



Déprogrammations des activités

au sein des établissements de soins privés, publics et ESPIC de la Région ARA

Résultats de l'enquête Flash
Janvier 2022

Echantillon, participation, les chiffres clés

Une enquête diffusée du 28 octobre au 5 novembre.

Plusieurs relances par les chargées de mission territoriales auprès des RU de leurs territoires.

Cible: **642 RU** (personnes uniques) connus en Auvergne-Rhône-Alpes occupant **902 mandats CDU** au sein des **313 établissements de soins**.

par **91** personnes uniques

occupant **103** mandats

Siégeant au sein de **92** établissements de soins



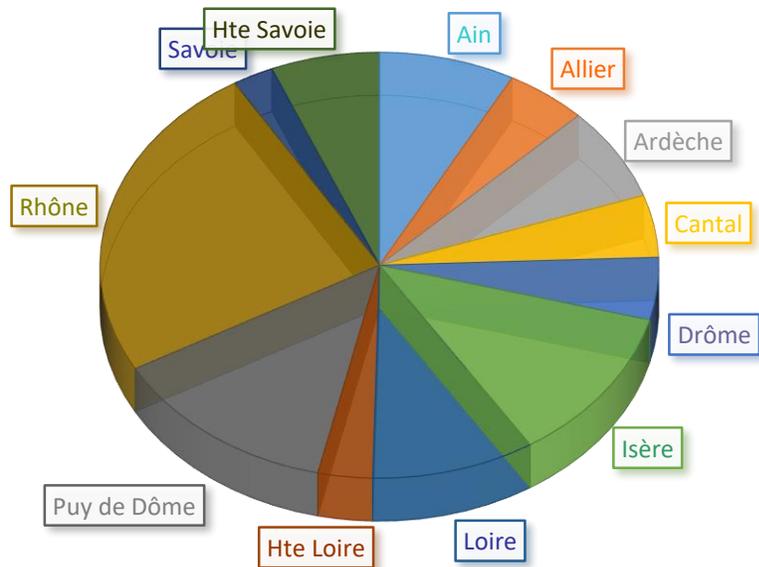
14% des RU de la région

11% des mandats

29% des établissements de la région

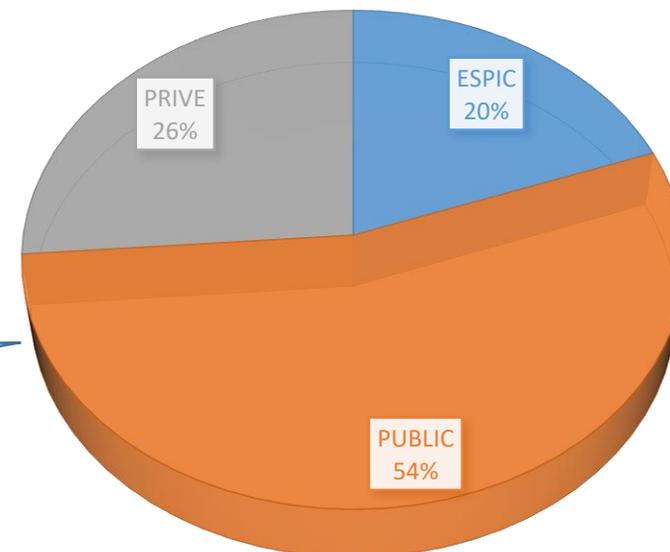
Lieux et statuts des établissements

DEPARTEMENT



Des données issues de tous les départements

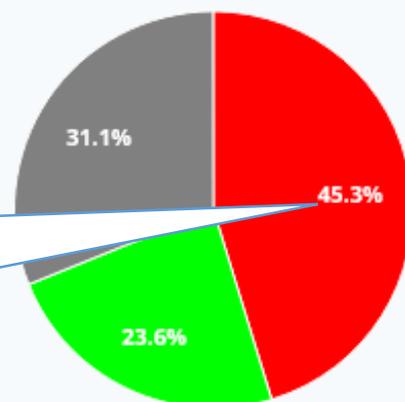
STATUT ETABLISSEMENTS



Des données issues d'établissements aux statuts variés

Depuis le 20 décembre 2021, des déprogrammations d'interventions ou de consultations ont-elles été mises en place?

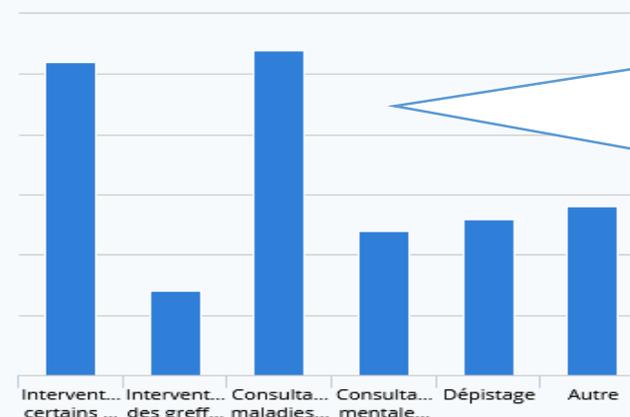
[Chart options »](#)



Moins de la moitié des répondants affirment avoir observé des déprogrammations depuis le 20/12/2021

Oui	45,3%
Non	23,6%
Ne sais pas	31,1%

Malgré les déprogrammations, certaines interventions, consultations ou explorations ont-elles été maintenues, compte tenu des pertes de chances encourues par les personnes concernées ?

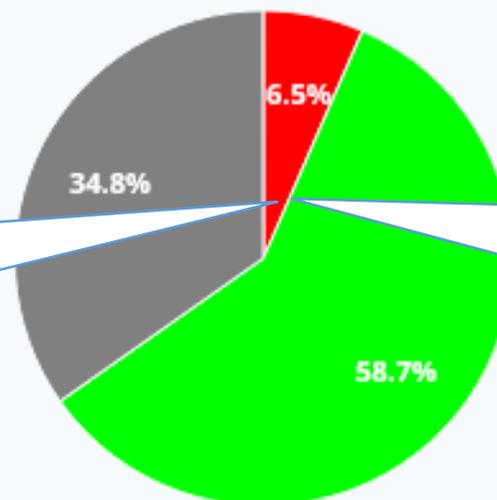


Parmi eux, près de 50% déclarent que les interventions liées à des cancers et le suivi des malades chroniques ont été maintenus.

Interventions chirurgicales liées à certains cancers	54%
Interventions chirurgicales liées à des greffes	12%
Consultations liées au suivi de maladies chroniques	47%
Consultations liées à la santé mentale	20%
Dépistage	22%
Autre	24%

Avez-vous observé ou eu connaissance de situations de pertes de chances avérées à court terme du fait des déprogrammations?

[Chart options »](#)



6,5% des répondants affirme avoir observé ou eu connaissance de pertes de chances avérées à court terme

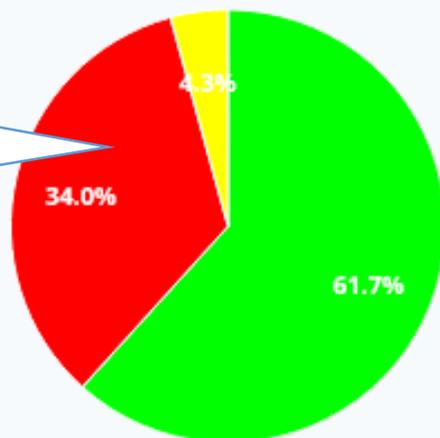
Un seul répondant a précisé: « Jeune femme ayant un Cancer du sein »

Oui	6,5%
Non	58,7%
Ne sais pas	34,8%

Les enseignements

Globalement, les membres de la CDU ont-ils été informés des déprogrammations et des interventions / consultations maintenues??

[Chart options »](#)

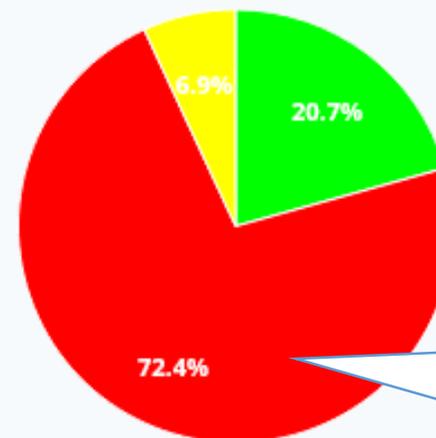


34% des répondants affirment que la CDU n'a pas été informée des mesures mises en place

Oui	61,7%
Non	34%
Ne sais pas	4,3%

Les membres de la CDU ont-ils été associés à l'élaboration de la stratégie et des messages d'information des usagers concernés??

[Chart options »](#)



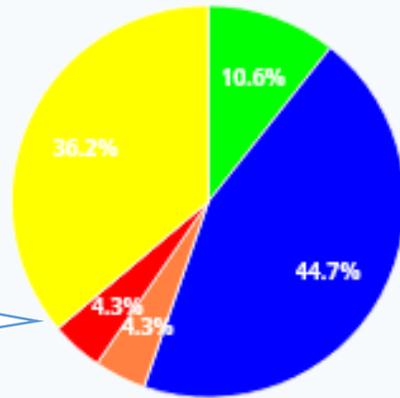
72% des répondants affirment que la CDU n'a pas été associée à la stratégie et à la communication

Oui	20,7%
Non	72,4%
Ne sais pas	6,9%

Les enseignements

Comment qualifieriez-vous la façon dont les usagers concernés ont été accompagnés par l'établissement?

[Chart options »](#)

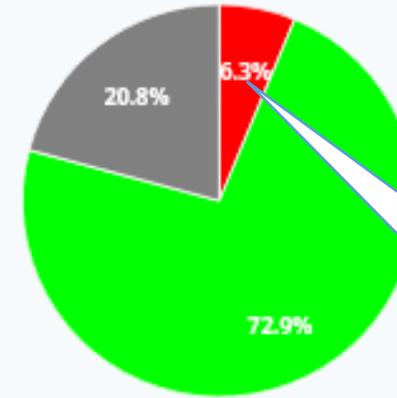


Moins de 9% des répondants considèrent que la manière dont les usagers ont été accompagnés n'a pas été bonne.

Excellente (contact direct, information complète et personnalisée, disponibilité des équipes, approche éthique et humaine)	10,6%
Bonne (information transmise, en temps utiles, de façon correcte)	44,7%
Médiocre (information partielle et ou tardive, contact écrit, absence d'interlocuteur direct)	4,3%
Très mauvaise (pas d'information, simple sms ou mail standard, pas de transparence)	4,3%
Ne sais pas	36,2%

Avez-vous observé une augmentation des plaintes et réclamations relatives aux déprogrammations?

[Chart options »](#)



Seuls 6,3 % des RU ont observé une augmentation des P et R relatives aux déprogrammations.

Oui	6,3%
Non	72,9%
Ne sais pas	20,8%

Les enseignements

Quelques Verbatim sur les effets estimés de ce défaut de réorientation:

- « Les déprogrammations des interventions chirurgicales sans caractère de perte de chance ont eu lieu dans le cadre du déclenchement du plan blanc décidé par les instances administratives (ARS).
- En ce qui concerne les items :
- " Avez-vous observé ou eu connaissance de situations de pertes de chances avérées à court terme du fait des déprogrammations?"
 - "Avez-vous observé une augmentation des plaintes et réclamations relatives aux déprogrammations? le délai est un peu court (20/12/2021 au 12 janvier 2022). »
- « On nous a informé d'une manière globale de la mise en place du plan blanc, déclenchant automatiquement les déprogrammations des interventions n'impliquant pas de perte de chance, mais nous n'avons pas eu d'échanges plus précis. J'ai eu l'information d'un cas de déprogrammation sur un patient atteint de calcule dans les reins, il n'y avait peut-être pas de perte de chance, mais cela a entraîné un longue période de souffrance et d'inquiétude pour le patient. Faut d'ailleurs pas lui parler des non vacciné !! »
- « Nous n'avons pas été informé de la liste des critères utilisé dans le cas des déprogrammations. »
- « Les RU ne sont pas suffisamment informés sur les déprogrammations. »
- « Nous avons sollicité le CH, qui par la voix du directeur adjoint en charge de la comm et des relations avec les usagers, il nous a dit sa surprise d'une demande d'entretien sur le sujet des déprogrammations et un RDV est fixé au 21 janvier 2022 . A suivre. » « Je sais que le plan blanc à été mis en place mais je ne sais rien sur les déprogrammations. » « Une demande d'informations régulières a été exprimée lors de la dernière CDU car au préalable seul un point sur la situation sanitaire était évoqué en début de CDU.
- Nous sommes maintenant destinataires des communiqués de presse et des informations en direction des familles pour les visites dans les services et dans les services du pôle gériatrique (court séjour gériatrique et EHPAD) »

Les enseignements

Quelques Verbatim sur les effets estimés de ce défaut de réorientation:

Aucune information de la part de la clinique, pas de contact et annulation de la dernière CDU du mois de septembre. » « Nous ne sommes pas tenu au courant de ce qu'il se passe à l'hôpital ou alors trop tard. »

« Information des RU parfaite. Une CDU a eu lieu en décembre et en présentiel + journaux Covid pour les personnels envoyés en même temps à RU. » « Quant à l'information des membres de la CDU, la réponse est NON car pas d'information formelle voulue par l'hôpital en dehors d'une communication de la DG du CH nous annonçant qu'à la demande de l'ARS, les interventions non prioritaires sont déprogrammées jusqu'au 10 janvier minimum. Mais, ayant posé la question par mail à la PCRU afin de pouvoir remplir ce questionnaire, elle m'a répondu en réponse à mon mail. »

« Les déprogrammations dans l'ensemble ont été bien expliquées voir justifiées néanmoins les patients et les familles l'acceptent mal surtout lorsqu'il s'agit de la 2ème voir 3ème déprogrammation pour la même personne et demeure quand même une incertitude sur la réalité des pertes de chance même si les équipes ont fait très attention. Et il y a réévaluation à chaque fois ce qui fait que les déprogrammés ne sont pas systématiquement prioritaires. » « Grace à votre intervention, nous avons demandé des informations. CH nous a répondu, mais sinon nous n'avons pas d'information. » « il est très difficile de savoir exactement ce qui se passe en terme de déprogrammation; nous sommes (les RU) pourtant régulièrement informés sur la situation sanitaire au sein de l'établissement: point Covid avec le directeur qualité tous les 15 j. Mais dans le domaine de la déprogrammation il est difficile d'avoir des informations précises. » « Les déprogrammations sont prévues jusqu'au 10 janvier. L'établissement reçoit les COVID , les capacités de réanimation ont été réaugmentées.

Nous recevons le bulletin d'information interne de gestion de crise chaque semaine comme l'ensemble des équipes.

Nous allons être reçus par le président du CA à sa demande le 11 janvier. »