




# Résultats de l'enquête nationale de juin 2008 sur la mise en place des CRU dans les établissements de santé

**Dhos - bureau des droits des usagers**

# Objet et périmètre de l'enquête CRU



- L'enquête, réalisée en Juin 2008 par la DHOS a pour objectif de faire l'état des lieux, au niveau national, de la mise en oeuvre des commissions des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge et, à partir des constats réalisés :

- > d'apprécier la réalité des difficultés de recrutement des représentants des usagers, membres de la CRU,
- > d'évaluer le respect, par les établissements de santé, du droit d'accès des personnes à leurs dossiers médicaux,

afin de mettre en place, le cas échéant, les mesures permettant de remédier aux difficultés mises en exergue.

- Tous les établissements de santé (2815 qualifiés en adresse email par les ARH -sur 3223- ), ont été sollicités : 1692 ont répondu soit un taux de réponse de 60,1%.

- L'enquête, réalisée via SurveyManager et supervisée par la société e-DB contact, s'est déroulée pendant trois semaines.

- Les référents des ARH ont joué un rôle important dans le suivi de l'enquête et le format de restitution de l'analyse.

- Cette enquête se fonde sur des déclarations des établissements.

- *Note Méthodologique : Le cumul des % peut être compris entre 99% et 101% en fonction des arrondis.*



## Sommaire

1. Composition de l'échantillon
2. La mise en place des CRU
3. Le recrutement des membres de la CRU
  - Les représentants des usagers (titulaires et suppléants)
  - Les médecins médiateurs (titulaire et suppléant)
4. Le fonctionnement des CRU
5. Le rapport annuel
6. Le dossier médical

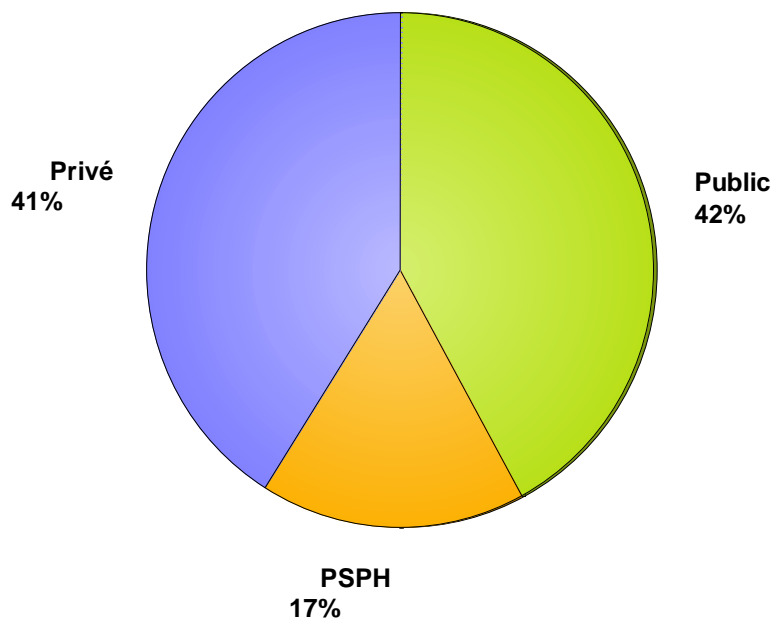


# 1. Composition de l'échantillon

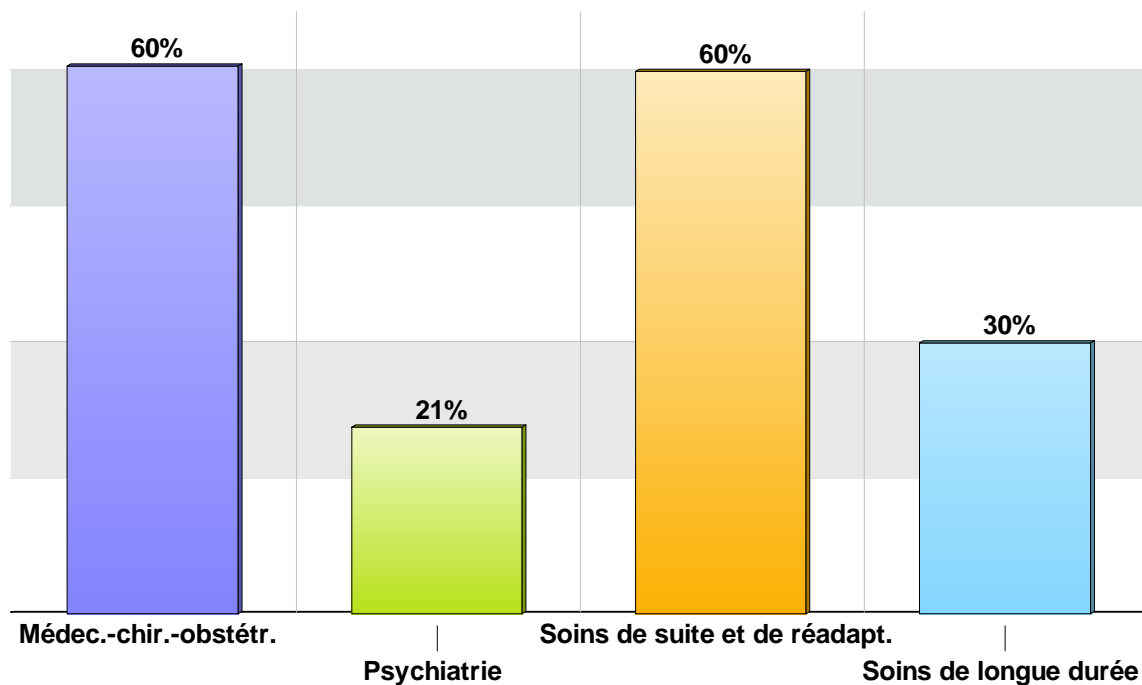
# 1. Composition de l'échantillon

Un nombre équivalent d'ES publics et privés, peu de PSPH, majoritairement des MCO et SSR et des ES petite taille

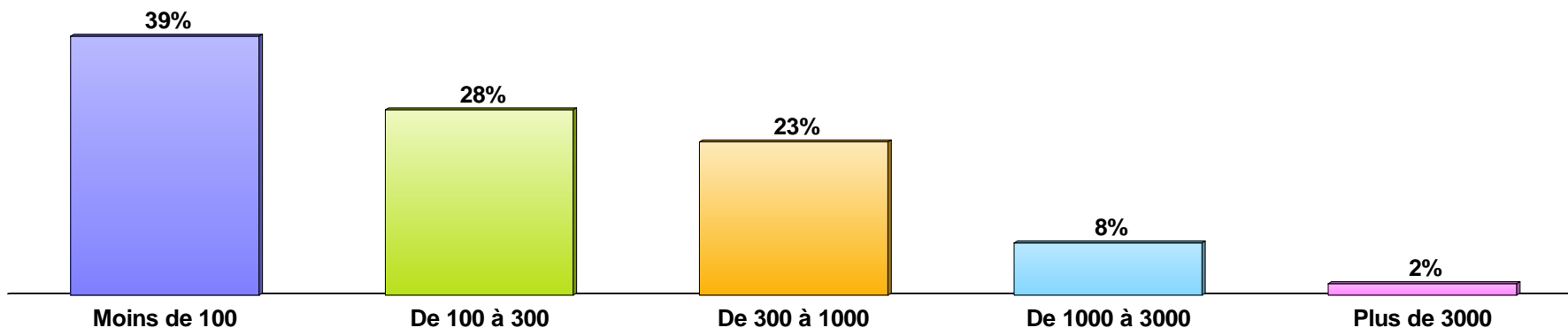
### Statut des établissements



### Activités des établissements



### Nombre d'ETP non médicaux dans l'établissement





## 2. La mise en place des CRU

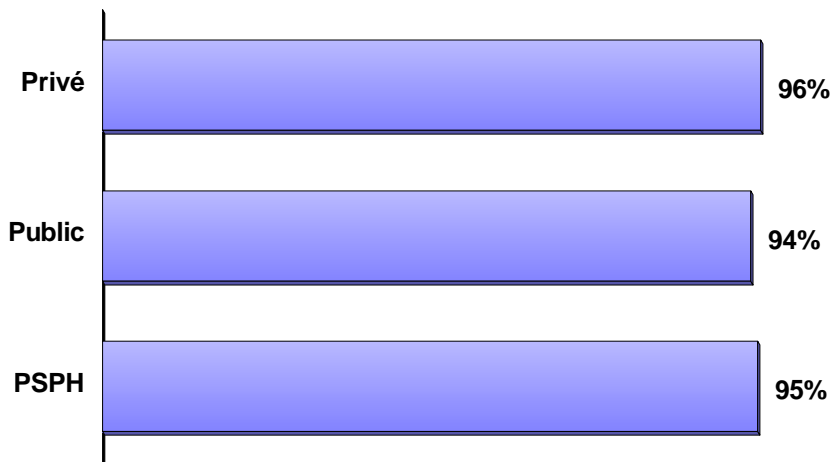
## 2. La mise en place des CRU

Les CRU sont mises en place dans 95% des établissements

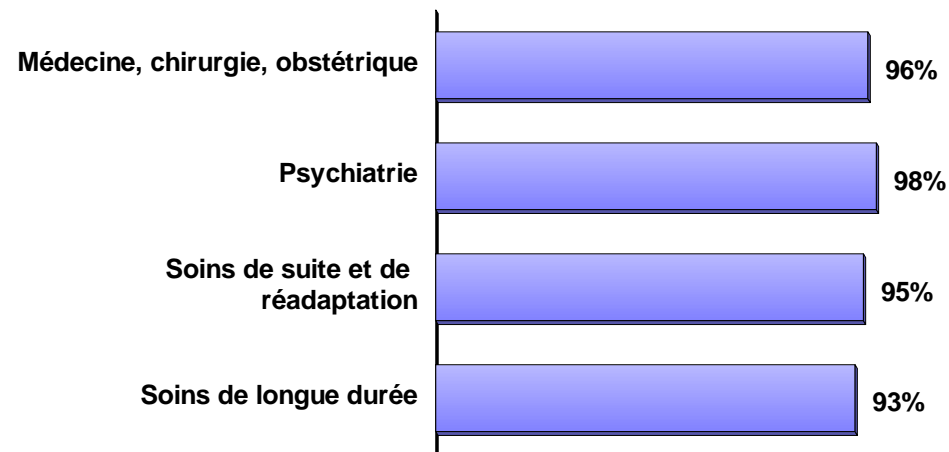
Une mise en place forte quel que soit le statut

... et l'activité des établissements

Taux de mise en place des CRU par statut de l'établissement

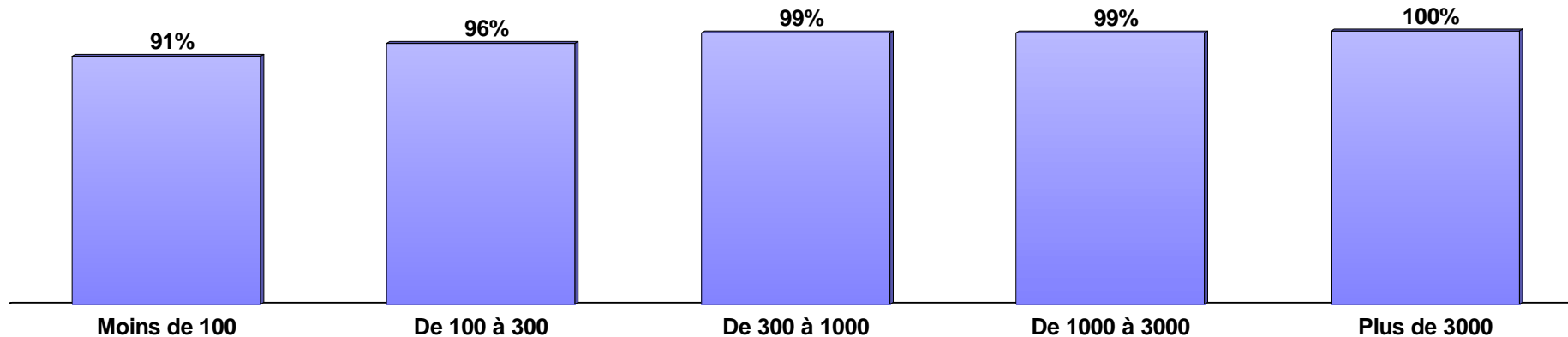


Taux de mise en place des CRU par activités de l'établissement



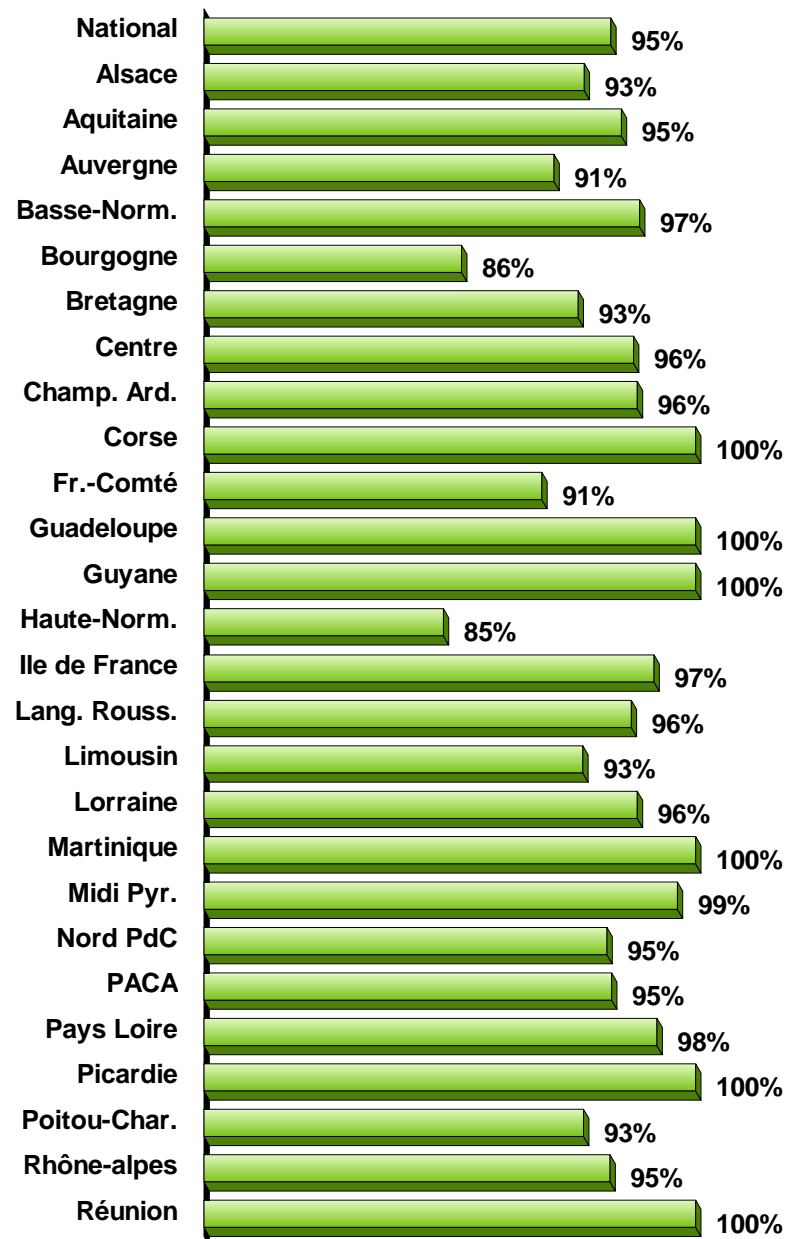
Des CRU un peu moins présentes dans les établissements de petite taille

Nombre d'ETP non médicaux dans l'établissement



## 2. La mise en place des CRU

### Taux de mise en place des CRU par région

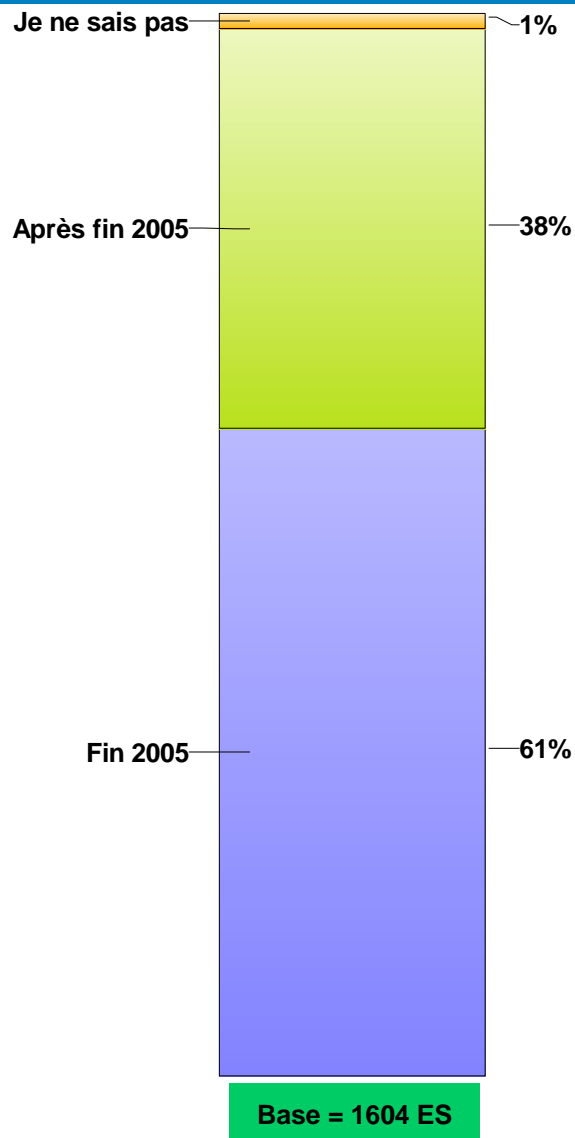




## 2. La mise en place des CRU

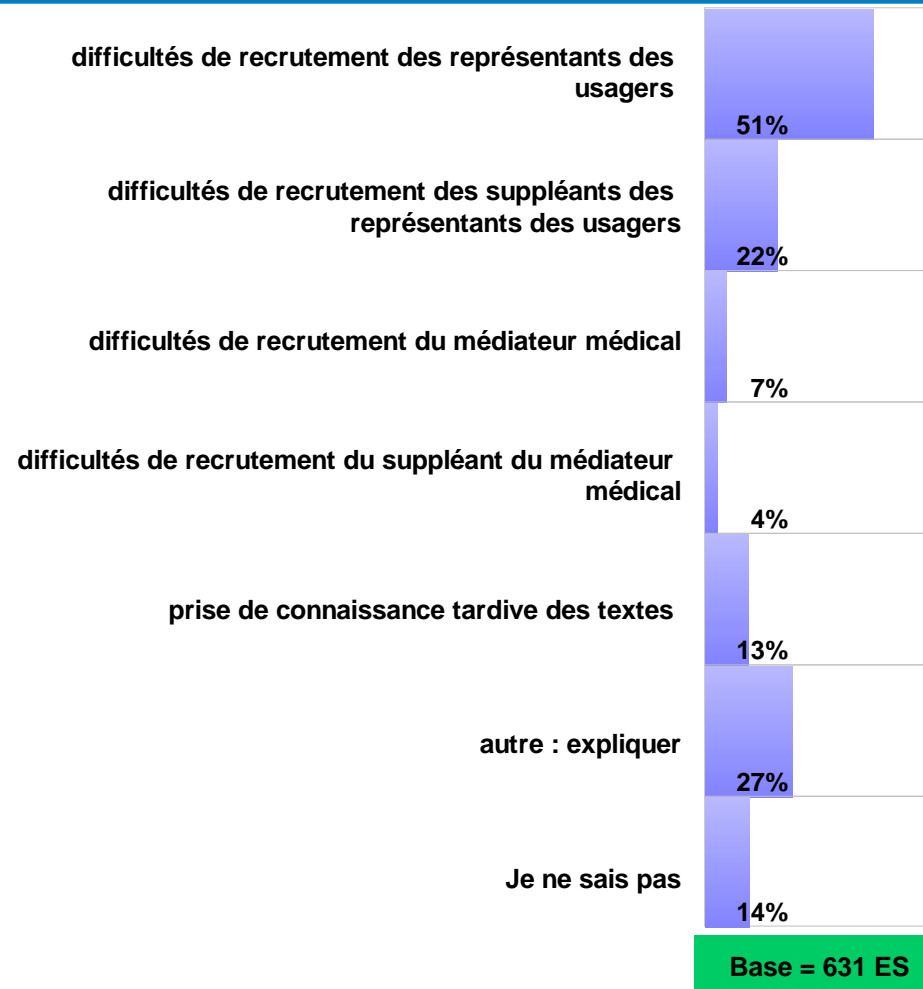
### Une mise en place parfois tardive...

#### Quand la CRU a-t-elle été mise en place ?



### ...souvent en raison de difficultés de recrutement des représentants des usagers

#### Quels ont été les motifs du retard



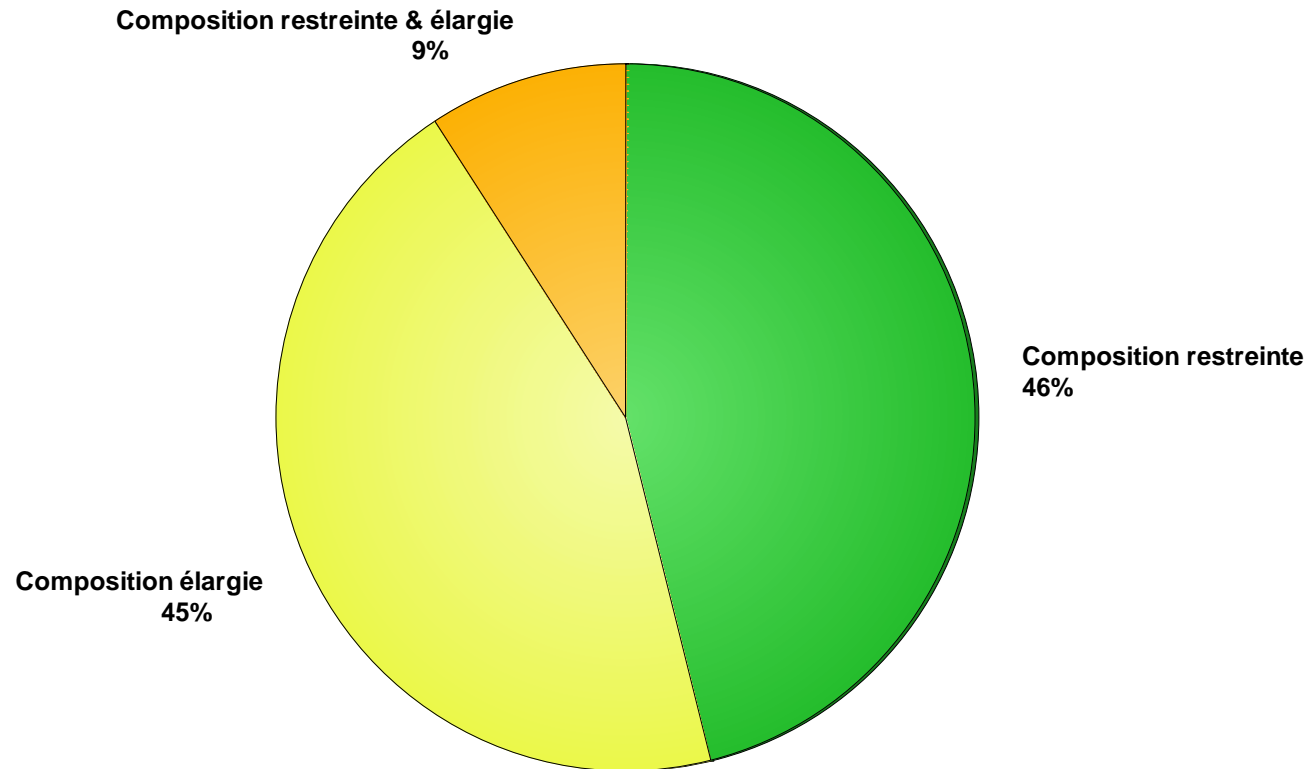
*Autres explications : Trop de travail, pas assez de temps, changement d'organisation interne, changement de direction, préparation de la certification en même temps, problème d'interprétation des textes, regroupement d'établissements, mouvement social...*

## 2. La mise en place des CRU

Un nombre de CRU à composition restreinte et à composition élargie équivalent

Une composition restreinte doublée d'une composition élargie pour 9% des CRU

Composition restreinte ou élargie ?





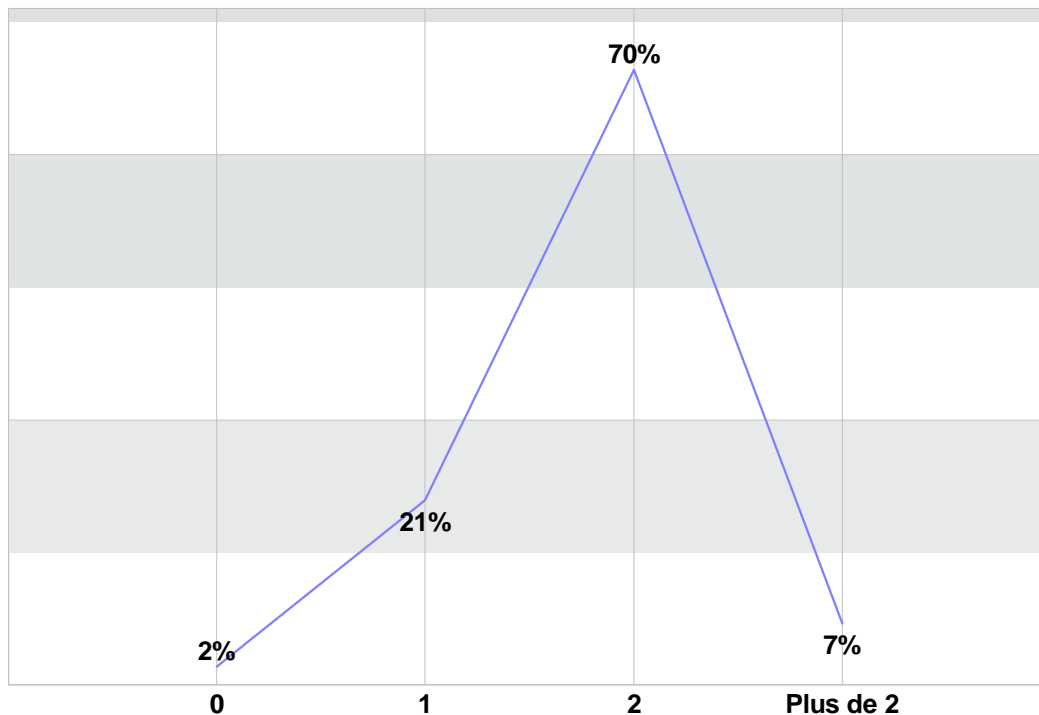
### 3. Le recrutement des membres de la CRU



## 3.1 Les représentants des usagers (titulaires et suppléants)

**77% des ES disposent de deux RU titulaires... ou plus !**

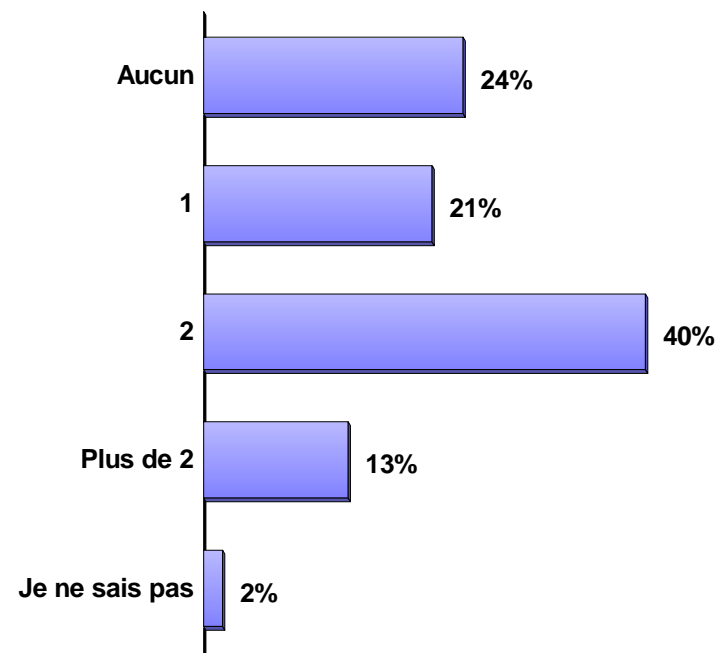
**Combien de RU titulaires font partie de la commission ?**



Base = 1604 ES

**Près des 3/4 des RU sont issus des CA dans les établissements publics et les PSPH**

**Combien de RU titulaires font également partie du CA ?**



Base = 918 ES public + PSPH

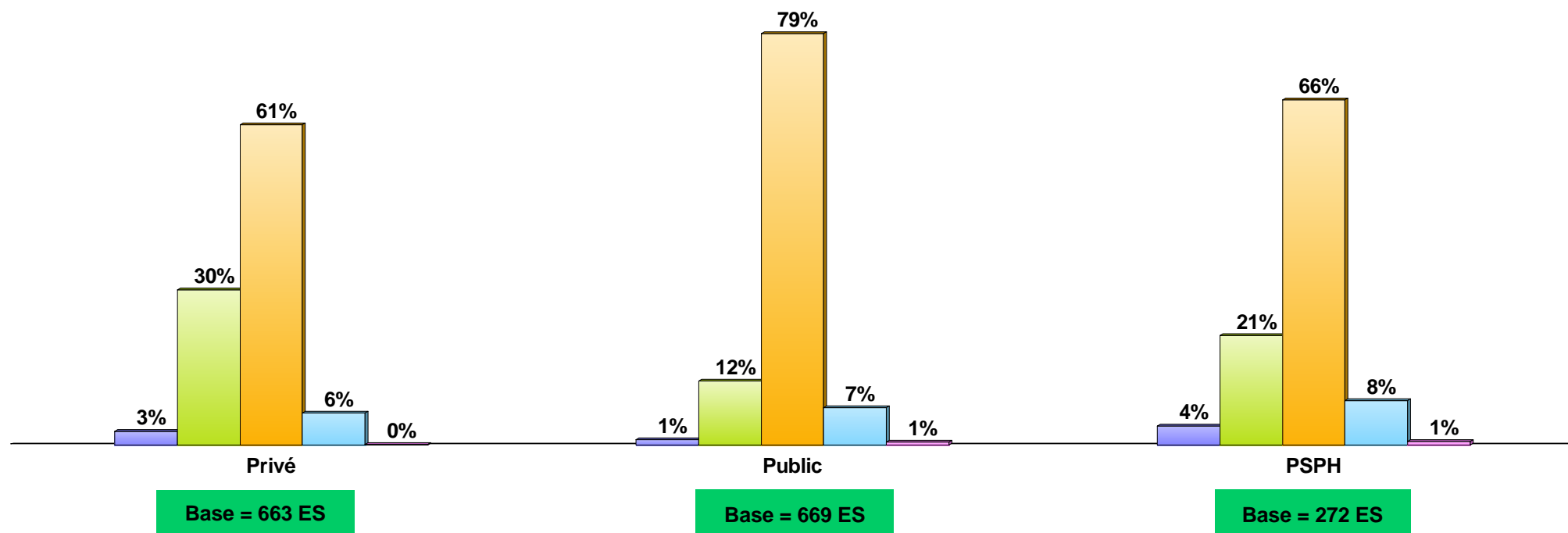
# Les représentants des usagers titulaires

Les CRU des ES publics sont les plus nombreuses à disposer des deux RU titulaires requis par la réglementation

Moins de 3% des CRU ne disposent d'aucun RUT, mais entre 6 et 8% en disposent de plus de 2

Nombre de RU titulaires par statut d'établissement

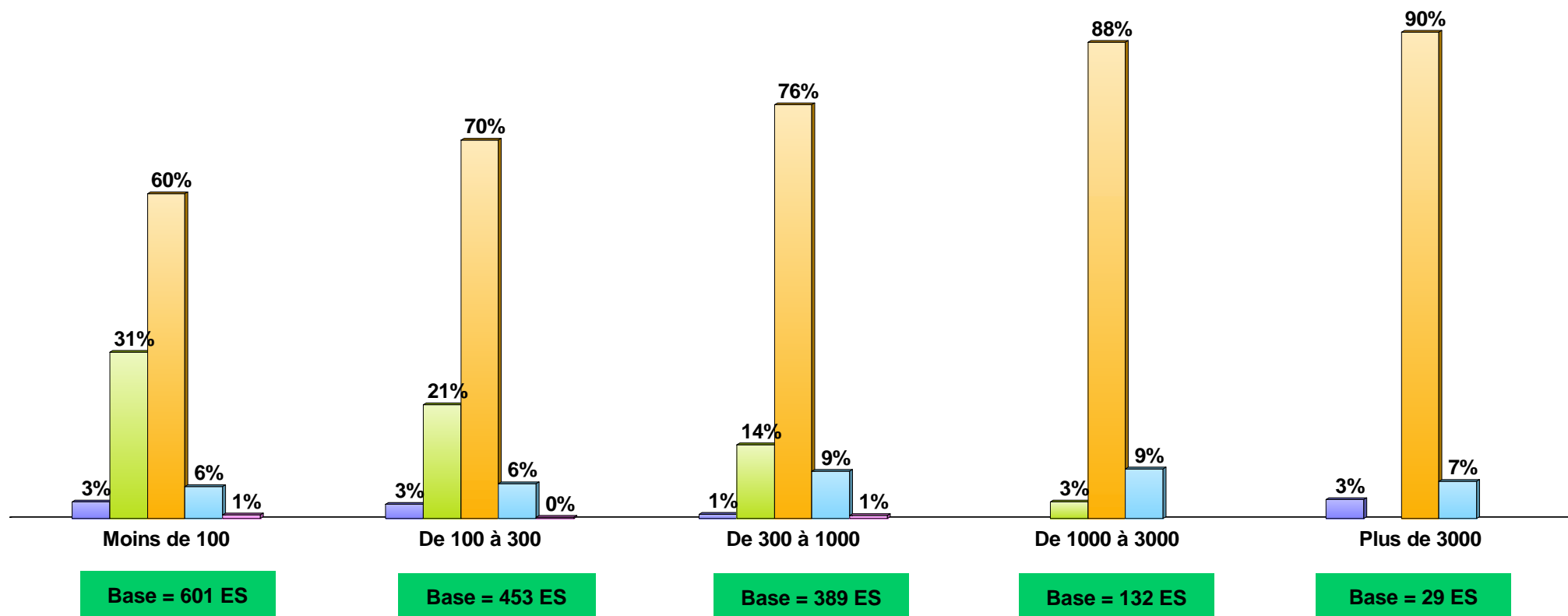
0 1 2 Plus de 2 Je ne sais pas



## Plus l'établissement est de petite taille et plus le nombre de RU titulaires est faible

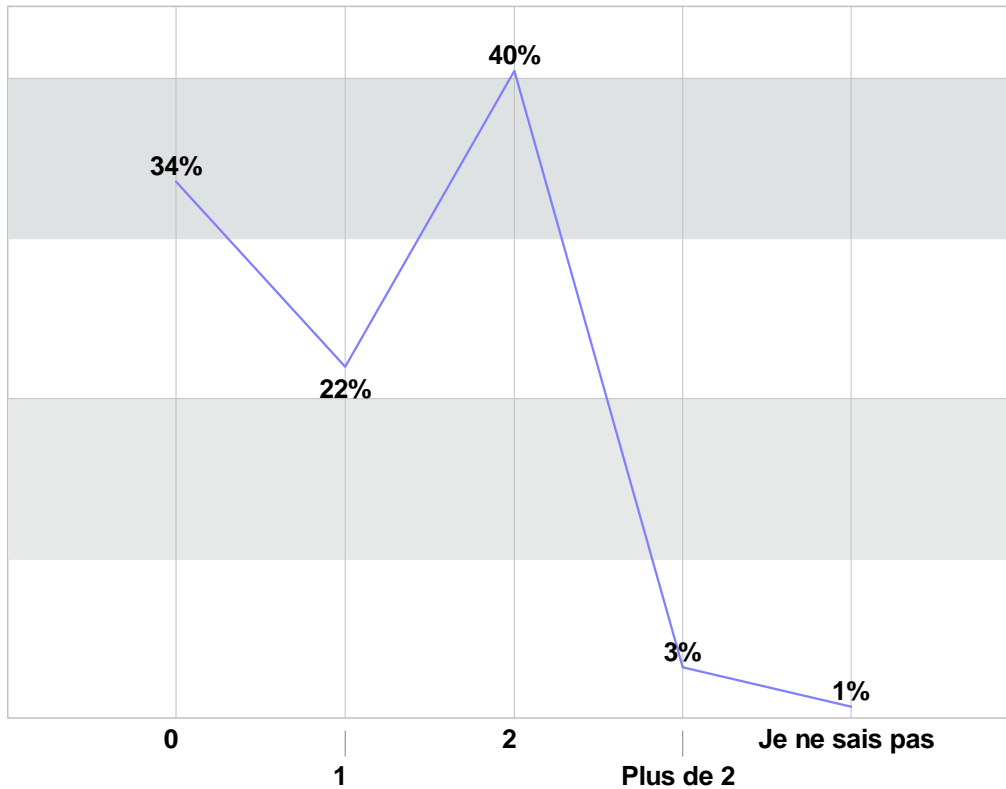
Nombre de RU titulaires par nombre d'ETP non médicaux

0 1 2 Plus de 2 Je ne sais pas



## Une pénurie accrue chez les RU suppléants

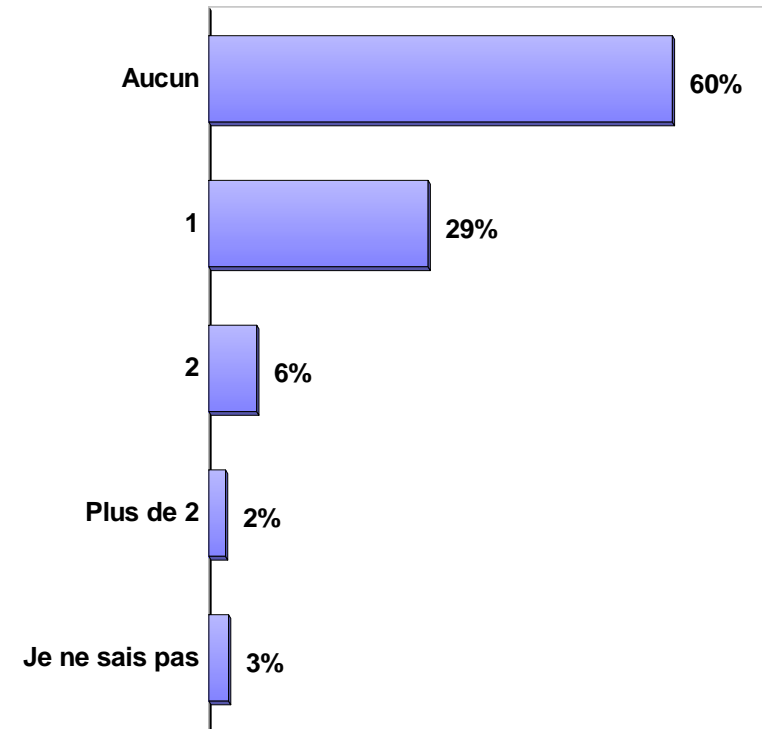
Combien de RU suppléants font partie de la Commission ?



Base = 1604 ES

## Des RU suppléants moins souvent issus du CA que les titulaires

Combien de RU suppléants font également partie du CA ?



Base = 654 ES public + PSPH



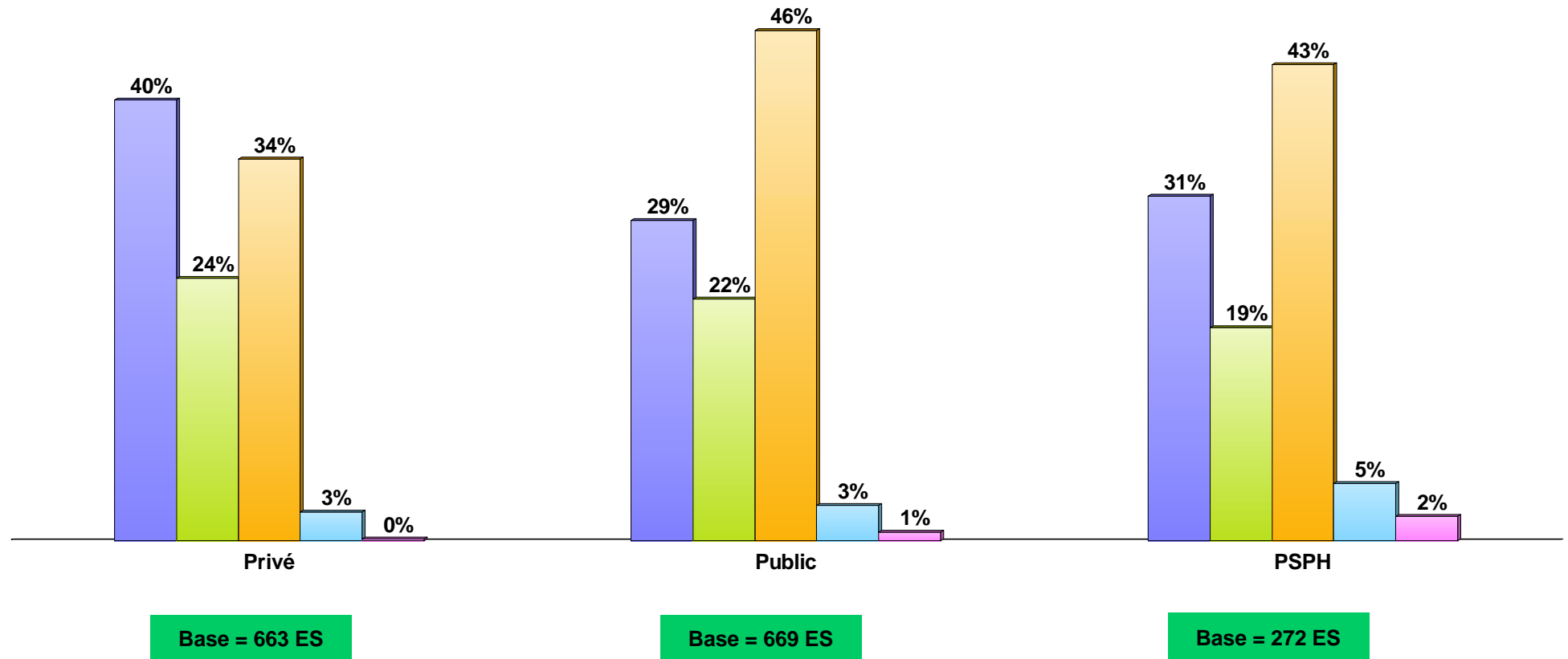
# Les représentants des usagers suppléants

Moins de 50% des établissements disposent de 2 RU suppléants

Le manque de RU suppléants est plus fréquent dans les établissements privés

Nombre de RU suppléants par Statut d'établissement

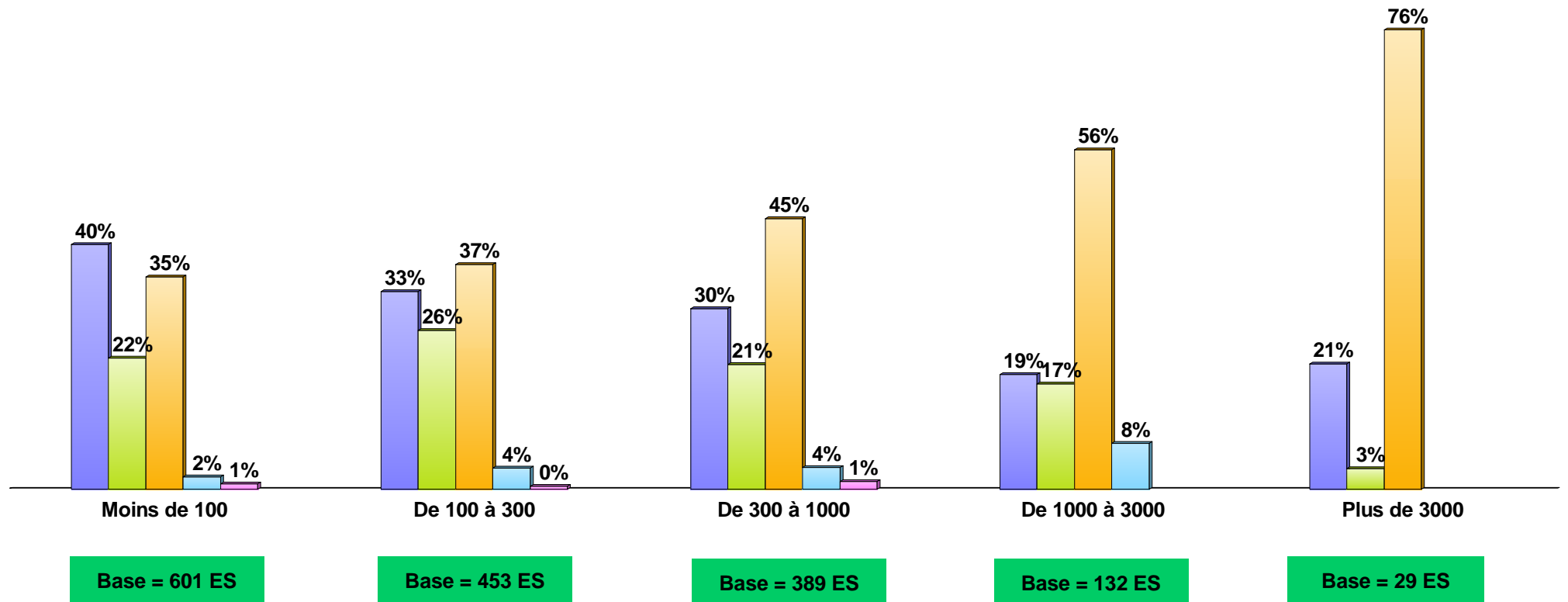
0 1 2 Plus de 2 Je ne sais pas



## Des RU suppléants moins nombreux dans les établissements de petite taille

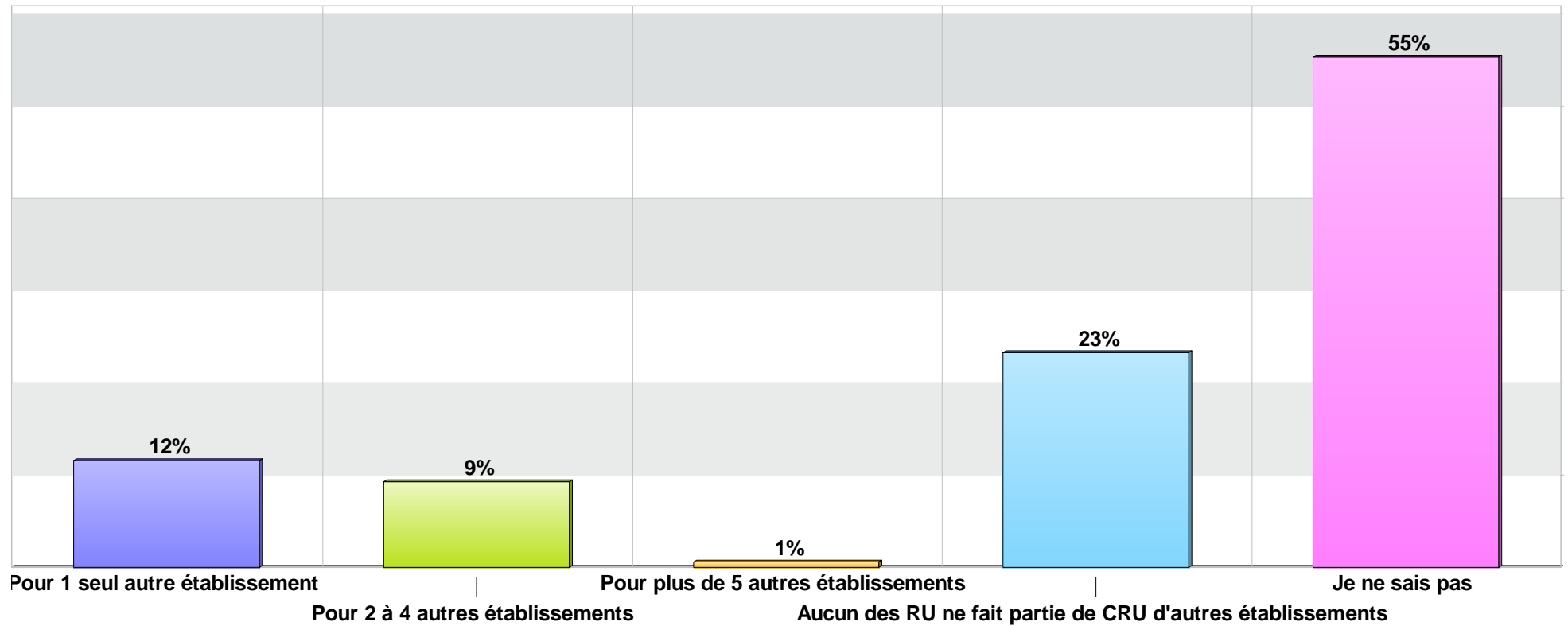
Nombre de RU suppléants par nombre d'ETP non médicaux

0 1 2 Plus de 2 Je ne sais pas



## Des représentants des usagers parfois mandatés dans plusieurs établissements

Au maximum, pour combien d'autres établissements l'un des RU exerce t-il cette fonction ?

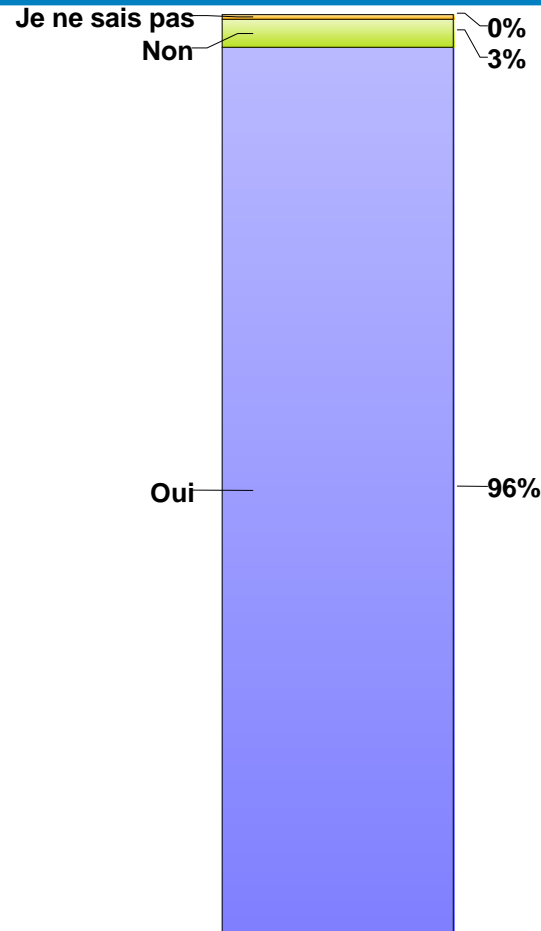




## 3.2 Les médecins médiateurs (titulaires et suppléants)

**96% des CRU disposent du MMT**

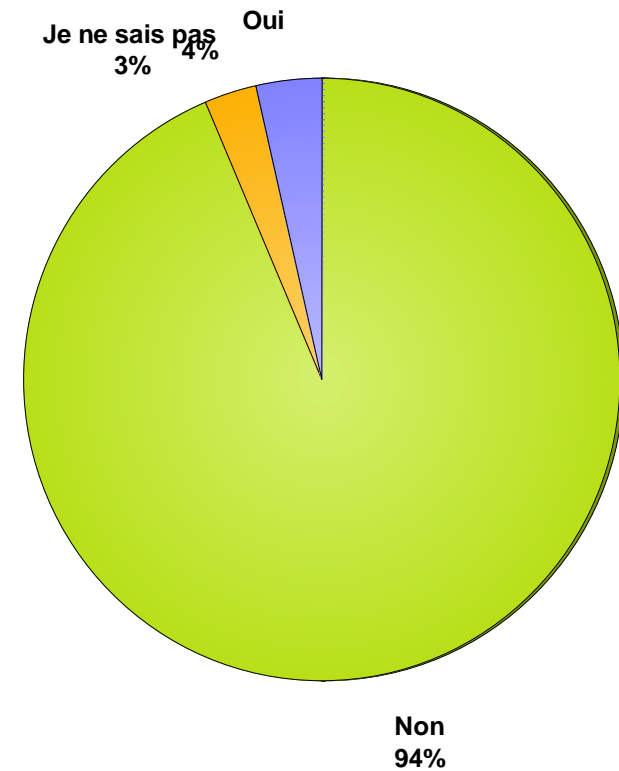
**La CRU est-elle pourvue du MM titulaire ?**



Base = 1604 ES

**Moins de 5% d'entre eux sont désignés par le DARH**

**Le MM titulaire a-t-il été désigné par le DARH ?**

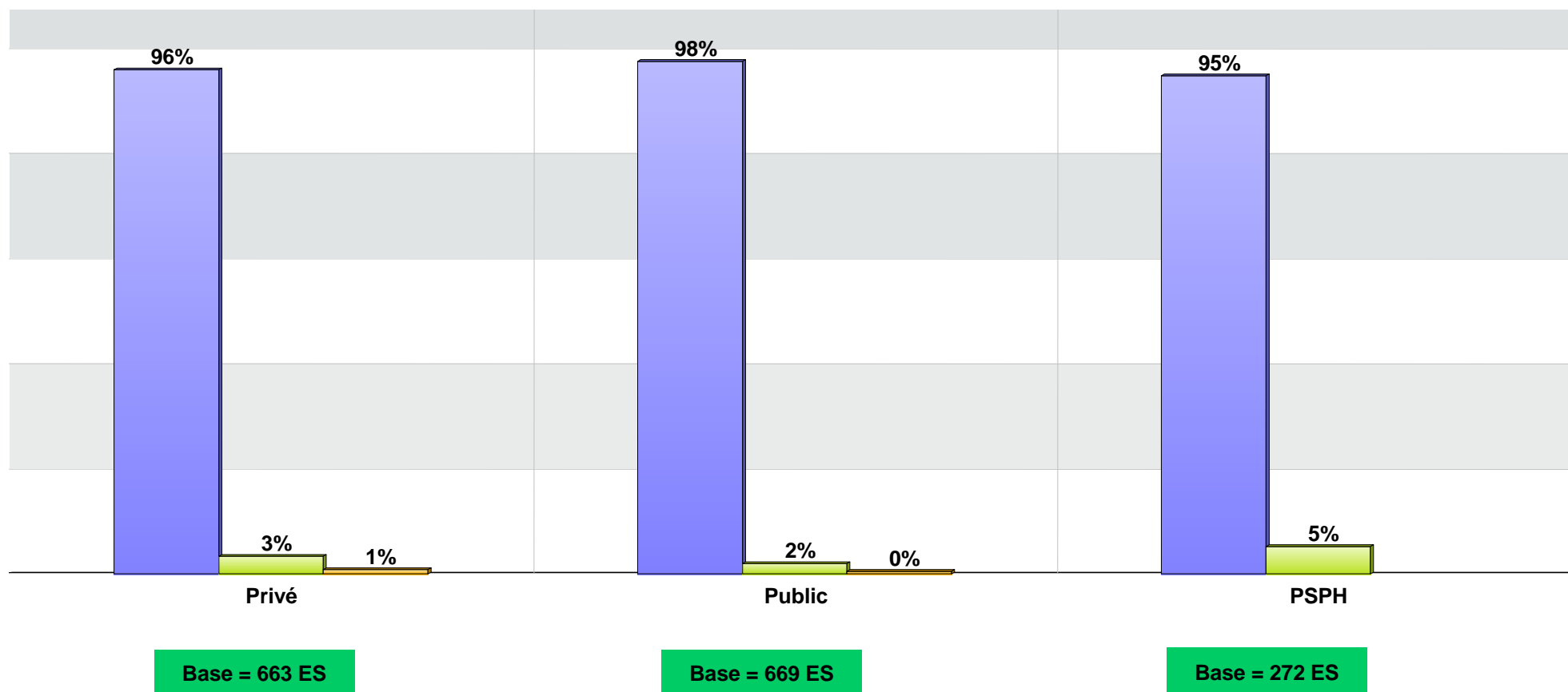


Base = 1547 ES

## Une forte présence du MM titulaire quel que soit le statut de l'établissement

La CRU est-elle pourvue du MM titulaire ?

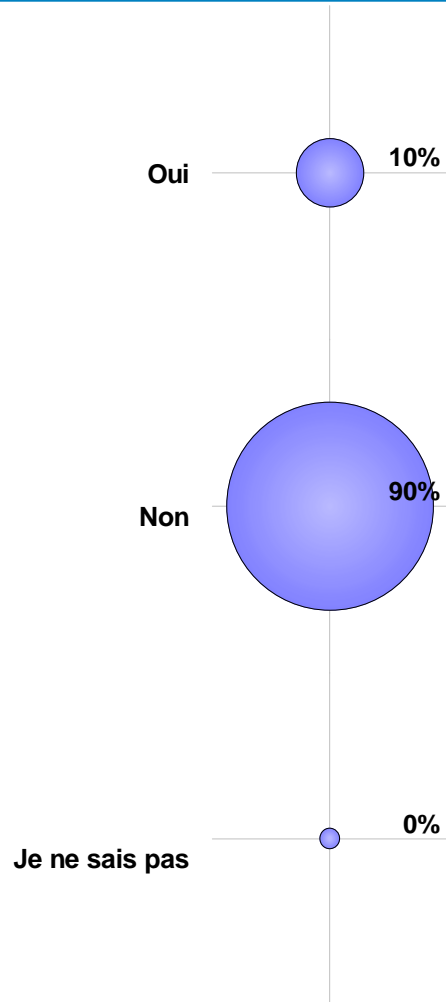
Oui Non Je ne sais pas



# Le médecin médiateur titulaire

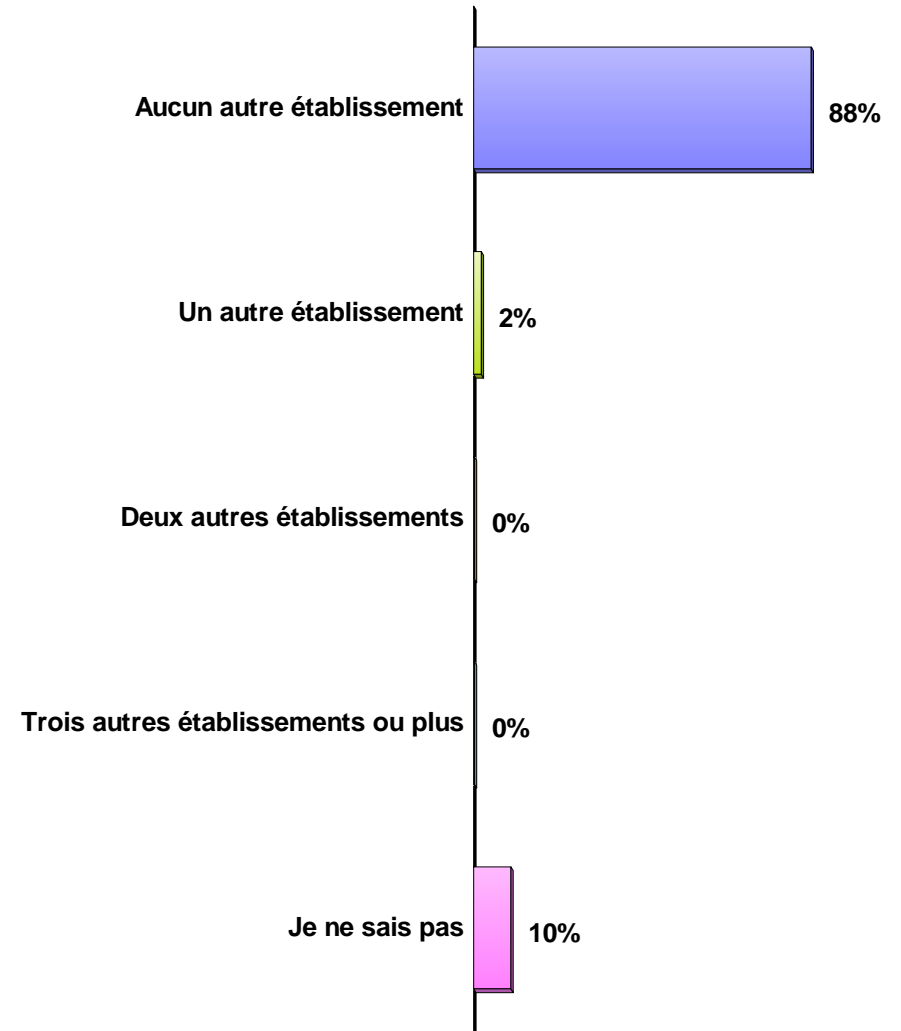
90% des MM titulaires sont en activité...

Le MM titulaire est-il un médecin retraité ?



...et ne sont très majoritairement mandatés que dans un seul ES (88%)

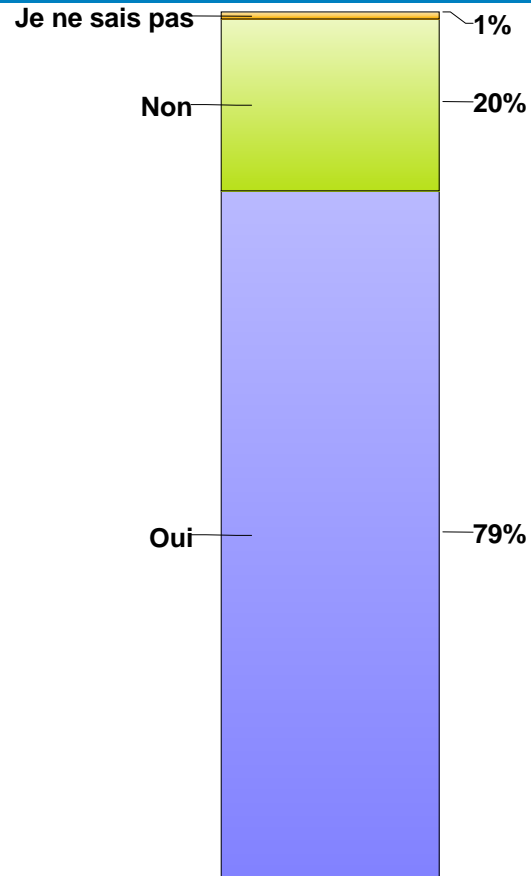
Le MM titulaire est médiateur dans :



# Le médecin médiateur suppléant

Près de 80% des CRU disposent du MM suppléant...

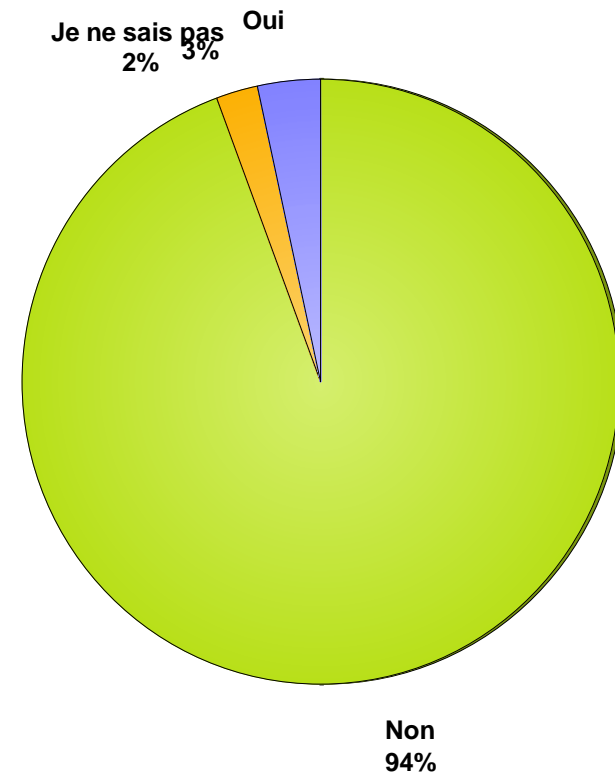
La CRU est-elle pourvue du MM suppléant ?



Base = 1604 ES

Moins de 5% d'entre eux sont désignés par le DARH

Le MM suppléant a-t-il été désigné par le DARH ?



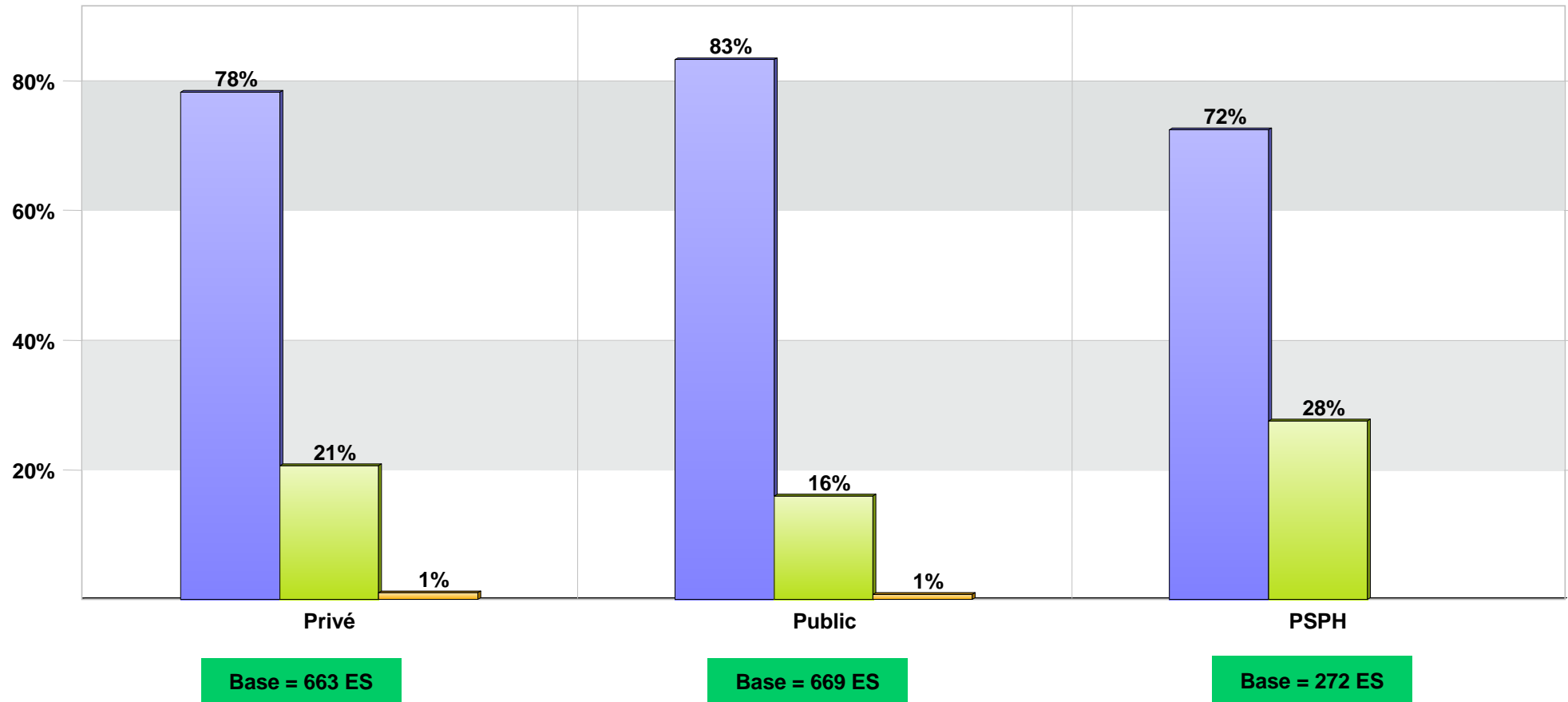
Base = 1273 ES



## Un nombre de médecin médiateur suppléant plus faible dans les PSPH

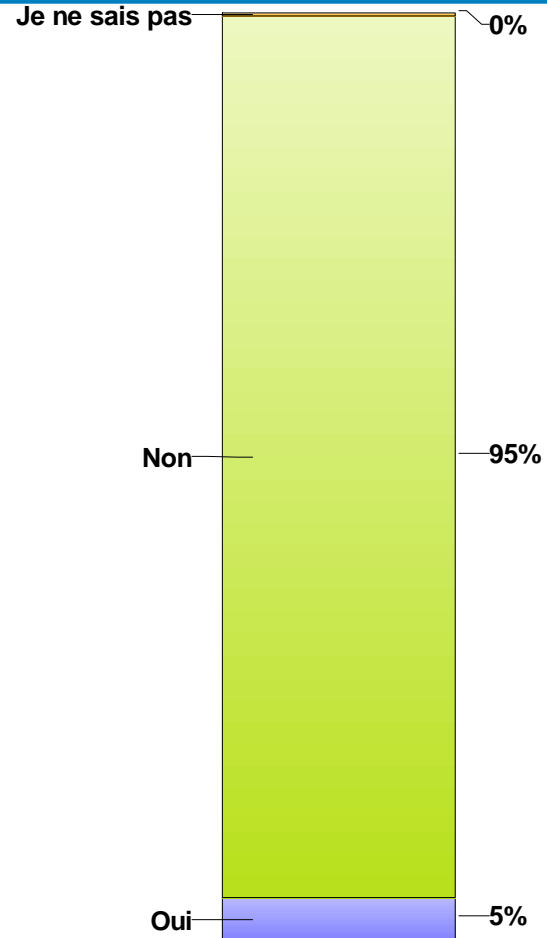
La CRU est-elle pourvue du MM suppléant ?

Oui Non Je ne sais pas



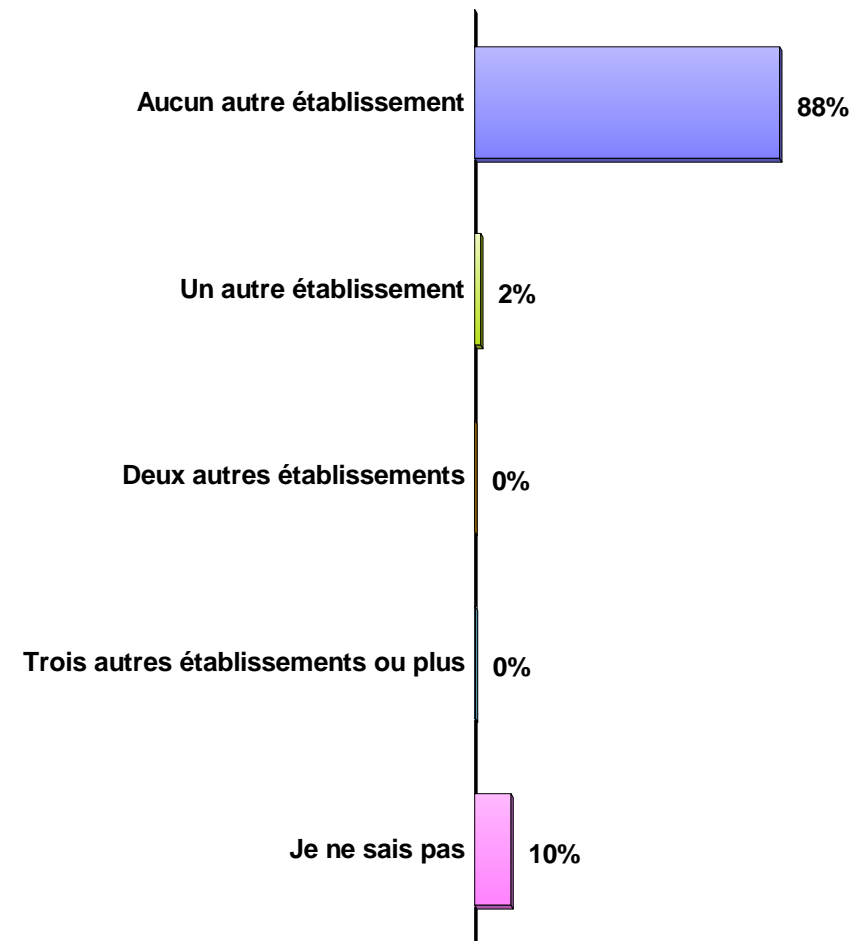
**95% des MM suppléants sont des médecins en exercice...**

**Le MM suppléant est-il un médecin retraité ?**



**...et 88% ne sont mandatés que dans un seul établissement**

**Le MM suppléant est médiateur dans :**



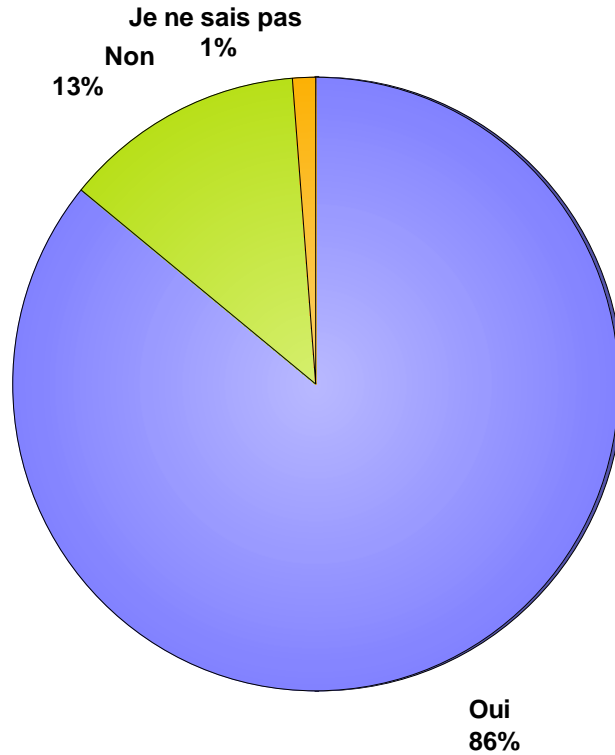


## 4. Le fonctionnement des CRU

## 4. Le fonctionnement des CRU

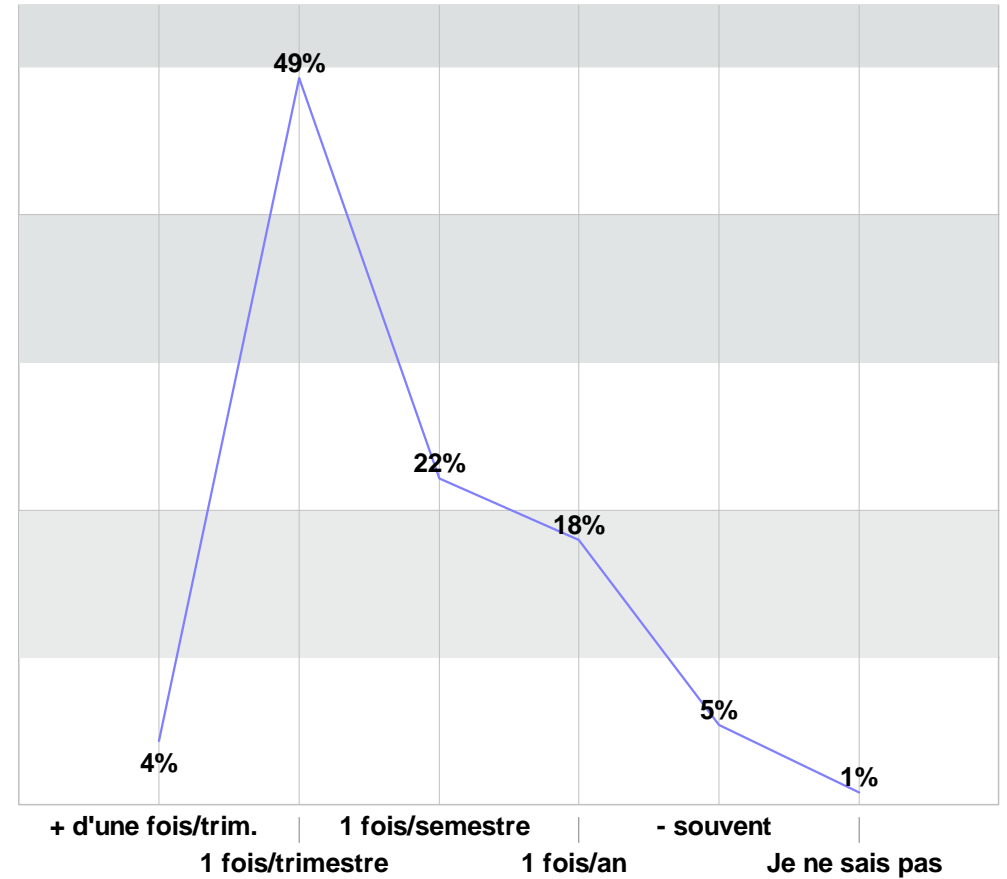
### Un règlement intérieur pour 86% des CRU

Le règlement intérieur a-t-il été rédigé ?



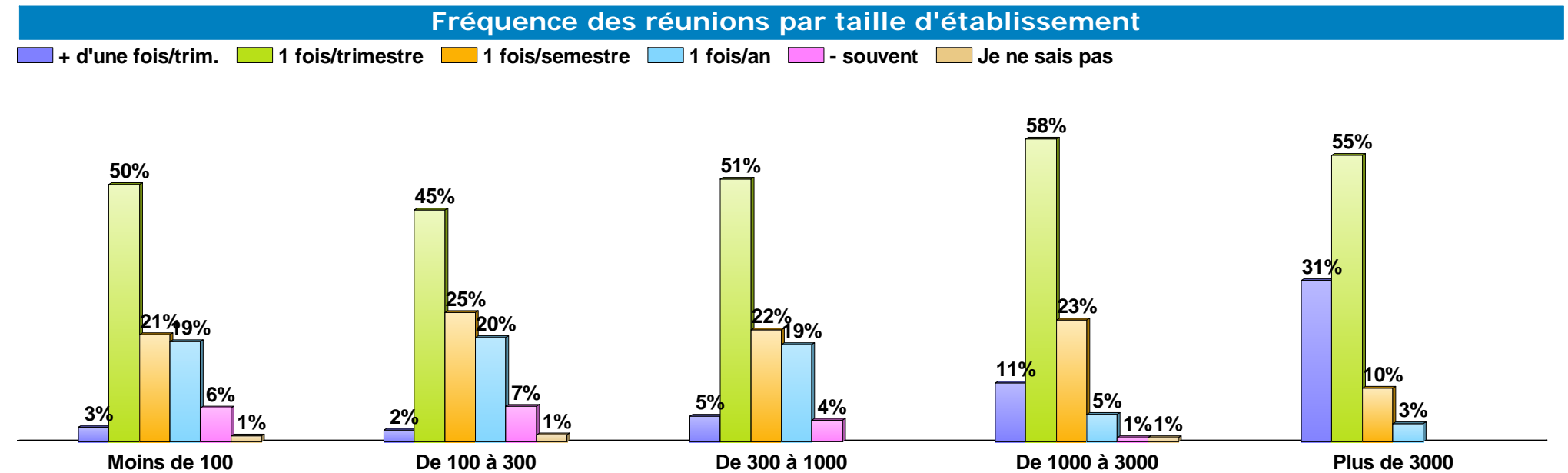
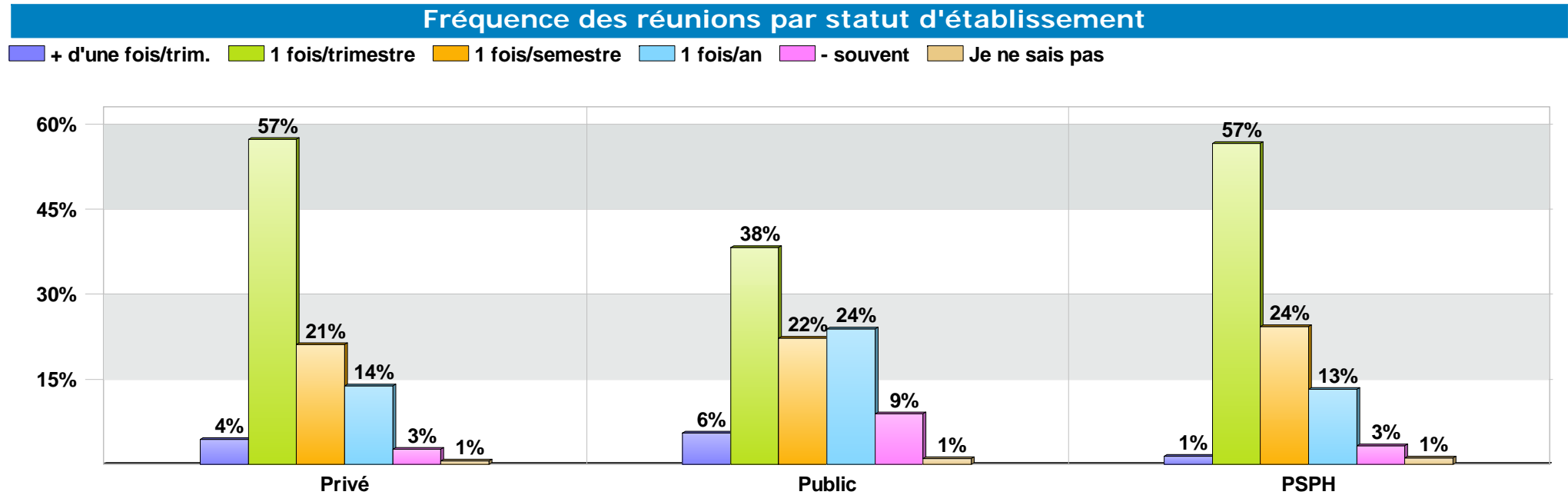
### Un rythme de réunions parfois insuffisant...

La commission s'est réunie :



## 4. Le fonctionnement des CRU

### Un rythme de réunions moins soutenu dans les ES publics et de petite taille

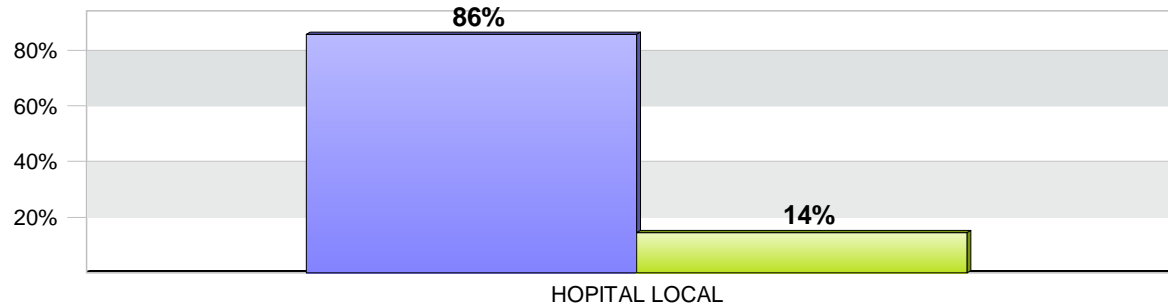


# 4. Le fonctionnement des CRU

## Focus sur les Hôpitaux locaux

### La CRU a t-elle été mise en place ?

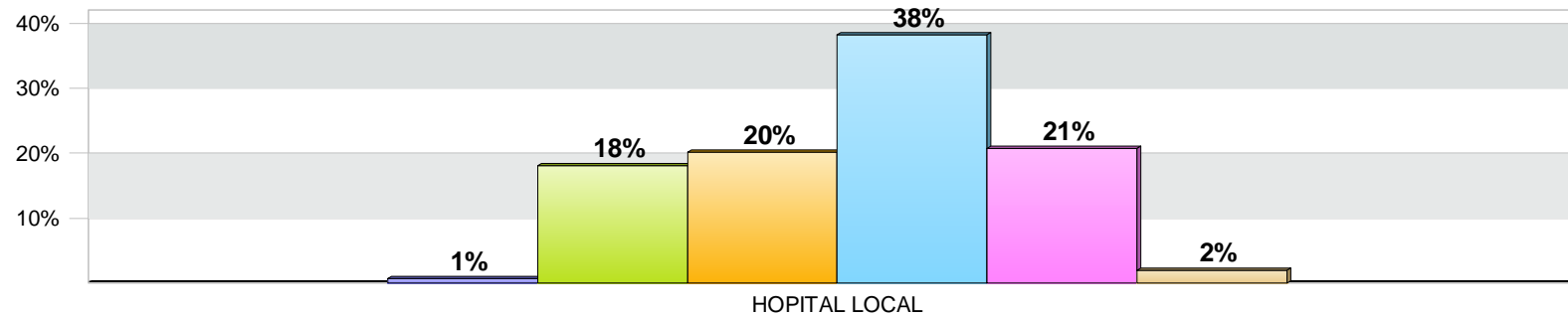
Oui Non



Base = 174 ES

### La commission s'est réunie :

+ d'une fois/trim. 1 fois/trimestre 1 fois/semestre 1 fois/an - souvent Je ne sais pas



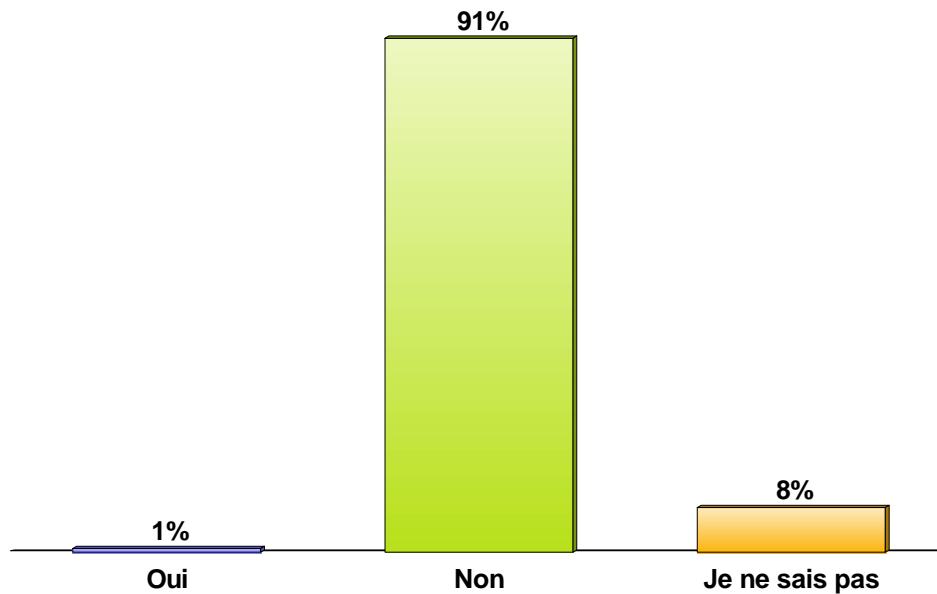
Base = 149 ES



## 4. Le fonctionnement des CRU

Moins de 1% des établissements a versé des congés représentation aux RU

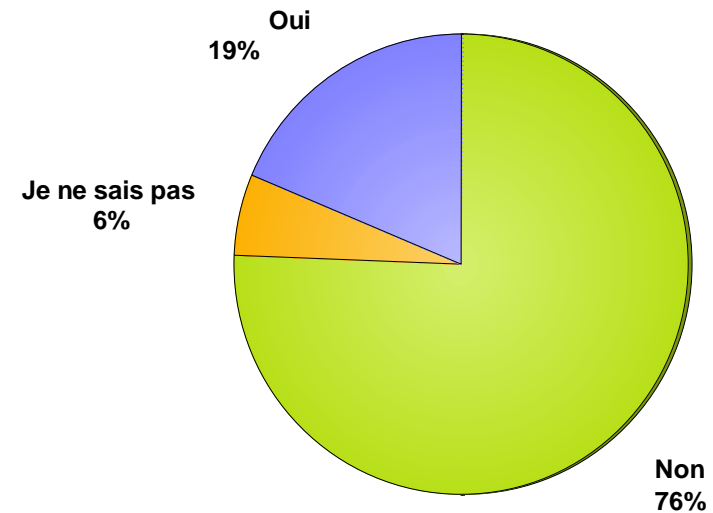
Des congés représentation ont-ils été versés aux RU ?



Des frais de déplacement pris en charge dans moins de 20% des cas

Une prise en charge plus importante dans les PSPH (24%)

Des membres de la CRU ont-ils été indemnisés de leurs frais de déplacement ?





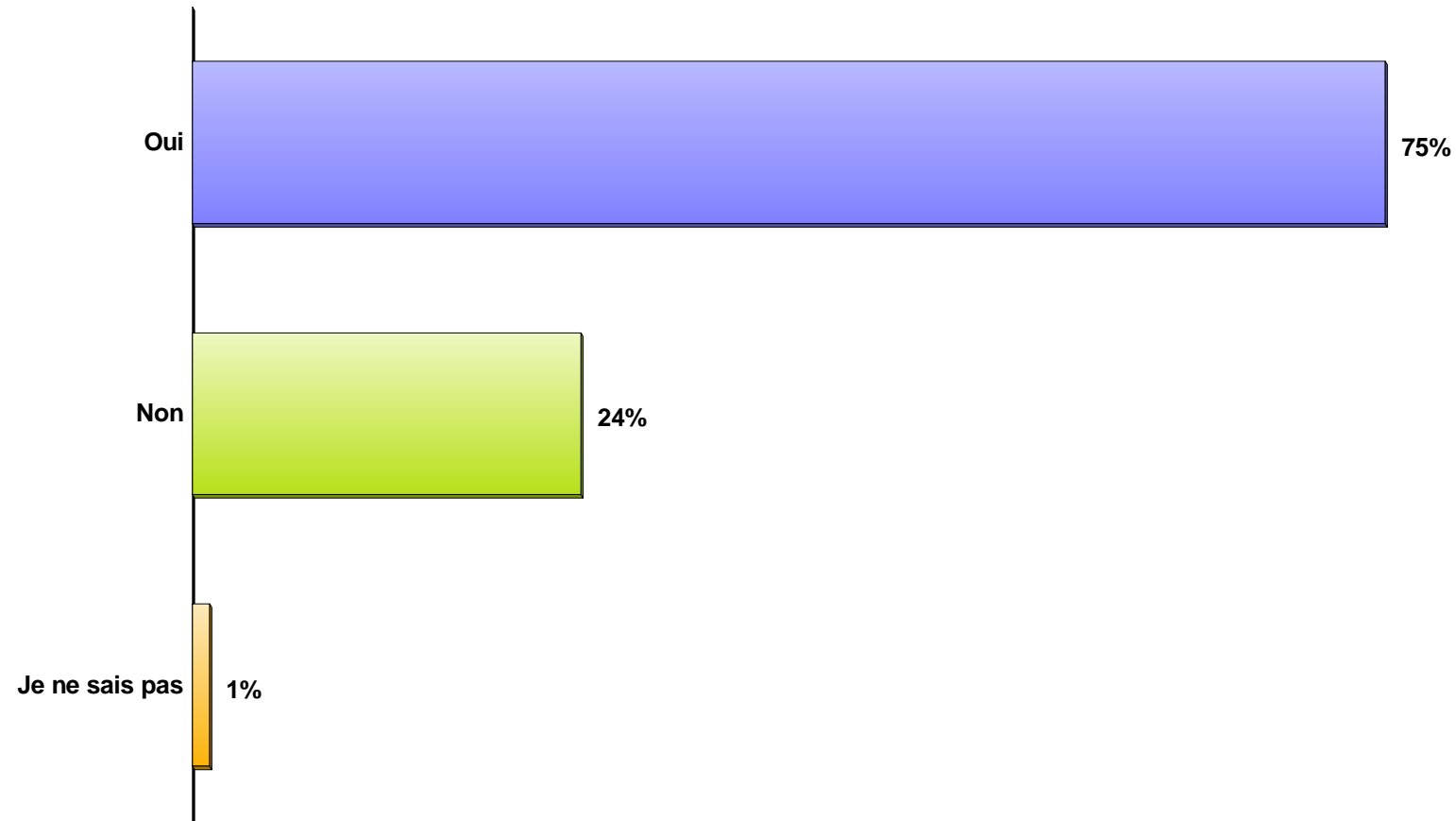
## 5. Le rapport annuel



## 5. Le rapport annuel

**Le rapport 2007 non encore rédigé pour 24% des ES**

Un rapport annuel a-t-il été produit concernant l'année 2007 ?

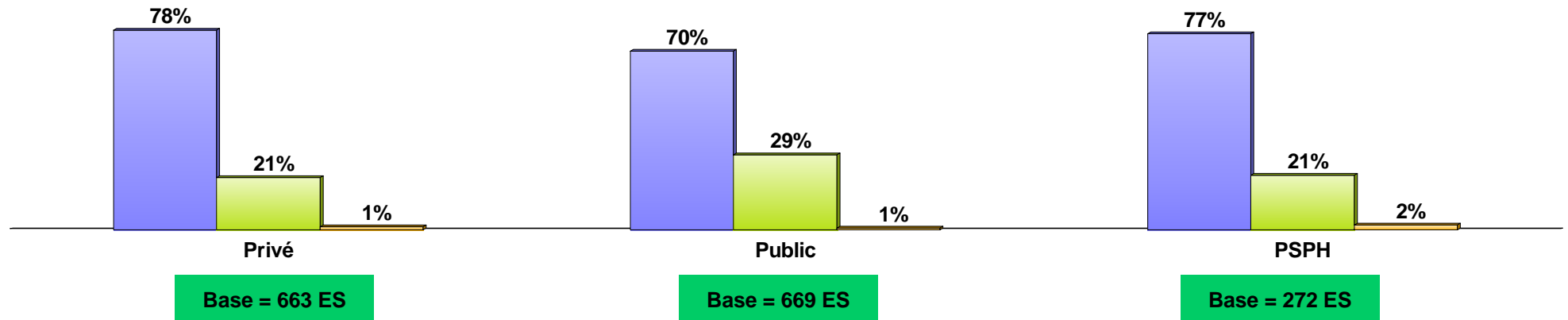


## 5. Le rapport annuel

Un taux de production de rapports 2007 légèrement plus faible dans les ES publics et de petite taille

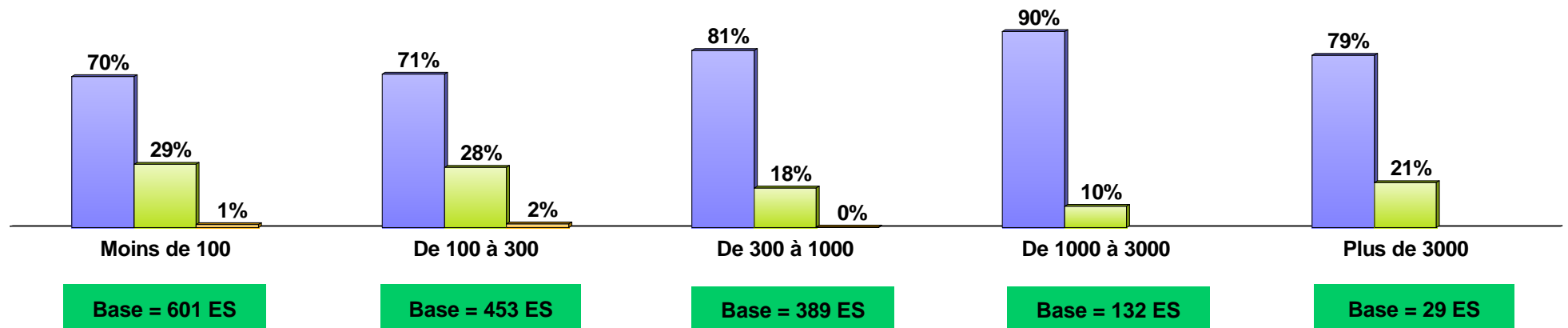
### Rapports 2007 produits par statut de l'établissement

Oui Non Je ne sais pas



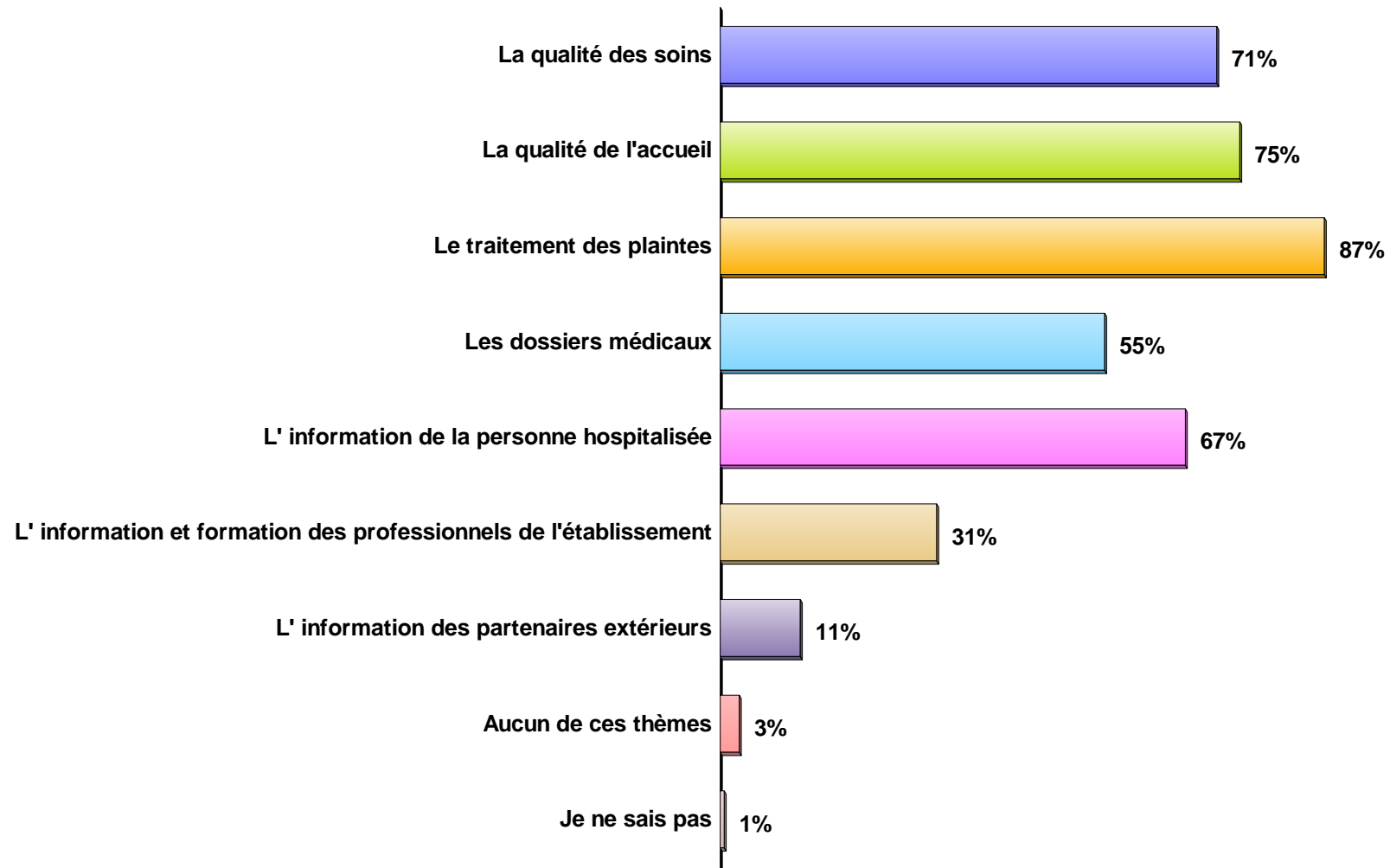
### Rapports 2007 produits par nombre d'ETP non médicaux

Oui Non Je ne sais pas



# 5. Le rapport annuel

## Quelles thématiques ont été abordées par le rapport annuel ?



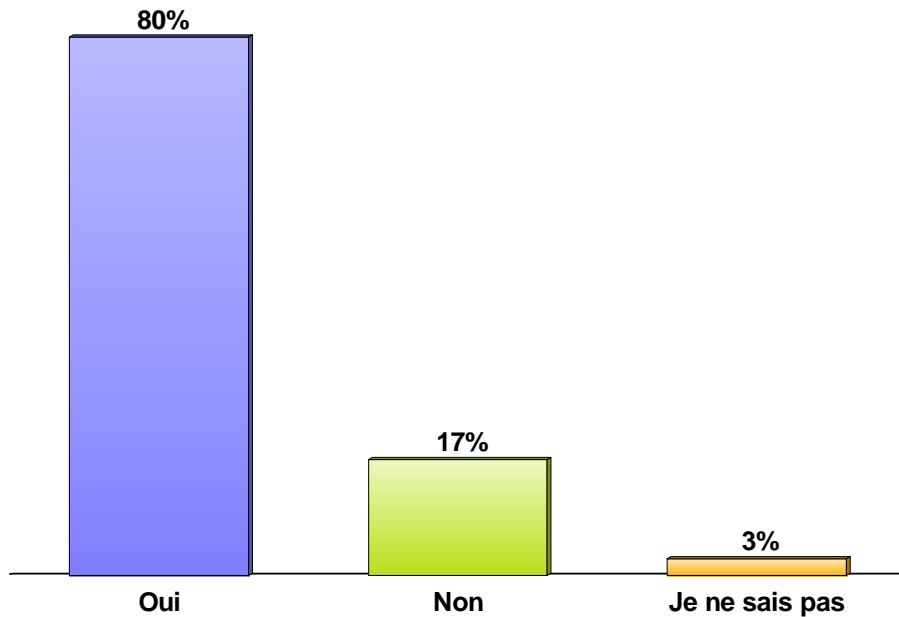


## 6. Le dossier médical

## 6. Le dossier médical

**Le nombre de DM demandés, mentionné au rapport dans 80% des cas déclarés**

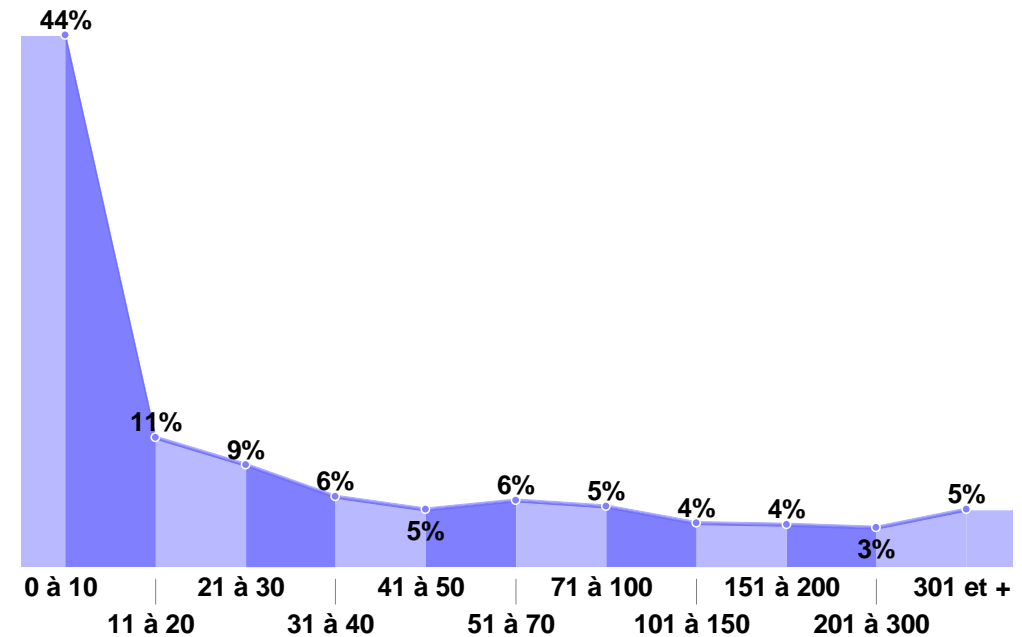
**Le nombre de dossiers médicaux demandés en 2007 est-il mentionné ?**



Base = 1197 ES

**Un nombre de DM demandés par an > 100 dans moins de 20% des ES**

**Nombre de dossiers médicaux demandés en 2007**

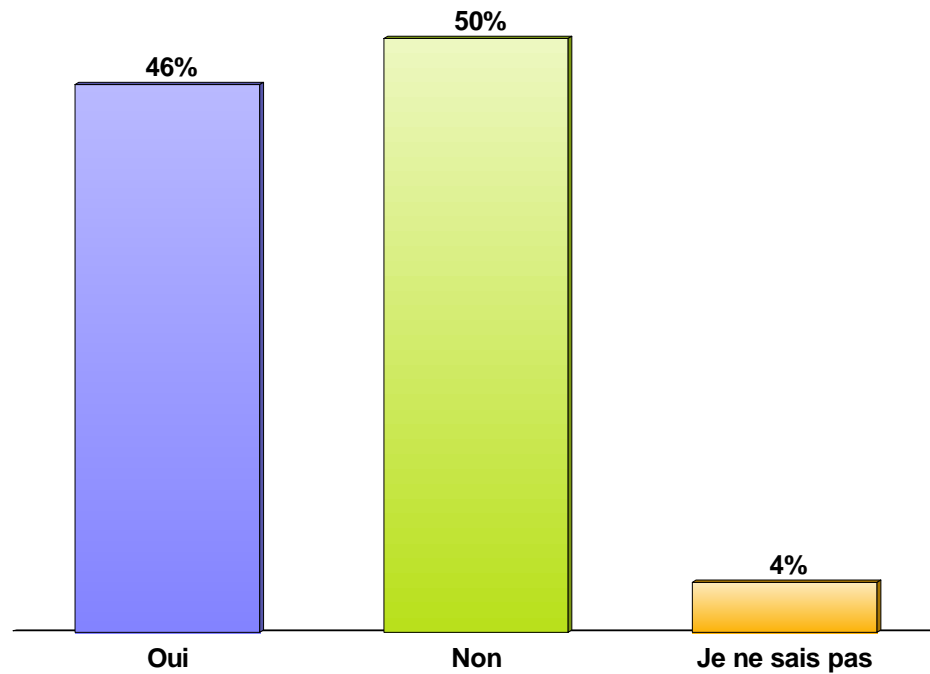


Base = 938 ES

## 6. Le dossier médical

**Des délais de communication des dossiers non mentionnés dans 50 % des rapports**

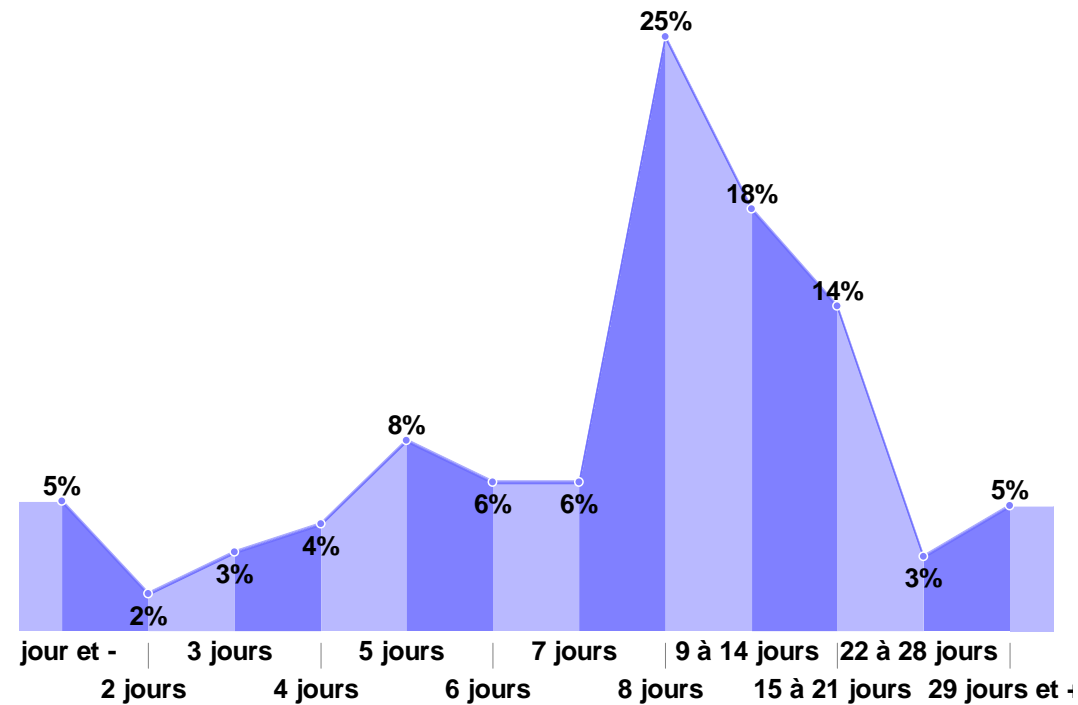
Les délais de communication de ces dossiers en 2007 sont-ils précisés ?



Base = 1197 ES

**Des dossiers transmis dans les 8 jours dans 59% des cas déclarés**

Délai de communication des dossiers demandés

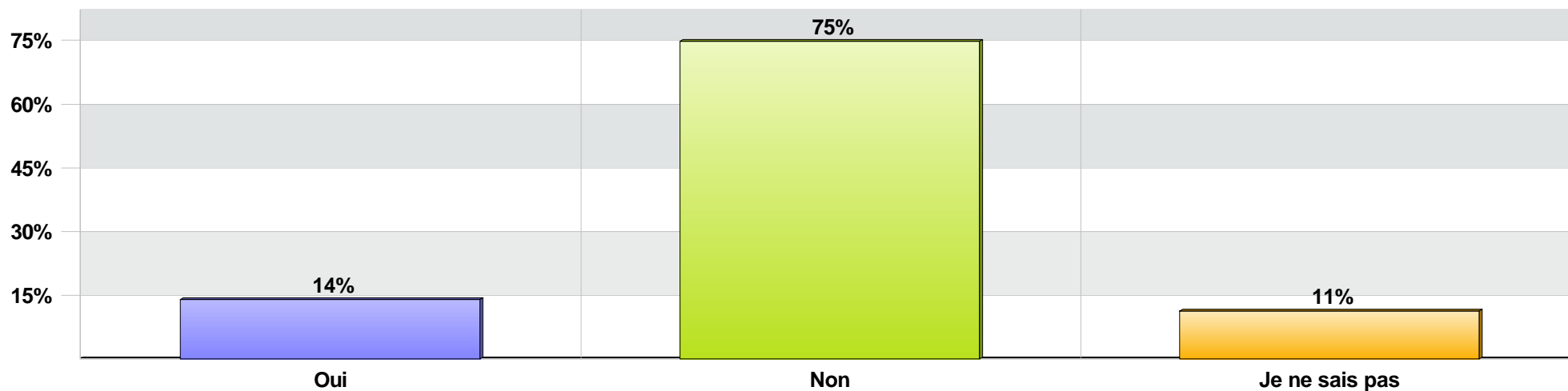


Base = 513 ES

## 6. Le dossier médical

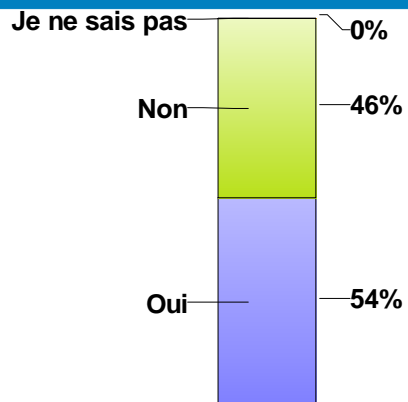
**Peu de recommandations (14%). Elles concernent majoritairement les délais (54%) et parfois l'incomplétude du dossier (39%)**

Des recommandations ont-elles été produites sur les dossiers médicaux ?



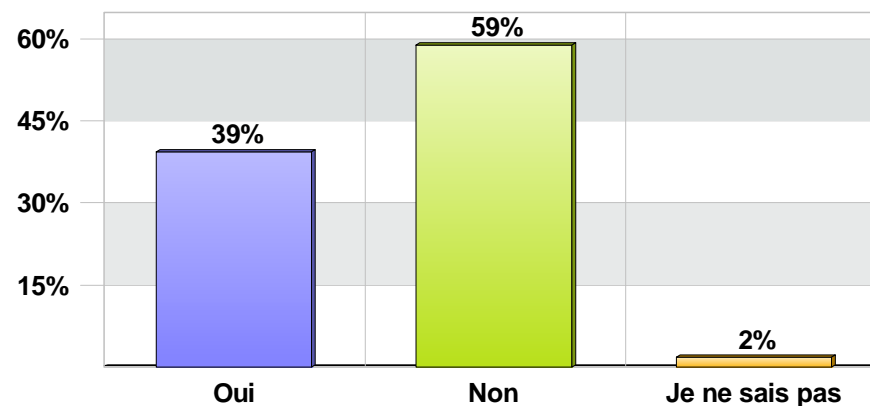
Base = 1203 ES

Ces recommandations concernent-elles les délais de communication ?



Base = 169 ES

Ces recommandations concernent-elles le caractère complet de la communication ?



Base = 169 ES

# Personne chargée de suivre le dossier

Isabelle Manzi

e.mail : [isabelle.manzi@sante.gouv.fr](mailto:isabelle.manzi@sante.gouv.fr)

Téléphone : 01.40.56.76.88