



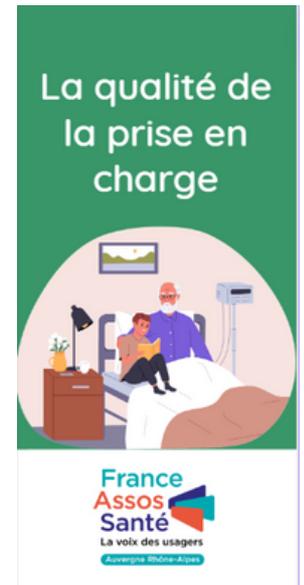
# JEDS 2023 :

## **Bilan en Auvergne-Rhône-Alpes**

En 2023, seulement 28% des répondants à l'enquête du Baromètre des droits des personnes malades connaissent la Commission des usagers. Si ce chiffre est en progression par rapport à l'enquête de l'an dernier (+3 pts), il illustre la méconnaissance par les usagers du système de santé de cette instance et la nécessité d'organiser des actions de sensibilisation et d'informations auprès du grand public.

La Journée européenne de vos droits en santé, impulsée par France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes depuis 2011, a pour objectif, chaque année, de porter des événements dans toute la région permettant une meilleure connaissance du système de santé par tous les acteurs : patients, professionnels de santé, salariés d'établissements de santé, aidants... En 2023, ce sont **150 établissements de santé** qui ont participé au succès de la Journée européenne de vos droits en santé. Félicitations à tous ceux qui se sont investis pour cet événement !

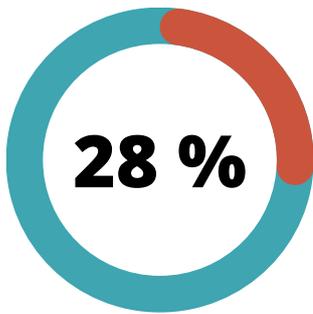
Tous les ans, un thème est défini pour cette journée. A cette occasion un nouveau dépliant est créé et mis à disposition des établissements dans les commandes. Cette année, le droit mis en avant était le **droit à la qualité et à la sécurité des soins**, expliqué dans un dépliant thématique sur la qualité de la prise en charge. Qu'est-ce que la qualité de la prise en charge ? Comment est-elle évaluée ? En quoi la Commission des usagers participe-t-elle à l'amélioration de la qualité ? Qu'est-ce que le Conseil de la vie sociale ? Autant de questions auxquelles les représentants des usagers et professionnels pouvaient répondre en s'appuyant sur le support proposé par France Assos Santé. « *Cette thématique sert notamment d'appui pour valoriser les commission des usagers (CDU) qui, bien au-delà du simple examen des plaintes et réclamations des usagers, est un lieu majeur pour améliorer la qualité de la prise en charge des personnes* », explique Jeanine LESAGE.



A la suite de ces événements, la délégation a adressé un questionnaire aux établissements et aux représentants des usagers de la région. **Nous comptabilisons 93 répondants issus de 87 établissements différents** ! Analysons ces retours.

Parmi ces répondants, 43 d'entre eux sont des professionnels d'un établissement sanitaire ou médico-social, 50 répondants sont des représentants des usagers ou acteurs associatifs. Les répondants sont donc bien représentatifs des deux profils. Par ailleurs, ils se sont **équitablement investis dans la JEDS**. Sur les retours dont nous disposons, on peut constater que 35 répondants indiquent que les professionnels se sont activement investis dans l'organisation de la Journée européenne de vos droits en santé. En plus, 10 répondants indiquent que les professionnels se sont partiellement investis dans l'organisation. En tout, pour presque **la moitié des répondants (48%), les professionnels se sont impliqués** pour la JEDS 2023.

Côté représentants des usagers et acteurs associatifs, 37 répondants indiquent qu'ils se sont activement mobilisés pour l'organisation de la JEDS, et 2 répondent qu'ils se sont partiellement investis. **Les représentants des usagers étaient donc mobilisés pour 42% des répondants** à notre enquête, soit un peu moins que les professionnels des établissements.



Félicitations à tous les acteurs investis pour que cette JEDS 2023 soit une réussite ! Au moins **5 290 personnes ont été sensibilisées** lors des événements de cette année **dont 1 470 professionnels de santé**, soit 28% des personnes sensibilisées. En moyenne, 70 personnes ont été sensibilisées par un événement de la Journée européenne de vos droits en santé. S'il est nécessaire de sensibiliser les usagers et rendre mieux compréhensibles leurs droits en santé, l'application effective de ces derniers passe avant tout par les professionnels de santé. Mettre en place des actions à leur destination est donc très importante.

### Quelles sont les actions qui ont été mises en place ?

Les actions proposées pour la JEDS 2023 sont variées en Auvergne-Rhône-Alpes. Parmi les répondants, 75 d'entre eux ont organisé un stand d'information, 20 ont réalisé une exposition ou diffusé des vidéos. Enfin, 5 répondants ont organisé une conférence ou un webinaire. D'autres animations ont été proposées :

*"Hygiène des mains,  
distribution de flyer et gel  
hydroalcoolique"*

RU à la Clinique du Renaison

*"Lors de la JEDS 2023 nous avons réalisé  
à côté de notre stand sur les droits des  
patients, un mur d'expression sur la  
bienveillance sur lequel les usagers  
pouvaient s'exprimer via un post-it sur  
leur définition de la bienveillance en  
établissement de santé."*

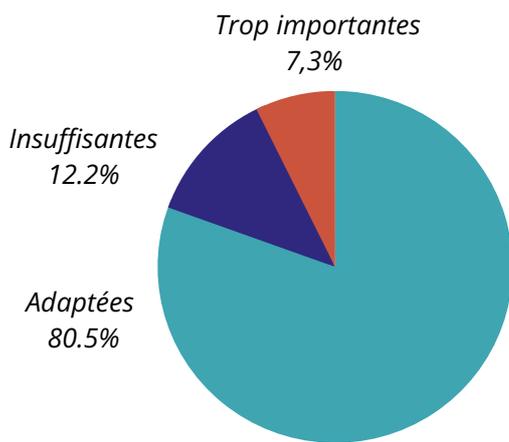
Professionnel.le du Centre  
Hospitalier Annecy Genevois

*"Tournage d'une courte vidéo sur le rôle des RU"*

RU à la Clinique La Pergola

Les organisateurs de la Journée européenne de vos droits en santé se sont bien appropriés la thématique 2023 : le droit à la qualité des soins. En effet, 70% des répondants ont abordé le thème lors de leur journée. En complément, 22% l'ont partiellement abordé. En tous, **92% des répondants à notre enquête se sont emparés du sujet de la qualité des soins** et ont traité ce sujet avec les usagers et/ou professionnels. Un succès pour le nouveau dépliant 2023 !

Comme chaque année, les organisateurs de la Journée européenne de vos droits en santé ont eu la possibilité de passer commande de supports papiers auprès de la délégation Auvergne-Rhône-Alpes. Plus de 150 commandes ont été réalisées en 2023, nous avons essayé de répondre au maximum des demandes malgré l'inflation des coûts d'impression. Parmi les répondants à l'enquête, **86% avaient passé commande** de supports. En complément, de nombreux supports sont disponibles sur notre site internet afin d'être téléchargés et imprimés. Il s'agit notamment des sets de table, des cocottes, du cahier de jeux... **Ces supports téléchargeables ont été utilisés par 49% des répondants.**



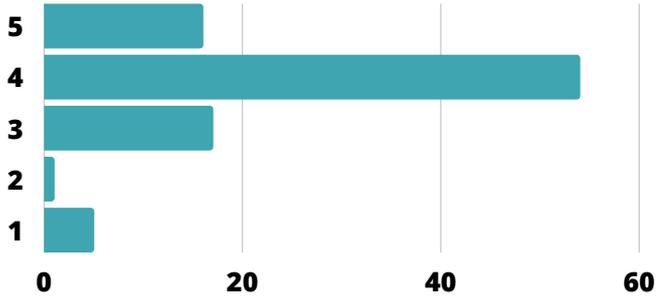
Nous avons demandé aux répondants à l'enquête d'évaluer la quantité qui était proposée dans les commandes papiers pour la JEDS. Lors de leur commande, les RU et établissements avaient le choix entre trois tailles de packs en ce qui concerne les flyers avec l'indication de choisir en fonction du nombre de lits dans l'établissement afin que les quantités soient les plus adaptées possibles. De plus, pour les affiches, il était possible de choisir entre 1, 2 et 3 affiches de chaque. Afin que ces quantités soient les plus optimales, nous évaluons chaque année la satisfaction des personnes qui ont passé commandes. Cette année, nous leur avons demandé s'ils estiment que les quantités étaient suffisantes, adaptées ou trop importantes.

On peut constater que pour **80,5% des répondants** ayant passé une commande cette année pour leur JEDS, les **quantités étaient adaptées** à la fois à leur évènement ainsi qu'à la taille de leur établissement. A contrario, **7,3% ont estimé que les quantités étaient trop importantes**. Nous attirons l'attention sur le fait de conserver le surplus de supports pour les prochaines années et d'adapter la commande de l'année suivante aux supports en stock. En revanche, **12,2% n'ont pas eu suffisamment de supports dans leurs commandes**.

Cette année, la délégation Auvergne-Rhône-Alpes a proposé aux personnes chargées des relations avec les usagers des établissements ainsi qu'aux représentants des usagers des temps d'échanges en visio-conférence au mois de mars. Organisées par territoires sur des temps de deux heures, ces visio-conférences ont permis de présenter aux organisateurs des JEDS la nouvelle thématique de l'année ainsi que tous les outils qui seraient à leur disposition. Un temps d'échange a également favorisé l'échange de pratiques et de conseils. Parmi les répondants à l'enquête post-JEDS, 29 d'entre eux avaient participé à ces temps proposés (sur **90** participants effectifs aux visio-conférences). **65% des répondants ayant participé aux visio-conférences estiment qu'elles ont été utiles pour préparer leur évènement**, et 31% considèrent qu'elles ont été partiellement utiles.

En tout, 96% pensent donc que ce temps a été utile à l'organisation de leur journée, un véritable succès ! Nous espérons donc pouvoir remettre en place ces visio-conférences en 2024.

Si les établissements et représentants des usagers ont eu l'occasion d'avoir de nombreuses ressources et informations lors de ces visio-conférences, ils ont également pu être accompagnés par les chargées de mission territoriales. Cette année, les **chargées de mission ont soutenu et accompagné l'organisation de plus de 25 JEDS et se sont rendues physiquement à 18 évènements sur les territoires.**



Dans le cadre de l'enquête, il a été demandé aux répondants d'évaluer leur journée et de déterminer à quelle point elle a répondu à leurs attentes sur une échelle de 1 à 5, ce dernier étant le score le plus élevé. **Plus de 75% d'entre eux ont été satisfaits ou très satisfaits** de leur journée par rapport à leurs attentes et ont donc coché 4 ou 5. Quelques commentaires de ces personnes satisfaites :

*"La rencontre des RU avec les patients est pertinente, car la communication est beaucoup plus fluide et productive que la lecture des documents administratifs."*

Professionnel.le de l'Unité territoriale ORSAC Hauteville

*"C'est un bon moyen de faire connaître l'existence des RU."*

RU à la Clinique du Renaison

A contrario, plusieurs commentaires montrent que malgré une communication de la part de l'établissement il est complexe d'intéresser de nombreux usagers et soignants, ce qui peut décourager. C'est également ce qui entraîne une moins bonne notation.

*"Malgré l'information faite par l'établissement, relativement peu de personnes sont venues vers notre stand"*

Ru de la Clinique FSEF

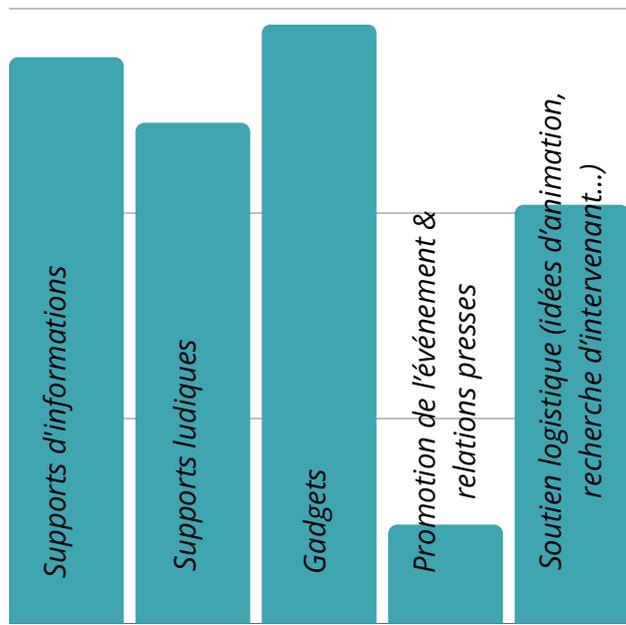
*"Malgré l'investissement des 4 RU et du service qualité, la création de jeux de cartes, les vidéos proposées, les affichages créés pour présenter la démarche qualité au sein du CH et la communication faite en interne autour de l'organisation de la JEDS (affichages, flyers, messages sur les TV, sur le site Internet), très (trop) peu de visite."*

Professionnel.le du CH Rhumatologique d'Uriage

En 2023, les réseaux sociaux sont un outil encore peu utilisé par les établissements et les représentants des usagers pour faire connaître la Journée européenne de vos droits en santé. Pour autant, les réseaux sociaux sont un très bon relai d'information et permettent aussi une sensibilisation d'un plus grand nombre d'usagers et professionnels. En effet, seulement **30% ont relayé cette année leur JEDS sur les réseaux sociaux**. Néanmoins, les répondants prévoient d'investir le sujet dans les années à venir pour 28% d'entre eux.

### Quelles sont les attentes envers France Assos Santé pour 2024 ?

Afin de permettre une amélioration continue de l'accompagnement proposé par France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes pour l'organisation de la Journée européenne de vos droits en santé, nous avons demandé dans l'enquête "Pour 2024, qu'attendez-vous de France Assos Santé dans l'organisation de l'évènement ?".



On peut constater que ce qui est le plus attendu par les répondants à l'enquête est l'envoi de goodies par France Assos Santé, comme les porte-clés ou les stylos qui ont beaucoup de succès (plus que de stocks disponibles, par ailleurs). Ensuite, ce sont les supports d'informations qui sont les plus demandés et enfin, des supports ludiques. Il est également attendu un fort soutien logistique dans l'organisation des journées que ce soit des idées d'animation ou de l'aide dans la recherche d'intervenants. Par ailleurs, certains répondants ont pu exprimer d'autres besoins non proposés dans le questionnaire :

"Accompagnement pour les établissements HAD dont les patients sont à domicile. Support/plaquette d'information via un mail à transférer pour les patients."

Professionnel.le HAD  
Santé à domicile Loire

"Articles dans la presse en amont et en aval de l'évènement."

Professionnel.le du CH de  
Belleville

Visibilité-communication de cette journée au niveau régional / ARS

Professionnel.le de la Clinique Pierre de Soleil

**99% des répondants souhaitent à nouveau organiser la Journée européenne de vos droits en santé 2024 ! Alors à l'année prochaine !**