



# Les chiffres importants sur le rapport de l'année 2022

Ces chiffres viennent d'une enquête faite pendant l'année 2021  
Pour cette enquête tous les établissements sanitaires ont répondu



# Les établissements de santé

Un établissement de santé c'est par exemple un hôpital

## Objectif 1 :

Formation des professionnels de santé  
sur les droits des usagers



### Les formations

---



**Le positif : Rien à dire**



**En amélioration :**

Dans les établissements de santé, il y a 31 personnes formées

Cela fait environ 10 personnes de plus

Le nombre de formations aux droits des usagers est en baisse depuis 2017



**A travailler :**

Former les professionnels de santé sur les droits des usagers

Tout au long de l'année au lieu d'être formés de temps en temps

Cette demande est faite par la **CSDU**

La **CSDU** c'est la **Commission Spécialisée des Droits des Usagers**

Il y a moins de représentants d'usagers participant dans les formations des professionnels de santé sur les droits des usagers





## Le comité d'éthique

---

Le comité d'**éthique** c'est un ensemble de personnes réfléchissant aux bons comportements à avoir face à des situations compliquées



**Le positif : Rien à dire**



**En amélioration : Rien à dire**

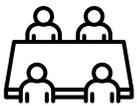


**A travailler :**

Il y a moins d'établissement avec un comité d'éthique

## Objectif 2 :

La mise en place de l'évaluation des droits des usagers



## Les commissions des usagers

---



**Le positif :**

- Les représentants des usagers sont formés :
  - aux rôles et
  - aux missionsde la commission des usagers
- Le personnel des établissements est mieux informé sur les activités de la commission des usagers
- Les personnes composant la commission des usagers participent à l'écriture du rapport chaque année
- La commission des usagers a le droit de voir :
  - les plaintes
  - les réclamations et
  - les réponses apportées





### **En amélioration :**

- Il y a une petite hausse :
  - des personnes représentantes des usagers qui occupent la fonction de président de la commission des usagers
  - des invitations des représentants des usagers aux commissions médicales d'établissement
  - du nombre d'établissements, qui remboursent les frais de déplacement des représentants des usagers
- Sur 100 établissements, 57 établissements déclarent la présence des représentants des usagers aux assemblées générales de la commission des usagers



### **A travailler :**

- Les réunions obligatoires par trimestre de la commission des usagers sont de moins en moins respectées
- La CSDU rappelle :
  - Le règlement intérieur doit être mis à jour régulièrement
  - Cette mise à jour doit se faire aussi quand il y a une nouvelle élection des personnes pour la commission des usagers



## **Le questionnaire de satisfaction**

---



### **Le positif :**

Les commissions des usagers sont informées des résultats des questionnaires de satisfaction



### **En amélioration :**

Les usagers répondent un peu plus aux questionnaires de satisfaction



### **A travailler : Rien à dire**



## Objectif 3, 4 et 5

### Droit au respect de la personne et directives anticipées



#### Promouvoir la **bienveillance**

---

La **bienveillance** c'est accompagner des personnes dans leur bien-être de tous les jours

 **Le positif : Rien à dire**

 **En amélioration :**

Il y a une très petite baisse des actions pour mettre en avant la bienveillance

 **A travailler :**

Sur 100 professionnels, seulement 88 sont formés à la bienveillance



#### La prise en charge de la douleur

---

 **Le positif :**

Il existe toujours une évaluation et une prise en charge de la douleur dans chaque service

 **En amélioration :**

Il existe une structure de traitement de la douleur

 **A travailler :**

Sur 100 professionnels soignants, seulement 97 sont formés à la prise en charge de la douleur





## Les directives anticipées

---

Une **directive anticipée** c'est une lettre écrite par l'utilisateur

J'écris dans cette lettre mon choix sur ma fin de vie

Je donne mon choix au cas où je ne serai plus capable de le donner

Par exemple d'arrêter mes traitements médicaux si je suis dans le coma

 **Le positif : Rien à dire**

 **En amélioration :**

Sur 100 établissements, 89 ont une procédure pour informer les usagers sur les directives anticipées

 **A travailler :**

Il y a une très petite baisse des formations des professionnels sur les directives anticipées



## La personne de confiance

---

Une **personne de confiance** m'accompagne lors de mes rendez-vous médicaux

Elle parle pour moi à l'équipe médicale, si je ne suis pas capable de parler

 **Le positif :**

Très souvent on informe les usagers de la possibilité de choisir une personne de confiance

 **En amélioration :**

Sur 100 établissements, 88 ont un document adapté sur la personne de confiance pour aider à la compréhension



## **A travailler :**

Il y a une très petite baisse des formations des professionnels sur les personnes de confiance



## **La prise en charge du décès**

---

### **Le positif : Rien à dire**

### **En amélioration :**

Les procédures de prise en charge de décès sont en légères baisses

### **A travailler : Rien à dire**

## **Le respect des croyances et des convictions religieuses**

---

### **Le positif : Rien à dire**

### **En amélioration :**

Il y a une très petite augmentation des méthodes pour respecter les croyances et les convictions religieuses des patients

### **A travailler : Rien à dire**



## **Le recueil du Consentement médical**

---

Le **Consentement médical** c'est un accord donné par le patient au médecin pour un traitement médical ou chirurgical

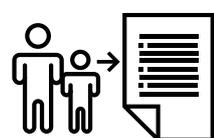


 **Le positif : Rien à dire**

 **En amélioration :**

- Sur 100 établissements, 88 ont une procédure de recueil du consentement médical
- La personne de confiance est un peu plus présente lors du recueil du consentement médical

 **A travailler : Rien à dire**



**La qualité des prises en charge**

---

 **Le positif :**

Il y a très petite augmentation du nombre de conseils donnés par la commission des usagers sur la qualité des prises en charge des patients

 **En amélioration :**

Il y a une augmentation du nombre de **référents handicap**

Le **référent handicap** aide à l'accès au soin des personnes en situation de handicap

 **A travailler :**

L'ensemble des bâtiments ne sont pas accessible aux personnes en mobilité réduite

Par exemple les personnes en fauteuil roulant



## Objectif 6 : Droit à l'information



### L'accès à mon dossier médical

---



#### Le positif :

Sur 100 établissements, 98 établissements donnent des informations pour savoir comment obtenir un accès à son dossier médical



#### En amélioration :

Il y a une petite augmentation du nombre d'établissements qui donne gratuitement les photocopies



#### A travailler :

Il y a une petite augmentation du nombre de professionnels formés à l'accès au dossier médical



### Le livret d'accueil

---



#### Le positif : Rien à dire



#### En amélioration :

- Il y a une très très petite augmentation de remise du livret d'accueil à l'entrée dans l'établissement
- Il y a une augmentation de l'explication du livret d'accueil pendant sa remise au patient



## **A travailler :**

Sur 100 établissements, seulement 24 établissements ont un livret d'accueil en FALC

Le **FALC** c'est le **F**acile à **L**ire et à **C**omprendre



## La charte de la personne hospitalisée

 **Le positif : Rien à dire**

 **En amélioration :**

Sur 100 établissements, 86 établissements ont affiché la charte dans un lieu où les patients sont présents

 **A travailler : Rien à dire**



## La charte Jacob

 **Le positif : Rien à dire**

 **En amélioration :**

Sur 100 établissements ayant signé la charte Jacob, 75 établissements l'affichent

Il y a une augmentation du nombre d'établissements qui affichent la charte

 **A travailler : Rien à dire**





## Information médicale

---



**Le positif : Rien à dire**



**En amélioration :**

Il y a une procédure pour donner les informations médicales :

- au patient
- au proche

Cette procédure pour donner les informations médicales est en très petite baisse



**A travailler : Rien à dire**



## Procédures d'annonces

---



**Le positif : Rien à dire**



**En amélioration :**

Il y a une procédure pour annoncer le diagnostic aux patients en cancérologie

Cette procédure pour annoncer le diagnostic aux patients en cancérologie est en baisse



**A travailler : Rien à dire**



## La lettre de **liaison**

---

La lettre de **liaison** c'est un document parlant du patient

Ce document se donne entre professionnels de la santé



 **Le positif : Rien à dire**

 **En amélioration :**

Sur 100 établissements, 98 utilisent la lettre de liaison

 **A travailler : Rien à dire**

 **Frais de prise en charge**

---

 **Le positif : Rien à dire**

 **En amélioration**

Les prix sont généralement affichés sur les lieux de consultation

 **A travailler : Rien à dire**



# Les établissements médico-sociaux

Un établissement médico-social c'est par exemple une maison de retraite ou un Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées

## Les personnes âgées



### Le livret d'accueil

---



#### Le positif :

Sur 100 personnes accompagnées, 71 personnes reçoivent le livret d'accueil

Plus de la moitié des livrets d'accueil :

- sont donnés à la première rencontre et
- expliqués



#### En amélioration :

Sur 100 établissements, 93 établissements ont un livret d'accueil



#### A travailler :

Sur 100 livrets d'accueil donnés, seulement 64 livrets d'accueil

sont adaptés aux difficultés des personnes accompagnées



### Le règlement de fonctionnement

---



#### Le positif :

Sur 100 personnes accompagnées, 96 personnes reçoivent le règlement de fonctionnement à leur arrivée dans l'établissement





### **En amélioration :**

Sur 100 établissements, 98 établissements ont un règlement de fonctionnement



### **A travailler :**

Sur 100 règlements donnés, seulement 49 règlements sont adaptés aux difficultés des personnes accompagnées



## **Contrat de séjour – le DIPC**

---

Le **DIPC** c'est le **D**ocument **I**ndividuel de **P**rise en **C**harge



### **Le positif : Rien à dire**



### **En amélioration : Rien à dire**



### **A travailler :**

Sur 100 DIPC, Contrat de séjour, seulement 46 sont adaptés aux difficultés des personnes accompagnées



## **PAP ou projet d'accueil**

---

Le **PAP** c'est le **P**rojet d'**A**ccueil ou d'**A**ccompagnement **P**ersonnalisé



### **Le positif : Rien à dire**



### **En amélioration :**

Sur 100 établissements, 89 établissements disent que le PAP est fait



### **A travailler : Rien à dire**





## Projet d'établissement ou de service

---

 **Le positif : Rien à dire**

 **En amélioration :**

- Sur 100 projets d'établissements, 89 mettent en place des actions sur la **bienveillance**

La **bienveillance** c'est accompagner des personnes âgées dans leur bien-être de tous les jours

- Sur 100 projets d'établissements, 74 mettent en place une évaluation sur la douleur et des actions pour soulager la douleur
- Sur 100 projets d'établissements, 69 établissements ont des procédures pour les **directives anticipées**

Une **directive anticipée** c'est une lettre écrite par l'utilisateur sur sa fin de vie

J'écris dans cette lettre mon choix sur ma fin de vie

Je donne mon choix sur le fait de continuer ou d'arrêter :

- des traitements médicaux
- des actes médicaux

Si je ne suis plus capable de donner mes choix

Par exemple : je suis dans le coma

 **A travailler :**

Sur 100 projets d'établissements, seulement 18 sont adaptés aux difficultés des personnes accompagnées



## Le Conseil de Vie Sociale, le CVS

---

Les personnes accompagnées peuvent faire partie du **CVS**

Le **CVS** c'est le **Conseil de Vie Sociale**



## **Le positif :**

- Sur 100 CVS en place, 36 CVS sont présidés par une personne accompagnée
- Sur 100 CVS en place, 18 sont présidés par une personne de la direction

## **En amélioration :**

Sur 100 CVS, 73 CVS donnent les comptes rendus de la réunion aux personnes accompagnées et à leur famille

## **A travailler :**

Sur 100 comptes rendus CVS, seulement 32 sont adaptés aux personnes accompagnées



## **Personnes qualifiées pour représenter les droits des usagers**

---

Une personne qualifiée est une personne qui aide les usagers des établissements et services sociaux et médico-sociaux à faire valoir leurs droits

## **Le positif : Rien à dire**

## **En amélioration :**

Sur 100 établissements, 91 établissements connaissent la liste des personnes qualifiées

## **A travailler : Rien à dire**



# Les établissements médico-sociaux

Un établissement médico-social c'est par exemple un ESAT, un foyer de vie

## Les personnes en situation de handicap



### Le livret d'accueil

---



#### Le positif :

Sur 100 établissements, 97 établissements ont un livret d'accueil



#### En amélioration :

Sur 100 établissements, 78 établissements donnent le livret d'accueil :

- à la personne accompagnée et
- à la famille

Parmi ces 78 établissements, une grande partie font visiter leur établissement



#### A travailler :

Sur 100 livrets d'accueil donnés, seulement 40 livrets sont adaptés aux difficultés des personnes accompagnées



### Le règlement de fonctionnement

---



#### Le positif :

Sur 100 personnes accompagnées, 95 personnes reçoivent le règlement de fonctionnement à leur arrivée dans l'établissement





### En amélioration :

- Sur 100 établissements, 98 établissements ont un règlement de fonctionnement
- Sur 100 règlements de fonctionnement, 42 règlements de fonctionnement sont faits avec le personnel et la direction
- Sur 100 règlements de fonctionnement, 19 règlements de fonctionnement sont faits avec les personnes accompagnées



### A travailler :

Sur 100 règlements donnés, seulement 28 règlements sont adaptés aux difficultés des personnes accompagnées



## Contrat de séjour - le **DIPC** – le **CAST**

---

Le **DIPC** c'est le **D**ocument **I**ndividuel de **P**rise en **C**harge

Le **CAST** c'est le **C**ontrat d'**A**ccompagnement et de **S**outien par le **T**ravail



### Le positif : Rien à dire



### En amélioration :

Sur 100 personnes accompagnées, 90 personnes ont signé un contrat de séjour



### A travailler :

Sur 100 DIPC, Contrat de séjour, CAST, seulement 25 sont adaptés aux difficultés des personnes accompagnées





## PAP ou projet d'accueil

---

Le **PAP** c'est le **P**rojet d'**A**ccueil ou d'**A**ccompagnement **P**ersonnalisé



**Le positif : Rien à dire**



**En amélioration :**

Sur 100 nouvelles personnes accueillies, 76 personnes ont fait leur PAP en moins de 6 mois.



**A travailler : Rien à dire**



## Projet d'établissement ou de service

---



**Le positif : Rien à dire**



**En amélioration :**

- Sur 100 projets d'établissements, 92 mettent en place des actions sur la **bienveillance**

La **bienveillance** c'est accompagner des personnes en situation de handicap dans leur bien-être de tous les jours

- Sur 100 projets d'établissements, 46 mettent en place une évaluation sur la douleur et des actions pour soulager la douleur
- Sur 100 projets d'établissements, 6 mettent en place des actions pour éviter le suicide



**A travailler :**

Sur 100 projets d'établissements, seulement 11 sont adaptés aux difficultés des personnes accompagnées





## Le Conseil de Vie Sociale, le CVS

---

Les personnes accompagnées peuvent faire partie du **CVS**

Le **CVS** c'est le **C**onseil de **V**ie **S**ociale



### **Le positif :**

Sur 100 CVS en place, 77 CVS sont présidés par une personne accompagnée



### **En amélioration :**

Sur 100 établissements, 69 établissements où le CVS fonctionne

Sur 100 établissements avec un CVS, 90 établissements ont un CVS avec un règlement intérieur



### **A travailler :**

Sur 100 CVS en place, seulement 38 sont adaptés aux personnes accompagnées



## Les autres formes de participation

---



### **Le positif : rien à dire**



### **En amélioration :**

- Sur 100 établissements, 71 établissements ont d'autres formes de participation des usagers que le CVS
- Sur 100 établissements avec une autre forme de participation, 42 établissements ont un document expliquant les règles de cette participation



### **A travailler : rien à dire**





## Personnes qualifiées pour représenter les droits des usagers

---

Une **personne qualifiée** est une personne qui aide les usagers des établissements et services sociaux et médico-sociaux à faire valoir leurs droits



**Le positif : rien à dire**



**En amélioration :**

Sur 100 établissements, dans 94 établissements les personnes accompagnées sont informées qu'elles peuvent appeler une personne qualifiée pour représenter leurs droits

Dans la moitié des établissements où les personnes sont informées :

- la liste des personnes qualifiées est affichée dans l'établissement où
- noté dans le livret d'accueil



**A travailler : Rien à dire**



## La charte des droits et des libertés de la personne accueillie

---



**Le positif :**

Sur 100 personnes accompagnées, 98 connaissent la charte des droits et des libertés



**En amélioration : Rien à dire**



**A travailler :**

Sur 100 établissements, seulement 34 ont la charte des droits et des devoirs adaptés aux personnes accompagnées





## La personne de confiance

---

Une **personne de confiance** m'accompagne lors de mes rendez-vous médicaux

Elle parle pour moi à l'équipe médicale, si je ne suis pas capable de parler



**Le positif : Rien à dire**



**En amélioration : Rien à dire**



**A travailler :**

Sur 100 établissements, seulement 18 ont un document d'information sur la personne de confiance adapté aux personnes accompagnées



## Les directives anticipées

---

Une **directive anticipée** c'est une lettre écrite par l'utilisateur sur sa fin de vie

J'écris dans cette lettre mon choix sur ma fin de vie

Je donne mon choix sur le fait de continuer ou d'arrêter :

- des traitements médicaux
- des actes médicaux

Si je ne suis plus capable de donner mes choix

Par exemple : je suis dans le coma



**Le positif : Rien à dire**



**En amélioration : Rien à dire**



**A travailler :**

Sur 100 personnes accompagnées, seulement 23 sont au courant qu'elles peuvent écrire leurs directives anticipées.





Ce document est écrit en F.A.L.C.



Le **F.A.L.C.** c'est quoi ?

**F.A.L.C.** ça veut dire **F**acile **À** Lire et à **C**omprendre

C'est partir d'un texte difficile et le rendre plus facile à comprendre.

L'Agence Régionale de Santé Haut de France a travaillé avec le Groupe Malécot site de Fives de l'Association des Papillons Blancs de Lille

Ce document a été réalisé par des personnes en situation de handicap.

Elles ont travaillé ces textes pour les rendre :

« Facile À Lire et à Comprendre »

## CONCEPTION PARCOURS ET COORDINATION

Groupe Malécot site de Fives :

- Moncheaux Jean-Rémy
- Quintin Luc

## REMERCIEMENTS

Groupe Malécot site de Fives :

### Transcripteurs :

- Antunes Tony
- Vannobel Fabrice
- Beernaert Stéphane
- Dolé Corentin
- De Backker Jean-Pierre

### Relecteurs :

- Benramadane Ikram
- Brancquart Nathalie
- Nlandu Sofia
- Rigaux Véronique



© Logo européen du Facile-à-Lire : Inclusion Europe.  
Plus d'informations sur [www.inclusion-europe.org](http://www.inclusion-europe.org)

