

— Respect des droits des usagers dans les établissements médico-sociaux

— Enquête 2014



Contexte

- La loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a pour objectif de développer les droits des usagers fréquentant les établissements et services sociaux et médico-sociaux.
- La loi HPST a valorisé la démocratie sanitaire avec la création de la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie (CRSA). C'est un lieu de concertation constitué d'une commission permanente et de commissions spécialisées : organisation des soins, médico-sociale, prévention et droits des usagers.



Commission spécialisée

La commission Droits des Usagers du Système de Santé de Bourgogne

Chaque année, la commission spécialisée dans le domaine des droits des usagers du système de santé est chargée, (...), de l'élaboration d'un rapport spécifique sur l'évaluation des conditions dans lesquelles sont appliqués et respectés :

- Les droits des usagers du système de santé
- L'égalité d'accès aux services de santé
- La qualité des prises en charge dans les domaines sanitaire et médico-social



Objectifs

Au même titre que l'enquête menée en 2012, cette étude permet, aux membres de la commission spécialisée, une meilleure connaissance sur :

- Les conditions dans lesquelles sont appliquées et respectées les droits des usagers
- La qualité des prises en charge



Point méthodologique et règles de diffusion

Les données présentées dans cette étude sont issues d'un questionnaire diffusé à 390 établissements médico-sociaux par le biais du logiciel Solen.

La campagne a débuté le 28 mars 2014 et a été clôturée le 30 avril 2014.

Cette étude est diffusable

Le paysage médico-social en Bourgogne

Les établissements et services médico-sociaux pour PERSONNES AGEES

Source : STATISS 2013

Maison de retraite	Nombre d'établissements	Nombre de places
Côte d'Or	88	6 137
Nièvre	40	3 379
Saône-et-Loire	98	7 408
Yonne	73	5 542
Bourgogne	299	22 466

Logement foyer	Nombre d'établissements	Nombre de places
Côte d'Or	5	245
Nièvre	4	253
Saône-et-Loire	30	1 972
Yonne	1	32
Bourgogne	40	2 502

SSIAD / SPASAD	Nombre de Services	Nombre de places
Côte d'Or	30	972
Nièvre	21	639
Saône-et-Loire	26	1 212
Yonne	19	712
Bourgogne	96	3 535

Le paysage médico-social en Bourgogne

Les établissements et services médico-sociaux pour ENFANTS EN SITUATION DE HANDICAP

Source : STATISS 2013

IME	Nombre d'établissements	Nombre de places
Côte d'Or	9	492
Nièvre	9	339
Saône-et-Loire	12	547
Yonne	9	524
Bourgogne	39	1902

CME	Nombre d'établissements	Nombre de places
Côte d'Or	2	48
Nièvre	1	30
Saône-et-Loire	3	56
Yonne	2	39
Bourgogne	8	173

ITEP	Nombre d'établissements	Nombre de places
Côte d'Or	2	62
Nièvre	1	36
Saône-et-Loire	3	110
Yonne	2	70
Bourgogne	8	278

IEM	Nombre d'établissements	Nombre de places
Côte d'Or	1	30
Nièvre	0	0
Saône-et-Loire	0	0
Yonne	0	0
Bourgogne	1	30

SESSAD	Nombre de services	Nombre de places
Côte d'Or	11	599
Nièvre	10	163
Saône-et-Loire	13	366
Yonne	9	153
Bourgogne	42	1281

Manque le
tableau des
CAMSP

Le paysage médico-social en Bourgogne

Les établissements et services médico-sociaux pour ADULTES EN SITUATION DE HANDICAP

Source : STATISS 2013

MAS	Nombre d'établissements	Nombre de places
Côte d'Or	4	143
Nièvre	2	97
Saône-et-Loire	2	168
Yonne	2	84
Bourgogne	10	492

FAM	Nombre d'établissements	Nombre de places
Côte d'Or	8	298
Nièvre	2	86
Saône-et-Loire	9	348
Yonne	7	204
Bourgogne	26	936

Foyer de vie	Nombre d'établissements	Nombre de places
Côte d'Or	9	263
Nièvre	13	461
Saône-et-Loire	42	828
Yonne	18	659
Bourgogne	82	2 211

Foyer d'hébergement	Nombre d'établissements	Nombre de places
Côte d'Or	18	673
Nièvre	6	185
Saône-et-Loire	12	308
Yonne	8	209
Bourgogne	44	1 375

ESAT	Nombre de services	Nombre de places
Côte d'Or	11	1 034
Nièvre	7	458
Saône-et-Loire	17	1 038
Yonne	9	646
Bourgogne	44	3 176

SAVS / SAMSAH	Nombre de services	Nombre de places
Côte d'Or	5	396
Nièvre	7	178
Saône-et-Loire	27	799
Yonne	11	345
Bourgogne	50	1 718



Remarques établissements

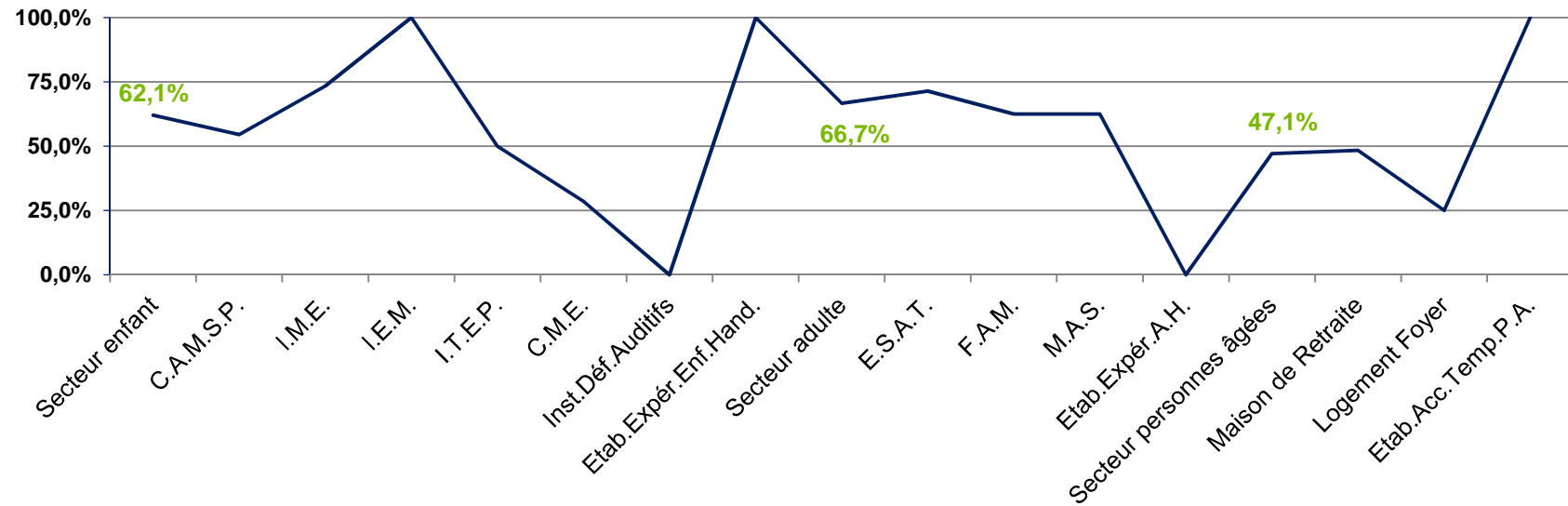
« J'ai rempli l'enquête au nom de l'ESAT (...) Les questions m'ont beaucoup interrogées car elles ne me semblaient pas correspondre à notre réalité. Les questions de la fin de vie et de la douleur ne concernent pas l'ESAT (...). Pas plus celles sur l'intimité (...). Plaintes et réclamations dans nos établissements sont extrêmement rares. »

Droits à la participation à la vie citoyenne et Intégration sociale et professionnelle : « La formulation de cette enquête m'a beaucoup gêné tant elle fait abstraction de ces points alors qu'elle s'intitule *respect des droits des usagers*.

« Je souhaite attirer votre attention sur le fait que celle-ci me paraît avoir été conçue pour des établissements pour adultes et personnes âgées et ne permet que très partiellement de décrire la dynamique de la culture de bienveillance en établissements pour enfants. »

Destinataires du questionnaire et taux de réponse

	Secteur enfant	C.A.M.S.P.	I.M.E.	I.E.M.	I.T.E.P.	C.M.E.	Inst.Déf. Auditifs	Etab.Expér.Enf.Hand.	Secteur adulte	E.S.A.T.	F.A.M.	M.A.S.	Etab.Expér.A.H.	Secteur personnes âgées	Maison de Retraite	Logement Foyer	Etab.Acc.Temp.P.A.	TOTAL
Nombre de questionnaires	58	11	30	1	6	7	1	2	75	42	24	8	1	257	240	16	1	390
Nombre de réponses	36	6	22	1	3	2	0	2	50	30	15	5	0	121	116	4	1	207



Destinataires du questionnaire et taux de réponse

	Nombre de questionnaires	Nombre de réponse	Taux de réponse 2014	Taux de réponse 2012	Evolution
Côte d'Or	112	54	48 %	32 %	+ 16 pts
Nièvre	56	32	57 %	38 %	+ 19 pts
Saône-et-Loire	125	75	60 %	44 %	+ 16 pts
Yonne	97	46	47 %	46 %	- 1 pt
Bourgogne	390	207	53 %	41 %	+ 12 pts

Le taux de réponse a évolué de 12 points entre 2012 et 2014 : Le ciblage de l'envoi des questionnaires sur les établissements et non sur les services a permis un meilleur taux de réponse.

Identification de la population accueillie

34 établissements accueillent 4 277 jeunes de moins de 20 ans

CATEGORIE ETABLISSEMENT	21	58	71	89	Bourgogne
C.A.M.S.P.	1 000		927	570	2 497
E.S.A.T.		1		1	2
Etab.Enf.ado.Poly.	39		20		59
Etab.Expér.Enf.Hand.	33		12		45
I.E.M.	220				220
I.M.E.	389	184	355	406	1 334
I.T.E.P.	30			90	120
Total général	1 711	185	1 314	1 067	4 277

Identification de la population accueillie

43 établissements accueillent 2 863 adultes de 20 ans et plus

CATEGORIE ETABLISSEMENT	21	58	71	89	Bourgogne
E.S.A.T.	713	235	692	452	2 092
C.M.E.	1				1
Etab.Expér.Enf.Hand.	5				5
F.A.M.	93	44	216	59	412
I.M.E.	16	4	13		33
M.A.S.	126		60		186
Maison de Retraite	2	130	1	1	134
Total général	956	413	982	512	2 863

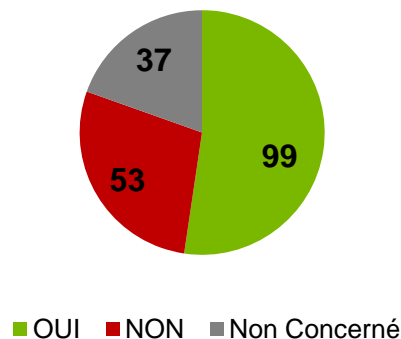
Identification de la population accueillie

108 établissements accueillent 9 586 personnes âgées de plus de 60 ans

CATEGORIE ETABLISSEMENT	21	58	71	89	Bourgogne
E.S.A.T.	2		2	2	6
Etab.Acc.Temp.P.A.			145		145
F.A.M.				23	23
Logement Foyer	245	93			338
M.A.S.	11				11
Maison de Retraite	2 132	1 834	3 471	1 626	9 063
Total général	2 390	1 927	3 618	1 651	9 586

Formation sur le droit des usagers en 2013

Formation sur la fin de vie

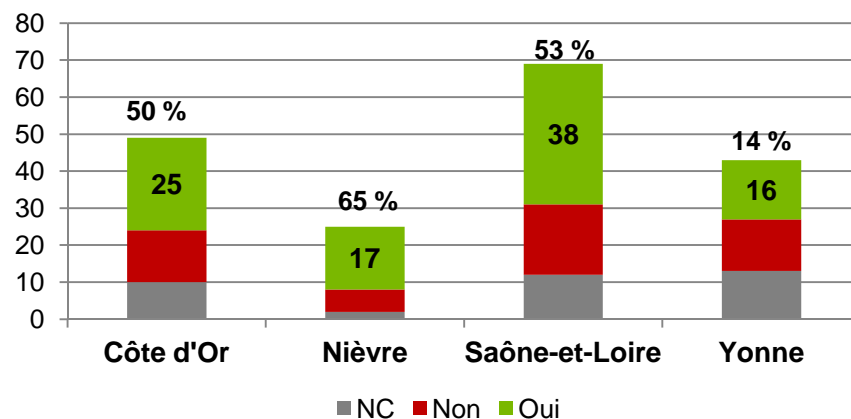


191 répondants

92% des établissements ayant formés leur personnel à la fin de vie sont des établissements pour personnes âgées. On retrouve aussi 9 établissements pour adultes en situation de handicap.



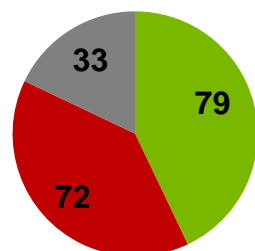
Etablissements formés par département



En 2013, les établissements ont eu 2 formations en moyenne, soit 1050 personnels formés sur 2754 potentiellement concernés : 38,1% du personnel des 99 établissements a été formé en 2013

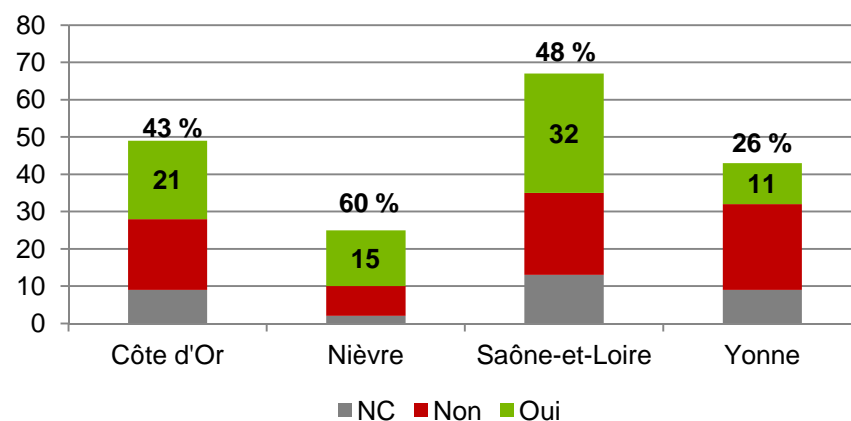
Formation sur le droit des usagers en 2013

Formation sur la douleur



■ OUI ■ NON ■ Non Concerné

Etablissements formés par Département



184 répondants

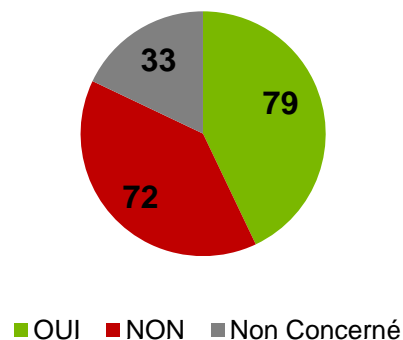
87% des établissements ayant formés leur personnel à la douleur sont des établissements pour personnes âgées. On retrouve aussi 2 établissements pour enfants et 8 pour adultes en situation de handicap.



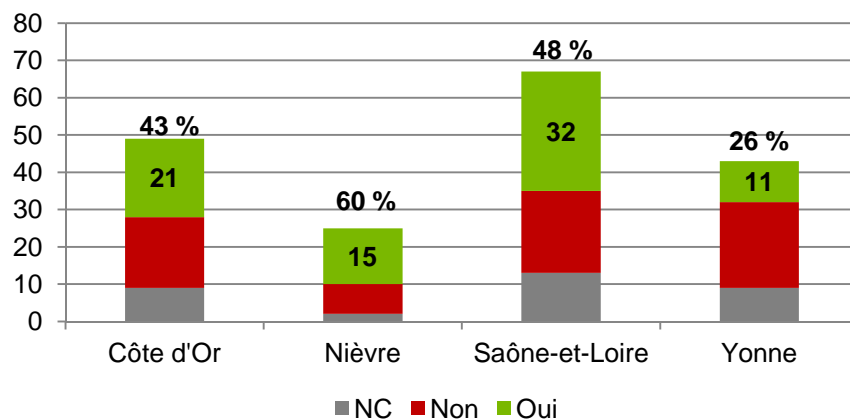
En moyenne, les établissements ont eu un peu moins de 2 formations en 2013, soit 862 personnels formés sur 2311 potentiellement concernés : 37,3% du personnel des 79 établissements a été formé en 2013

Formation sur le droit des usagers en 2013

Formation sur le fonctionnement du CVS :



Etablissements formés par département



191 répondants

43% des établissements ayant formés leur personnel au fonctionnement des CVS sont des établissements pour personnes âgées. On retrouve aussi 5 établissements pour enfants et 11 pour adultes en situation de handicap.



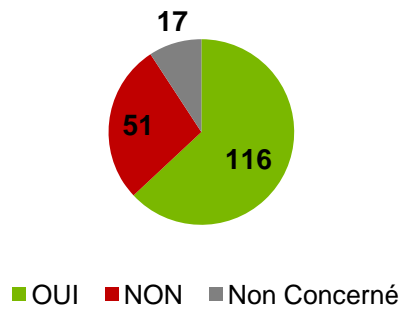
Les établissements ont eu, en moyenne, une 1 formation en 2013, soit 405 personnels formés sur 762 potentiellement concernés : **53,1% du personnel des 28 établissements a été formé en 2013**

Organisation

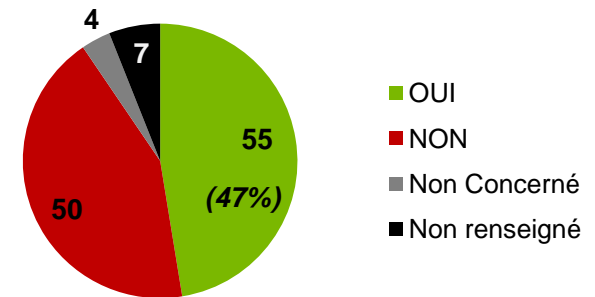
Convention avec un établissement de santé

184 répondants

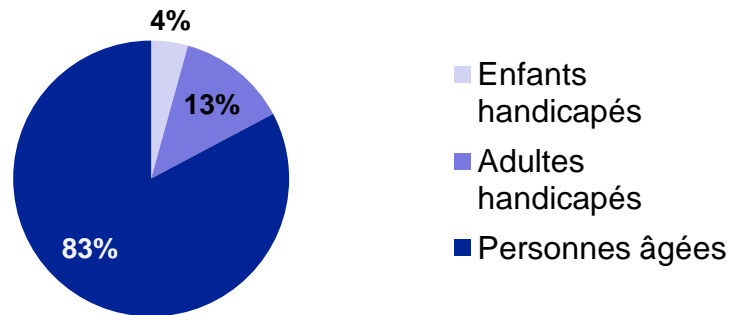
L'établissement a une convention avec un établissement de santé



Axe douleur dans la convention :

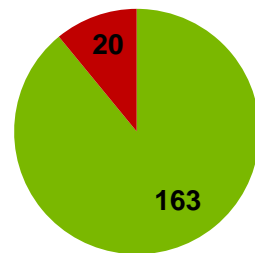


Part des conventions par secteur



Organisation

Projet d'établissement

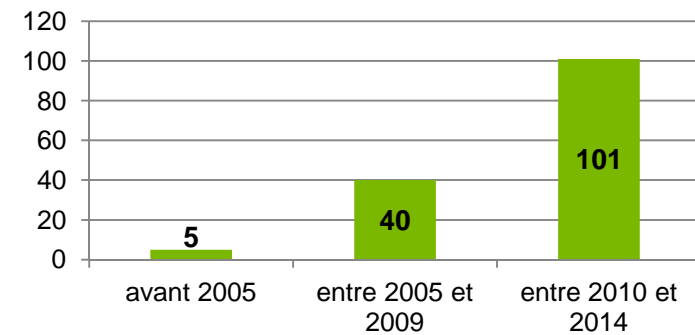


■ OUI ■ NON



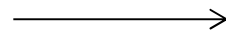
183 répondants

Rythme d'actualisation



89% des établissements ayant répondu ont mis en place leur projet d'établissement et 24% d'entre eux font référence aux directives anticipées relatives aux conditions de fin de vie.

2012 = 84%



2014 = 89%

Organisation

Instances

186 répondants

Sur 186 répondants, 167 établissements ont des représentants des usagers élus : Soit près de 90%

2012 = 79% → 2014 = 90%

Mise en place d'un CVS :

176 OUI

11 NON

2012 = 85% → 2014 = 94%

Réunions :

Les établissements font en moyenne
3 réunions par an.

Minimum : 1 réunion en 2013

Maximum : 6 réunions en 2013

Concerne :

5 établissements pour enfants

1 établissement pour adultes

5 établissements pour personnes âgées

Organisation

Instances

186 répondants

Composition des 186 CVS de la région pour les établissements répondants

Qualité des membres	Nombre de membres
Représentant des usagers	664 (38%)
Représentant des familles ou représentant légal	511 (29%)
Représentant du personnel	324 (19%)
Représentant de l'organisme gestionnaire	242 (14%)
TOTAL	1 741

Organisation

Instances : Formation des membres du CVS

175 répondants

Il existe des formations pour les membres du CVS dans 26 établissements sur 175 répondants (14,8%). En 2013, il y eut 32 formations au total, soit, en moyenne, 1 formation par établissement.

194 membres formés sur la région en 2013, soit entre 7 et 8 membres par CVS

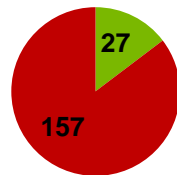
FORMATEURS	THEMES DE FORMATION
Interne (direction, éducateurs...)	« Définition, fonctionnement, objectif et animation Mission et rôle / Rôle du représentant des usagers »
UNIFAF	« Etre représentant au conseil de la vie social »
APF Formation	« Fonctionnement du CVS, droits des usagers »
CAC formation	« Le rôle de chacun au sein du CVS »
URIOPSS Bourgogne	« Le fonctionnement des établissements médico- sociaux – les modes de gouvernance »
Format vert	« Etre représentant au CVS »
PAZZAPA	« Rôle et statut du délégué au CVS »
APAJH	« Comment être délégué et comment s'exprimer en public »

Organisation

Instances

184 répondants

Rapport annuel du CVS



■ OUI ■ NON



27 établissements sur 184 répondants ont établi un rapport annuel de leur CVS. Il est transmis à l'ARS et/ou à la CRSA dans un peu moins de 15% des cas (4 rapports sur 27).

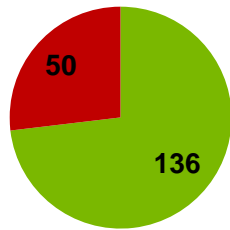
122 établissements ont mis en place d'autres instances de participation, ce qui représente 72% des répondants. En 2012, ce taux était de 65%. Par rapport à 2012, les mêmes instances sont répertoriées :

- ✓ Commission menu,
- ✓ Réunion des familles,
- ✓ Commission restauration,
- ✓ Commission animation,
- ✓ Enquête de satisfaction,
- ✓ Réunion des résidents, réunion d'atelier
- ✓ Groupes de parole...

Organisation

Service qualité

186 répondants



■ OUI ■ NON



136 établissements sur 186 répondants ont un service qualité ou une personne missionnée à la qualité.

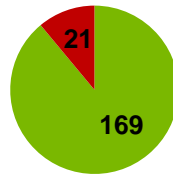
2012 = 70% → 2014 = 73%

Organisation

Gestion des plaintes et des réclamations

190 répondants

Outil d'écoute des usagers



■ OUI ■ NON



169 établissements sur 190 répondants ont mis en place un outil d'écoute des plaintes et réclamations des usagers.

2012 = 79% → 2014 = 89%

Quels outils mis en place ?

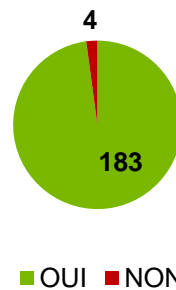
- ✓ 86 établissements ont mis en place les Fiches d'Evènements Indésirables
- ✓ 61 établissements ont mis en place le registre des plaintes
- ✓ 11 établissements ont une boîte à idée
- ✓ 11 établissements ont le questionnaire de satisfaction
- ✓ 6 EHPAD utilisent le circuit de recueil et de traitement du CH
- ✓ D'autres ont l'humeuroscope, le cercle de qualité...

Organisation

Gestion des plaintes et des réclamations

190 répondants

Traitement des plaintes



Il y a 19 plaintes et réclamations relatives à l'accès au dossier médical pour 183 établissements :

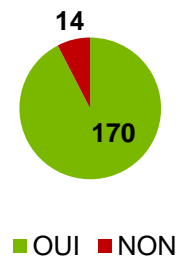
1 établissement a eu 9 plaintes ou réclamations

1 établissement a eu 6 plaintes ou réclamations

2 établissements ont eu 2 plaintes ou réclamations

2012 = 95% → 2014 = 98%

Réponse systématique aux plaintes et réclamations



Les plaintes et réclamations donnent lieu à une réponse systématique dans 92% des cas en 2014 alors que ce taux était de 83% en 2012

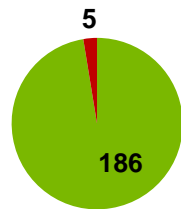
Organisation

Qui répond aux plaintes et réclamations ?

- ✓ La direction : **118 établissements**
- ✓ Le responsable de service : **15 établissements**
- ✓ Une équipe pluridisciplinaire (direction, qualité, infirmière, médecin selon les cas) : **12 établissements**
- ✓ Le responsable qualité : **3 établissements**
- ✓ La cellule clientèle du centre hospitalier : **1 établissement**
- ✓ La commission de concertation : **1 établissement**

Fonctionnement

Règlement de fonctionnement



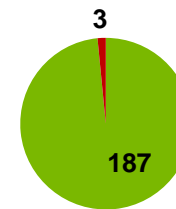
■ OUI ■ NON

97% en 2014



98% en 2012

Contrat de séjour



■ OUI ■ NON

98% en 2014

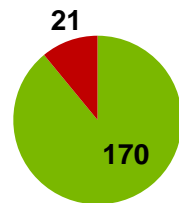


97% en 2012

Fonctionnement

191 répondants

Projet personnalisé

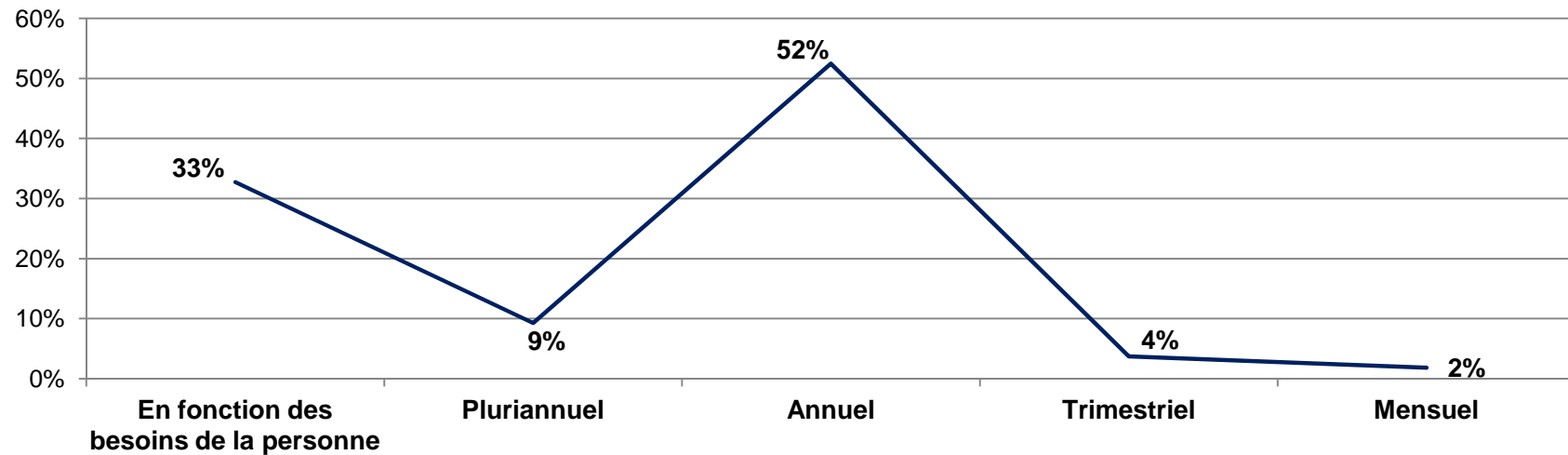


■ OUI ■ NON



89% des établissements répondants ont mis en place le projet personnalisé. En 2012, il représentait 76% des répondants.

Rythme d'actualisation



Fonctionnement

Participation de l'utilisateur à l'élaboration de son projet :

183 répondants

159 établissements ont répondu que l'utilisateur participe à l'élaboration de son projet, soit une représentation de 87% en 2014 contre 75% en 2012.

Forme de participation :

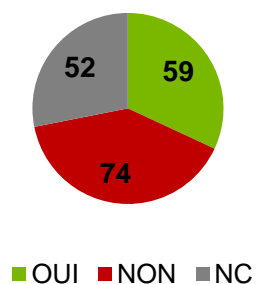
- ✓ Réunion, rendez-vous ou entretien : **95 établissements**
- ✓ Recueil des attentes: **19 établissements**
- ✓ Invitation au moment du projet : **18 établissements**
- ✓ Participation au groupe d'élaboration du PVI : **9 établissements**
- ✓ Association de l'utilisateur et/ou de la famille au projet: **4 établissements**
- ✓ Rencontre avec la famille de l'utilisateur : **3 établissements**
- ✓ Grille d'auto-évaluation, questionnaire ou consultation avec le médecin: **1 établissement**

Fonctionnement

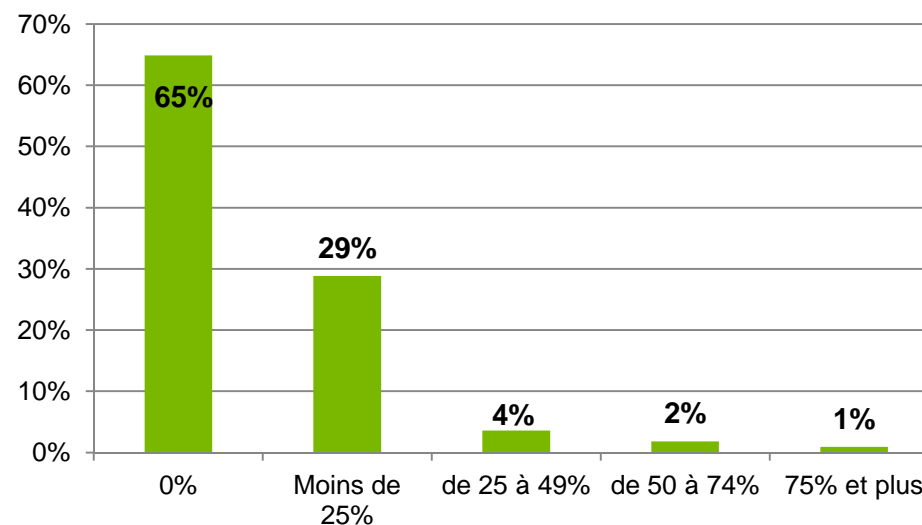
185 répondants

Directives anticipées relatives aux conditions de la fin de vie:

Encouragement à la rédaction aux directives de fin de vie



Part des résidents ayant rédigé des directives anticipées



	OUI	NON	NC	TOTAL	Proportion
Etablissements pour enfants	0	8	24	32	17%
Etablissements pour adultes	1	22	20	43	23%
Etablissements pour personnes âgées	58	44	7	109	59%

Fonctionnement et prise en charge de la personne

Livret d'accueil, charte des droits et liberté, compréhension des documents et accessibilité :

	2012	2014
Livret d'accueil	95%	95%
Charte des droits et libertés	97%	98%
Compréhension des documents	83%	80%
Accessibilité à plusieurs formes de handicap	83%	82%

2012 = 83% → 2014 = 80%

Répartition des établissements non accessibles par plusieurs formes de handicap :

	Non accessibilité
Etablissements pour enfants	11
Etablissements pour adultes	11
Etablissements pour personnes âgées	11

2012 = 83% → 2014 = 82%

Respect des droits des usagers

	2012	2014
Conditions humaines	95%	95%
Conditions matérielles	88%	89%

Les conditions humaines de fonctionnement des établissements ne permettent pas le respect de la dignité et de l'intimité des personnes accueillies à cause de :

- ✓ **Etat des bâtiments**
- ✓ **Manque de personnel**

Les conditions matérielles de fonctionnement des établissements ne permettent pas le respect de la dignité et de l'intimité des personnes accueillies, à cause de :

- ✓ **Des locaux non adaptés**
- ✓ **Des chambres doubles**

Respect des droits des usagers

Livret d'accueil, charte des droits et liberté, compréhension des documents et accessibilité :

	2012	2014
Restauration et respect des convictions religieuses	95%	88%
Confidentialité des données des usagers	98%	100%
Formation destinée au personnel sur la Bientraitance	92%	94%
Rédaction d'une procédure maltraitance	65%	77%
Mise à disposition des usagers de la procédure maltraitance	21%	42%

Pourquoi la procédure maltraitance n'est pas mise en place ?

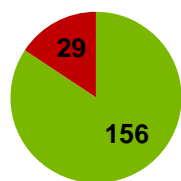
- ✓ Autre document : 2 établissements
- ✓ Fait pour le personnel mais pas pour les usagers : 12 établissements
- ✓ Le signalement se fait à l'oral ou sur demande d'un entretien : 8 établissements
- ✓ Réflexion en cours : 5 établissements

Pourquoi elle n'est pas mise à disposition des usagers ?

- ✓ Capacité des usagers : 7 établissements
- ✓ Disponible sur demande : 2 établissements

Respect des droits des usagers

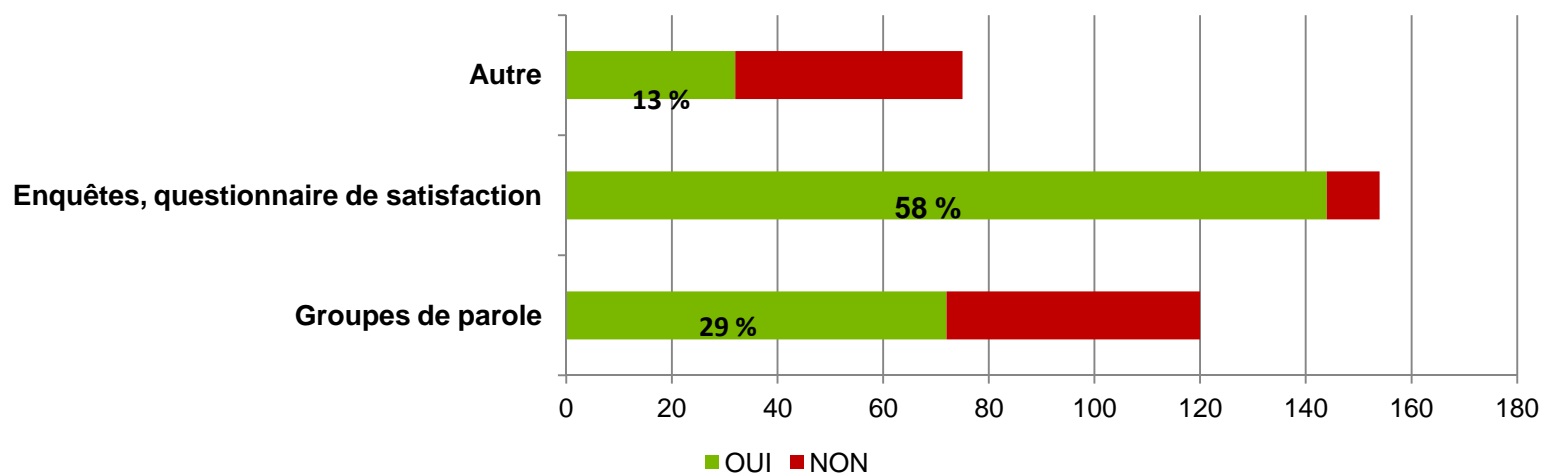
Outil de mesure de la satisfaction des usagers



■ OUI ■ NON

2012 = 79% → 2014 = 84%

Outil de mesure utilisé





Ce que l'on peut retenir

- L'évolution des différents indicateurs du questionnaire est relativement positive entre 2012 et 2014.
- Le questionnaire évoque particulièrement la question de la fin de vie et ne couvre pas assez les questions de participation à la vie citoyenne et l'intégration sociale et professionnelle.
- Surreprésentation des établissements pour personnes âgées dû au nombre d'établissements sur le territoire bourguignon par rapport aux établissements pour personnes en situation de handicap.



Pour aller plus loin

L'objectif est de pouvoir fournir ces données à un rythme régulier sous le même format :

Suivi du respect des droits des usagers dans les établissements médico-sociaux

Evolution depuis 2012

Coordonnées pour toutes demandes sur cette enquête :

Cellule étude et statistique, Direction du Pilotage et des Opérations

Cécile LUMIERE : 03-80-41-98-92

Cecile.lumiere@ars.sante.fr