rapport 2013 portant sur les rapports des CRUQPC de 2012 -**

Rappel :

La CRUQPC a une double mission :

- veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches ;
- contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Afin de lui donner les moyens d'accomplir ces missions, le législateur a fait de la CRUQPC un organe de consultation incontournable sur la politique d'accueil et de prise en charge dans les établissements de santé. Dans cette perspective, elle a obligation de rédiger un rapport annuel dans lequel elle est invitée à faire des propositions dans ce domaine.

Ce rapport, soumis à délibération au sein de l'instance habilitée de l'établissement de santé est ensuite transmis à l'Agence régionale de santé et à la Conférence régionale de la santé et de l'Autonomie (CRSA).

Au niveau local, le rapport annuel de la CRUQPC :

- propose une synthèse des pratiques existantes au sein de l'établissement ;
- constitue, pour l'établissement, un outil stratégique qui s'intègre dans la démarche qualité.

Au niveau régional, le rapport annuel de la CRUQPC :

- est envisagé comme un outil d'animation de la stratégie des usagers dans la mesure où il est proposé à l'ensemble des établissements d'une région;
- est utilisé pour l'élaboration du rapport spécifique de la CRSA sur le respect des droits des usagers du système de santé qui s'appuie, notamment, sur les informations ainsi collectées pour rédiger son rapport.

Méthodologie de rédaction du rapport :

→ Recueillir les informations nécessaires, à savoir, *a minima* :

- les mesures préconisées en matière de politique d'amélioration continue de la qualité par la CME ainsi que les avis des autres instances dans ce domaine,
- la synthèse des plaintes et réclamations,
- le nombre de demandes et les délais de réponse concernant le dossier médical
- le résultat des enquêtes (de satisfaction, questionnaires de sortie...),
- les recours gracieux ou juridictionnels ;

→ Analyser ces données pour apprécier les pratiques de l'établissement ;

→ S'appuyer sur cette analyse pour faire des propositions au Conseil d'Administration ou à l'organe collégial qui en tient lieu ;

→ Évaluer, d'une année sur l'autre, l'impact de la mise en œuvre des mesures adoptées lors de l'année écoulée.

→ Un thème FOCUS est ajouté à cette analyse, en conformité avec les instructions de la DHOS

1. Rapports CRUQPC

Année	Nbre de rapports CRUQPC retournés	% de retour	Nbre Etab privés	Nbre Etab publics	Rédaction conforme	Présence de RU
2010	30	68 %	8	22	88%	100 %
2011	35	79 %	11	24	80 %	88 %
2012	40	88 %	15	25	85 %	90 %
2013	23	51 %	7	16	74 %	100 %

→ Aucun courrier de relance n'a été adressé aux établissements n'ayant pas retourné leur rapport annuel de la CRUQPC.

→ **Les questionnaires sont traités manuellement. L'informatisation des rapports CRUQPC est lancée en mars 2014.**

2- Fonctionnement des CRUQPC

Année	Nbre de rapports reçus	Présence RU	Nombre d'établissement réunissant les CRUQPC par an					
			Pas de réunion	1 réunion / an	2 réunions /an	3 réunions /an	4 réunions /an	+ de 4 réunions /an
2010	30	100 %		1	2	5	4	
2011	35	88 %		7	7	11	10	2
2012	40	90 %	1	7	11	9	10	1
2013	23	100 %		3	3	6	11	

Année	Nbre de rapports reçus	Présence RU	Nombre d'établissement ayant abordé les sujets obligatoires		
			Plaintes	Qualité Prise en charge	Rédaction du rapport
2010	30	100 %	25	22	25
2011	35	88 %	31	31	28
2012	40	90 %	30	30	28
2013	23	100 %	21	21	17

2-1 Les plaintes / Eloges

Déclarations des plaintes

Année	Nbre de rapports reçus	Nombre de plaintes	Nombre d'éloges
2010	30	867	1541
2011	35	860	2143
2012	40	1804	3197
2013	23	1162	2373

2-2 Les recours

Année	Nbre de rapports reçus	Nombre de plaintes	Nombre de recours CRCI ¹	Nombre de recours en juridiction administrative	Nombre de recours en juridiction civile / pénale
2010	30	867	45	19	5
2011	35	860	30	14	5
2012	40	1804	99	306	26
2013	23	1162	29	23	12

Les motifs des recours sont pour la CRCI :

- Le manque de soins et le retard de diagnostic
 - La complication d'actes chirurgicaux
 - L'erreur de diagnostic
 - Le défaut de surveillance

Pour la juridiction administrative :

- L'infection nosocomiale
- La complication d'actes chirurgicaux
 - Le retard de diagnostic

Pour la juridiction civile :

- La complication d'actes chirurgicaux

¹ CRCI = Commission régionales de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux des affections iatrogènes et des infections nosocomiales)

2-3 Les médiations

Année	Nbre de rapports reçus	Nombre de plaintes	Nombre de médiations
2010	30	867	19
2011	35	860	14
2012	40	1804	306
2013	23	1162	23

Ces médiations ont pour motif :

- défaut d'accueil, de communication
- défaut d'information sur la prise en charge médicale aux urgences et en médecine
 - défaut de prise en charge de la douleur
 - erreur chirurgicale
 - erreur facturation
 - sortie prématurée
 - séquelles d'intervention

2-4 Les demandes d'informations médicales

Année	Nbre de rapports reçus	Nombre de demandes d'informations médicales	Délai de traitement (en pourcentage : nbre de traitement / nbre de demandes)				
			- 8 j	8 à 15 j	15 à 30 j	1 à 2 mois	+ 2 mois
2010	30	1043	35 %	10 %	5 %	2 %	1 %
2011	35	1510	44 %	17 %	8 %	3 %	1 %
2012	40	2365	46 %	10 %	12 %	47 %	15 %
2013	23	1828	64 %	12 %	11 %	2 %	2 %

2-5 les focus

A- Personne chargée des relations avec les usagers

Année	Nbre de rapports reçus	« Existe-t-il au sein de votre établissement une personne chargée des relations avec les usagers à plein temps ? »		« Existe-t-il au sein de votre établissement une personne remplissant concomitamment d'autres fonctions dans l'établissement et qui se charge des relations avec les usagers ? »	
		Oui	Non	Oui	Non
2010	30	Item non traité		Item non traité	
2011	35	9	10	13	7
2012	40	9	14	16	10
2013	23	8	11	15	1

Les établissements n'identifient pas de personnel spécifique à ce poste. Les personnes chargées des relations avec les usagers sont généralement en charge d'autres missions (juriste, qualité, secrétariat, ...).

Sur les réponses apportées par les établissements, il est constaté que la taille de l'établissement ou les moyens budgétaires sont des éléments justifiant la non création d'un poste ciblé "relation avec les usagers".

B- Statut des représentants des usagers

Année	Nbre de rapports reçus	« votre établissement a-t-il versé des indemnités de congé de représentation aux représentants des usagers ? »		« votre établissement a-t-il procédé aux frais de remboursement de déplacements des représentants d'usagers ? »		« votre établissement a-t-il mis en place auprès des représentants d'usagers une action d'information relative aux frais de remboursements ? »	
		Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
2010	30	Item non traité		Item non traité		Item non traité	
2011	35	1	19	4	16	10	4
2012	40	0	25	5	19	10	8
2013	23	1	14	1	14	9	2

Les autres établissements qui n'ont pas versés d'indemnités ou remboursé de frais invoquent les réponses suivantes :

- Il n'y a pas de versement en raison de la situation professionnelle des représentants en retraite.
- Les frais sont pris en compte par l'ARUCAH, association à laquelle adhèrent certains représentants d'usagers
- Le remboursement des frais et la prise en charge figure dans le règlement intérieur de la CRUQPC mais aucun représentant n'a demandé à en bénéficier.