

Établissement Public de Santé Mentale de la SOMME



COMMISSION DES USAGERS







Table des matières

| | |
|--|-----------|
| 1. INTRODUCTION..... | 6 |
| 1.1 – LES MISSIONS DE LA COMMISSION DES USAGERS | 6 |
| 1.2 – LA COMPOSITION DE LA COMMISSION | 7 |
| 2. FONCTIONNEMENT DE LA COMMISSION DES USAGERS | 8 |
| 2.1 – REUNIONS DE LA COMMISSION | 8 |
| 2.2 – TAUX DE PARTICIPATION | 8 |
| 2.3 – INFORMATION DES USAGERS SUR LE FONCTIONNEMENT DE LA COMMISSION..... | 9 |
| 2.4 – INFORMATION DE L'ENSEMBLE DES PROFESSIONNELS DE SANTE ET DES PERSONNELS DE L'ETABLISSEMENT | 9 |
| 2.5 – COORDINATION AVEC LES INSTANCES DE L'ETABLISSEMENT | 9 |
| 3. APPRECIATION DES PRATIQUES A PARTIR DE L'ANALYSE DES SOURCES D'INFORMATION..... | 10 |
| 3.1 – PLAINTES ET RECLAMATIONS | 10 |
| 3.2 – DEMANDE D'ACCES AUX INFORMATIONS MEDICALES | 11 |
| 3.3 – REQUISITIONS | 12 |
| 3.4 – QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION DES PATIENTS | 12 |
| 3.5 – BILAN DES EVENEMENTS INDESIRABLES | 13 |
| 3.6 - STATISTIQUES D'ACTIVITE DE LA COMMISSION DEPARTEMENTALE DES SOINS PSYCHIATRIQUES DE LA SOMME | 14 |
| 3.7 – STATISTIQUES DES AUDIENCES AUPRES DU JUGE DES LIBERTES ET DE LA DETENTION . | 14 |
| 3.8 - RAPPORT ANNUEL RENDANT COMPTE DES PRATIQUES D'ADMISSION EN CHAMBRE D'ISOLEMENT ET DE CONTENTION | 15 |
| 4. RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSION A L'EVALUATION DES MESURES ADOPTÉES | 16 |
| 4.1 – LES PRINCIPAUX CONSTATS..... | 16 |
| 4.2 – LES RECOMMANDATIONS..... | 16 |



▲ LE RAPPORT D'ACTIVITE DE LA COMMISSION EST PRESENTE AUX INSTANCES SUIVANTES :

■ DIRECTOIRE (*concertation*)

■ 27 Juin 2023

■ COMITE SOCIAL D'ETABLISSEMENT (*avis*)

■ 29 Juin 2023

■ COMMISSION MEDICALE D'ETABLISSEMENT (*avis*)

■ 23 Juin 2023

■ CONSEIL DE SURVEILLANCE (*avis*)

■ 30 Juin 2023



TEXTES DE REFERENCE

- Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité de la prise en charge
- Loi du 9 août 2004 relative à la politique de santé publique
- Décret du 2 mars 2005 relatif à la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge
- Décret du 1^{er} juin 2016 relative à la Commission des Usagers.

(Textes codifiés aux articles L. 1112-3 et R. 1112-70 à R. 1112-94 du code de la santé publique).

AVANT PROPOS

La Commission des Usagers (CDU) élabore chaque année un rapport annuel sur la politique menée par l'hôpital dans le domaine du respect des droits et de la qualité de la prise en charge des patients.

Aux termes de ce rapport, la CDU rend compte de ses analyses et de ses propositions. Ce rapport ne comporte que des données anonymes. Il est transmis pour consultation aux instances de l'E.P.S.M. de la SOMME.

A l'issue de cette consultation, le rapport de la CDU est communiqué à l'Agence Régionale de Santé des Hauts-de-France.



1. INTRODUCTION

1.1. Les missions de la Commission des Usagers :

La commission des usagers dispose de nouvelles compétences par rapport aux commissions des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge :

- Participer à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers,
- Être associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission médicale d'établissement,
- Se saisir de tout sujet portant sur la politique de qualité et de sécurité, faire des propositions et être informée des suites données,
- Être informée des événements indésirables graves ou associés aux soins et des actions menées par l'établissement pour y remédier,
- Recueillir les observations des associations de bénévoles dans l'établissement,
- Proposer un projet des usagers exprimant leurs attentes et leurs propositions après consultation des représentants des usagers et des associations de bénévoles.

Elle continue d'être informée de l'ensemble des réclamations déposées par les usagers ainsi que des suites qui leur sont données.

Comment la Commission des Usagers exerce-t-elle ses missions ?

- La commission dispose d'un règlement intérieur qui fixe ses modalités d'organisation et de fonctionnement.
- Elle reçoit toutes les informations nécessaires à l'exercice de ses missions lors de la transmission des questionnaires de sortie, des courriers des patients et familles et des enquêtes de satisfaction de la direction.
- A partir de ces informations, elle :
 - procède à une appréciation des pratiques de l'établissement,
 - recense les mesures adoptées au cours de l'année écoulée et évalue l'impact de leur mise en œuvre,
 - formule des recommandations.

Comment contacter les membres de la Commission des Usagers ?

La liste nominative et actualisée des membres de la commission est :

- affichée dans l'établissement,
- remise dans le livret d'accueil,
- sur le site internet et intranet de l'établissement.



1.2. La composition de la Commission des Usagers :

- Président : **Madame Anne SALMON (UNAFAM)**
Représentant des Usagers désigné par le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé
- Vice-Président : **Monsieur Xavier SOUAL WLODEK**
Directeur ou son représentant
- Médiateur Médical Titulaire : **Madame le Docteur Valérie BARBIER**
Praticien Hospitalier - Pôle de Psychiatrie Adulte Sud
- Médiateur Médical Suppléant : **Madame le Docteur Morgan BRUGUERA**
Praticien Hospitalier - Pôle de Pédopsychiatrie
- Médiateur non-Médical Titulaire : **Madame Edith DUCROCQ**
Cadre de Santé - Pôle de Psychiatrie Adulte Sud
- Médiateur non-Médical Suppléant : **Monsieur Fabien DELCROIX**
Cadre Socio-Educatif - Service Socio-Educatif
- Représentant des Usagers Titulaire : **Monsieur Abdelhalim MEDJAMIA (UDAF)**
Représentant des Usagers désigné par le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé
- Représentants des Usagers Suppléants : **Madame Noëlle DRANSART (UNAFAM)**
Madame Michèle LE ROY (ADEP)
- Représentant de la Commission de Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques Titulaire : **Monsieur Pierre-Antoine JOLIVEAU**
Cadre de Santé - Pôle de Pédopsychiatrie
- Représentant de la Commission de Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques Suppléant : **Monsieur Matthieu LEPINOY**
Cadre de Santé - Pôle de Psychiatrie Adulte Sud
- Représentant du Personnel Titulaire : **Madame Sultana FICHTEN**
Cadre Supérieur de Santé - Pôle de Psychiatrie Adulte Nord
- Représentant du Personnel Suppléant : **Madame Aurélia DELAPORTE**
Aide-Soignante - Pôle de Psychiatrie Adulte Nord
- Représentant du Conseil de Surveillance Titulaire : **Monsieur Emmanuel DUCLERCQ**
Président de l'Association ESPOIR 80
Personnalité qualifiée désignée par le directeur général de l'Agence Régionale de Santé
- Représentant du Conseil de Surveillance Suppléant : **Monsieur Patrick KERROS**
Personnalité qualifiée désignée par le directeur général de l'Agence Régionale de Santé
- Responsable de la Politique Qualité : **Madame Catherine SCREVE**
Ingénieur Qualité
- Responsable du Service des Usagers : **Madame Elise LASKI**
Attachée d'Administration Hospitalière

2. FONCTIONNEMENT DE LA COMMISSION DES USAGERS

Depuis le 9 Mars 2020, la Commission des Usagers est présidée par Madame Anne SALMON, Représentante des Usagers (UNAFAM) suite aux élections du mois de Décembre 2019.

La vice-présidence est tenue par le Directeur de l'Établissement ou son représentant.

2.1. Réunions de la Commission

Les réunions prennent en compte :

- L'examen des plaintes et des réclamations
- Les courriers de satisfaction
- Les comptes rendus anonymisés des rencontres avec les médiateurs
- La présentation des différents bilans du service qualité
- Les résultats des questionnaires de satisfaction
- Les demandes de dossiers médicaux
- Les diverses informations relatives aux relations avec les usagers

La commission s'est réunie 4 fois en 2022 :

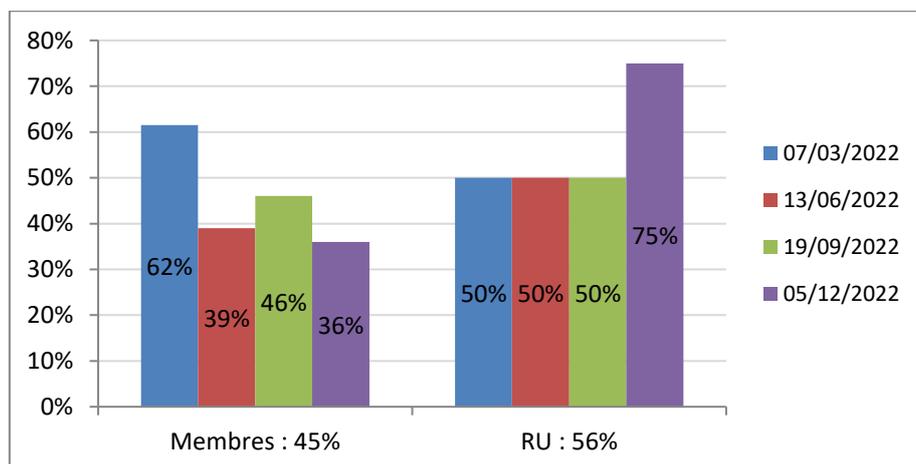
- Le 7 Mars 2022
- Le 13 Juin 2022
- Le 19 Septembre 2022
- Le 5 Décembre 2022

Selon l'article R. 1112-88 du décret 2005-213 du 2 mars 2005, la commission se réunit sur convocation de son président au moins une fois par trimestre et aussi souvent que nécessaire pour procéder à l'examen des plaintes et réclamations qui lui sont transmises. La réunion est de droit à la demande de la moitié au moins des membres ayant voix délibérative.

2.2. Taux de participation

En 2022, la commission des usagers affiche un taux de participation de ses membres de 45%. Les membres titulaires et suppléants sont invités à participer à chaque réunion.

Le taux de participation des représentants des usagers est de 56%.





2.3.- Information des usagers sur le fonctionnement de la Commission des Usagers

Une information des usagers sur le fonctionnement de la Commission est réalisée dans le livret d'accueil du patient.

Une affiche de communication, sur le fonctionnement de la Commission, sa composition ainsi que les modalités de saisine, est présente dans chaque unité. Une mise à jour est réalisée dès que nécessaire.

Les informations relatives aux droits des patients sont affichées dans les unités de soins.

Les usagers sont informés, grâce à des affichettes installées dans les unités de soins, des visites du procureur de la république, de la commission départementale des soins psychiatriques et du contrôleur général des lieux de privation et de liberté.

2.4. Information de l'ensemble des professionnels de santé et des personnels de l'établissement sur le fonctionnement de la Commission

La composition et le règlement intérieur de la commission sont mis en ligne sur le site intranet et internet de l'établissement.

Les agents de l'établissement sont régulièrement formés à la réglementation relative aux droits des patients.

Une formation sur « **les droits des patients et la prise en charge des mineurs dans les services adultes** » était prévue en 2022 mais elle n'a pas pu être réalisée. Cette formation est de nouveau prévue en 2023.

Une formation institutionnelle de deux jours sur « **Les modalités d'hospitalisation – Soins psychiatriques : maîtriser les règles applicables et assurer les droits des patients** » est organisée au sein de l'établissement pour les agents et proposée tous les ans.

9 agents ont été formés en 2022.

Une formation institutionnelle de deux jours sur « **la Gestion des Plaintes et Réclamations** » était proposée aux agents de l'établissement mais elle n'a pas été reconduite en 2022.

Les professionnels et les personnels de l'établissement sont informés des visites du procureur de la république, de la commission départementale des soins psychiatriques, du contrôleur général des lieux de privation et de liberté.

Les résultats des questionnaires de satisfaction sont présentés à toutes les instances de l'établissement et publiés sur l'Intranet.

Au titre de l'année 2022, le taux de retour des questionnaires est de 16 %, en petite augmentation par rapport à 2021 avec 14% de retour.

2.5. Coordination avec les autres instances de l'établissement

Au cours de la réunion de la Commission des Usagers du 13 Juin 2022 a été présenté le rapport d'activité de la commission pour l'année 2021 et validé lors de la réunion du 19 Septembre 2022.

Le rapport d'activité de la commission est soumis aux instances de l'établissement.

Des représentants de chaque instance de l'établissement siègent à la Commission des Usagers.

3. APPRECIATION DES PRATIQUES À PARTIR DE L'ANALYSE DES SOURCES D'INFORMATION

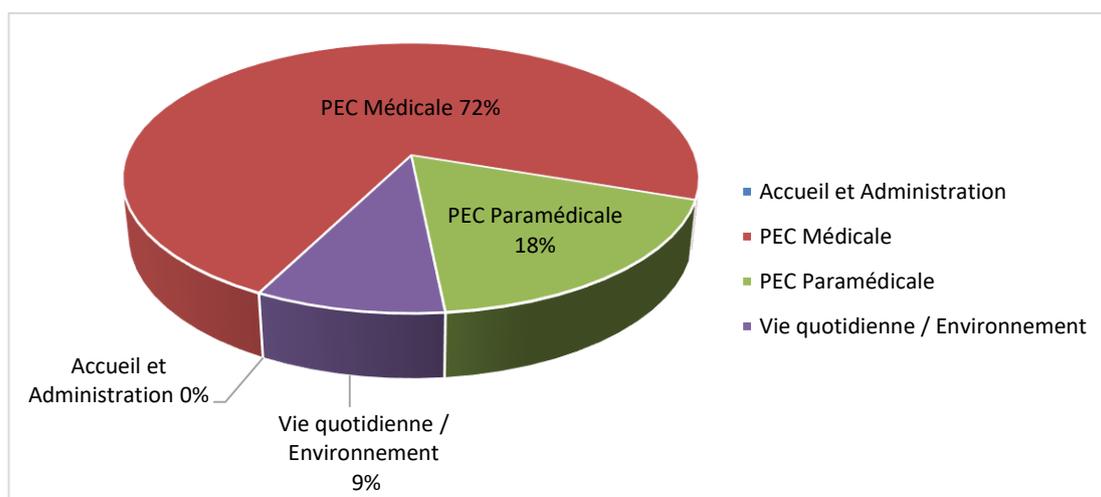
3.1. Plaintes et réclamations

En 2022, 11 réclamations ont été enregistrées.

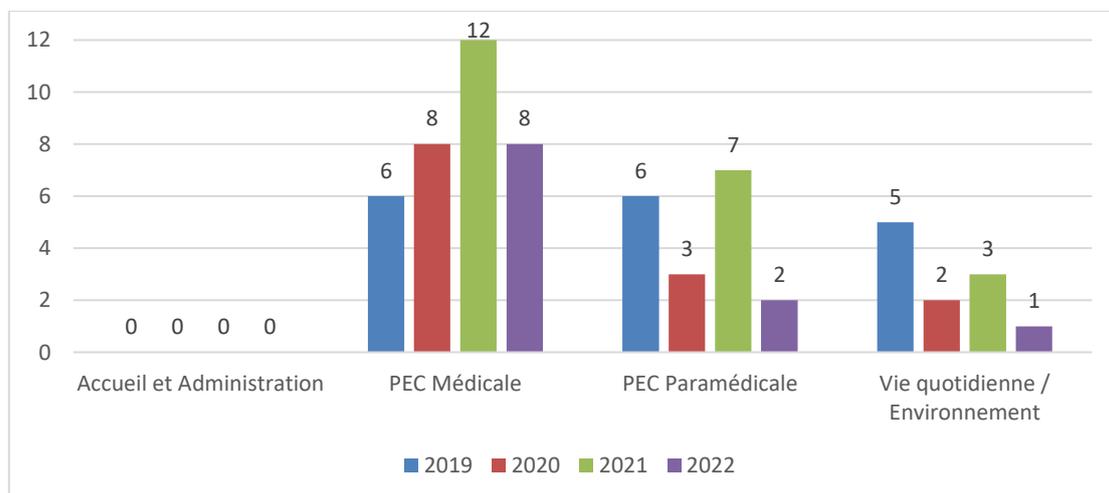
Il est rappelé que la gestion des plaintes et des réclamations s'effectue à partir d'une procédure formalisée et approuvée par la Commission des Usagers.

3.1.1. Motifs de la réclamation

- **Accueil et administration : 0 réclamation**
- **Prise en charge médicale : 8 réclamations**
 - o Qualité des Soins : 8
- **Prise en charge paramédicale : 2 réclamations**
 - o Qualité des Soins : 1
 - o Autre (Maltraitance) : 1
- **Vie quotidienne/Environnement : 1 réclamation**
 - o Perte : 1



Evolution de 2019 à 2022



Une analyse croisée entre les plaintes et les réclamations, les fiches d'évènements indésirables et les niveaux de satisfactions exprimées est réalisée pour les intégrer dans une démarche d'ensemble ou s'articule la gestion des plaintes, des risques et démarche qualité. Ceci permet de dégager le cas échéant des axes communs d'améliorations et de les intégrer à un plan d'action cohérent inscrit au niveau institutionnel, connu et soutenu par la Commission des Usagers.

3.1.2. Traitement des réclamations

Le service des relations avec les usagers accuse réception au requérant ayant formulé une réclamation dans les plus brefs délais et en fait la communication lors de la prochaine séance de la commission. Pour 2022, le délai de réponse des réclamations est compris entre 4 à 49 jours.

3.1.3. Médiations

Une rencontre avec les médiateurs de la Commission est proposée aux usagers ayant saisi la Commission des Usagers.

Une seule rencontre a eu lieu en Décembre 2022, avec l'accord de l'utilisateur.

Lors d'une médiation, les médiateurs rendent compte des entretiens en séance de la commission. Des comptes rendus d'entretien des médiations sont réalisés.

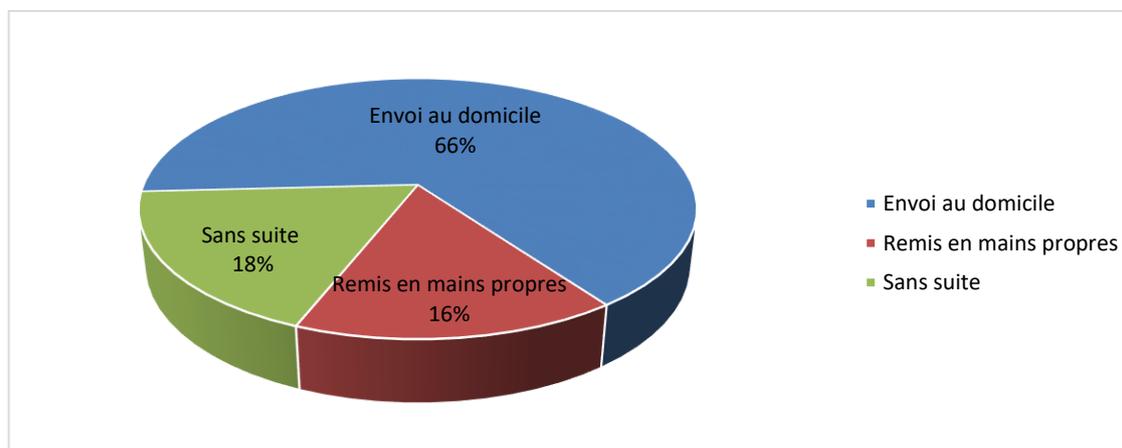
Il convient d'indiquer que de nombreuses rencontres usagers et professionnels de santé (chefs de pôle, chef de service, cadres supérieurs de santé et cadres de santé des unités) ont lieu, ce qui permet une réactivité et un désamorçage rapide des situations.

3.2. Demandes d'accès aux informations médicales

44 dossiers ont été demandés en 2022 contre 65 en 2021 :

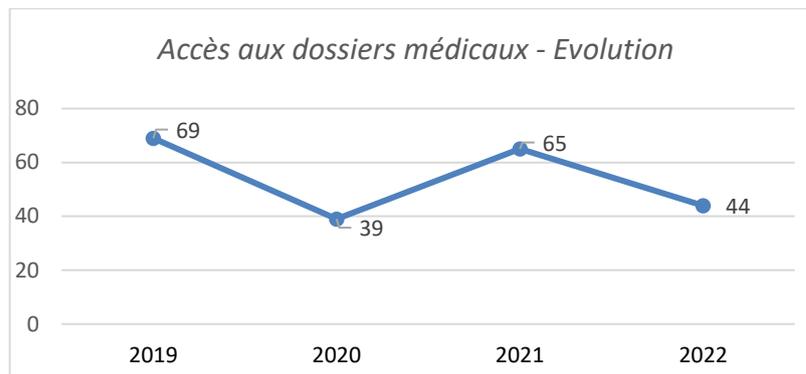
- 29 dossiers médicaux ont été envoyés directement aux demandeurs,
- 7 dossiers médicaux ont été remis en mains propres,
- 8 dossiers ont été classés sans suite (manque de justificatifs et/ou non-réponse).

Sur les 44 demandes, 10 proviennent d'ayants-droits.



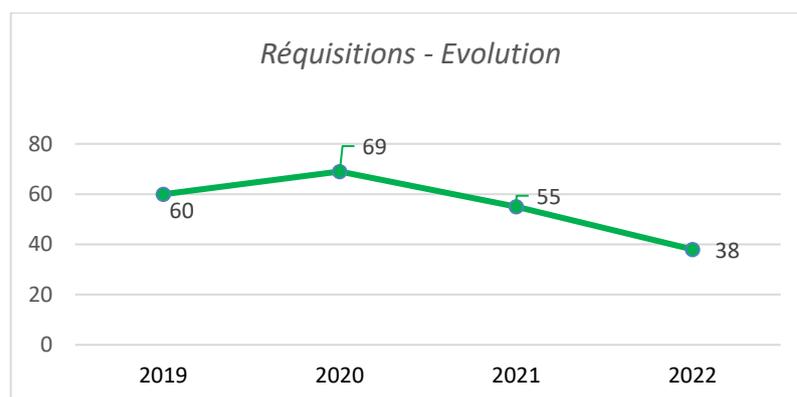
Délai moyen de transmission :

- Pour les dossiers datant de moins de 5 ans : délai d'environ **6 jours** au lieu des 8 jours réglementaires.
- Pour les dossiers datant de plus de 5 ans : délai d'environ **11 jours** au lieu des 2 mois réglementaires.



3.3. Réquisitions

En 2022, **38** réquisitions émanant des services de police et de gendarmerie ont été enregistrées et traitées.



3.4. Questionnaires de satisfaction des patients

Les questionnaires de satisfaction sont remis aux patients, soit avec le livret d'accueil, soit au moment de la sortie, soit lors d'un entretien avec un membre du personnel.

Ces questionnaires sont analysés par le Service Qualité et les résultats sont communiqués dans les unités ainsi que sur l'intranet et présentés à la Commission des Usagers qui exprime si besoin ses remarques.

De façon générale, la satisfaction globale obtient la note de 8/10.

Lors de la réunion du 5 décembre 2022, une nouvelle version du questionnaire de sortie a été soumis aux membres de la Commission et validée pour une diffusion en Janvier 2023.

Ce questionnaire a été travaillé en collaboration avec les représentants des usagers et une nouvelle thématique sur l'expérience du patient a été intégrée.

Le recueil de la satisfaction des unités de Moyenne et Longue Evolution est réalisé sous forme d'enquête une fois par an.

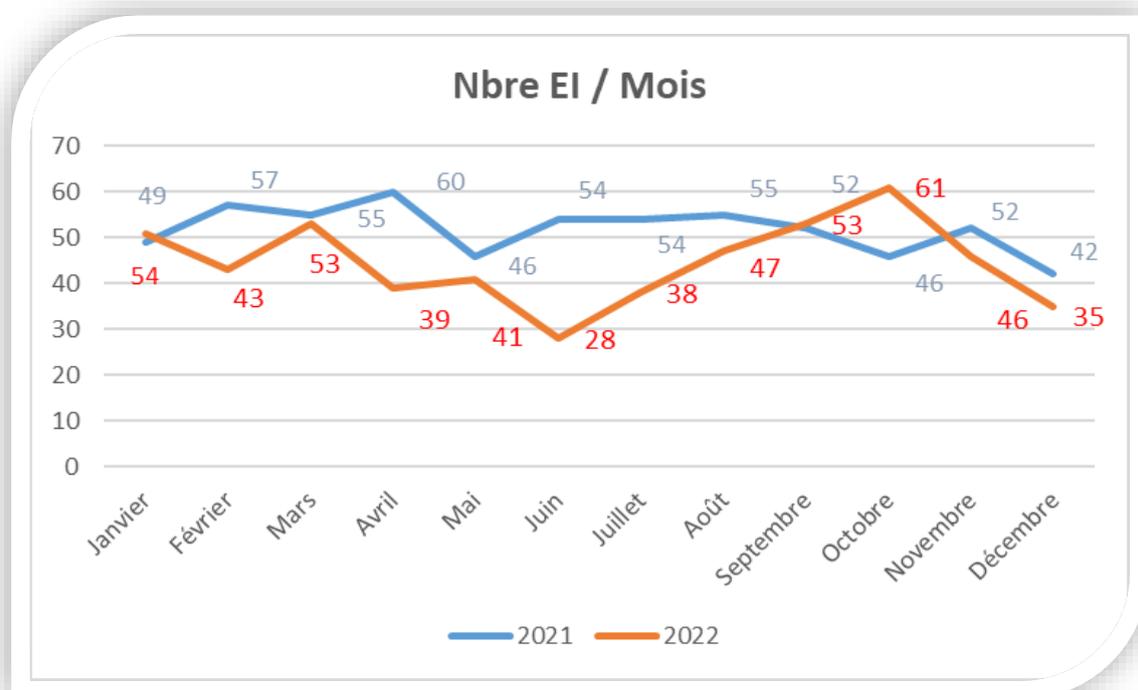
3.5. Bilan des Evènements Indésirables

A chaque réunion de la Commission des Usagers, un bilan des évènements indésirables est réalisé par le Service Qualité.

Des Cellules d'Evènements Indésirables (CEI) sont organisées quasiment tous les mois par le Service Qualité et ont pour mission :

- d'analyser les fiches d'évènements indésirables,
- de proposer des actions d'amélioration, de prévention
- de mettre en place et suivre les actions afin de juger de leur efficacité.

Pour l'année 2022, 611 déclarations d'évènements indésirables ont été enregistrées et 16 Cellules de Retour d'Expérience (CREX) ont été organisées sur les EIG.



Les déclarations concernant les situations de violence prédominent largement avec **43%** des déclarations (situation en très nette augmentation par rapport à l'année 2021).

Le plus souvent, il s'agit de violences de patients envers le personnel avec injures, coups et blessures. Ces situations de violence font l'objet de déclarations à l'Observatoire National des Violences (ONVS).

➤ **Analyse des Evènements indésirables graves :**

| Mois | 1 ^{er} trimestre | 2 ^{ème} trimestre | 3 ^{ème} trimestre | 4 ^{ème} trimestre | TOTAL |
|------|---------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|-------|
| EIG | 10 | 10 | 17 | 13 | 50 |

Sont ici recensés les EIG dont la gravité est égale ou supérieure à 4 + toutes les fugues

Parmi les EIG, on retrouve :

- Les fugues
- Les situations de violence / agression sexuelle
- Les prises en charge patient / parcours du patient
- L'identitovigilance
- Les suicides
- Les erreurs médicamenteuses.

Ces évènements sont traités en CEI et au regard des éléments de réponse, la Commission décide de réaliser une analyse des causes.

13 CREX ont été réalisées concernant :

- FUGUES : 1 analyse des situations (35 situations)
- PRISE EN CHARGE DU PATIENT : 3 réunions (dont 1 sur une mise en chambre d'isolement et 2 CREX inter établissement (GHT))
- PECM (Erreur médicamenteuse) : 7 réunions
- VIOLENCE : 1 réunion sur faits d'agression sexuelle
- SUICIDE : 1 réunion

3.6. Statistiques d'activité de la Commission Départementale des Soins Psychiatriques de la Somme (CDSP)

En 2022, la Commission Départementale des Soins Psychiatriques n'a effectué aucune visite de l'établissement.

La Commission des Usagers a souhaité interpeler sur cette absence de visite, qui constitue un droit pour les patients de pouvoir s'exprimer auprès de ces autorités. La direction de l'établissement a sollicité l'ARS et a fait remonter ce constat de la Commission.

La CDSP étant en remaniement complet, l'ARS a précisé que les visites reprendront dès que sa formation sera complète.

En 2023, une visite a pu s'effectuer en présence des nouveaux membres.

3.7. Statistiques des audiences auprès du juge des libertés et de la détention

En 2022, 100 audiences se sont tenues en salle d'audience devant le juge des libertés et de la détention au sein de l'établissement.

371 patients hospitalisés en soins sans consentement sont passés en audience avec leur avocat choisi ou commis d'office.

4 levées de mesures ont été ordonnées par le juge identique à 2021.

| | ANNEE 2021 | ANNEE 2022 |
|--|------------|------------|
| Nombre d'audiences | 101 | 100 |
| Nombre de patients en soins sans consentement | 393 | 371 |
| Nombre de levées de mesure par le JLD | 4 | 4 |
| Nombre de requêtes en mainlevée de patients | 4 | 2 |
| Nombre d'appel de patients auprès de la Cour d'Appel d'AMIENS | 2 | 5 |



3.8. Rapport annuel rendant compte des pratiques d'admission en chambre d'isolement et de contention

Lors de la réunion du 13 juin 2022, le rapport annuel 2021 rendant compte des pratiques d'admission en chambre d'isolement et de contention a été présenté pour avis aux membres de la Commission.

L'article L. 3222-5-1 du code de la santé publique, crée par la loi du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé en son article 72, donne un cadre juridique au recours à l'isolement et la contention. L'instruction DGOS du 29 mars 2017 relative à la politique de réduction des pratiques d'isolement et de contention vise à préciser les modalités de mise en œuvre du registre prévu par le loi et l'utilisation des données au sein de chaque établissement.

Une sous-commission de la CME a été créée en janvier 2018 afin de constituer une instance d'observation des pratiques, garante de l'application des mesures réglementaires et des recommandations de la Haute Autorité de Santé, aux fins également de structurer notre action ainsi que son évaluation.

Cette démarche qualité doit permettre de faire évoluer notre politique et nos pratiques de soins concernant l'isolement et la contention.

Tous les ans, la Commission des Usagers doit rendre un avis sur ce rapport, qui décrit la politique mise en place par l'établissement, les données chiffrées communiquées par le Département d'Information et de Recherche Médicale (DIRM), mais également le dispositif des espaces d'apaisement créé au sein des unités.

Le rapport est ainsi présenté aux membres de la Commission, par le médecin DIM, vice-président de la sous-commission « *Isolement et Contention* » de la Commission Médicale d'Etablissement.

Une rencontre avec le Juge des libertés et de la détention s'est déroulé à l'EPSM le 16 septembre 2022, sur cette thématique, en présence des psychiatres et de la Direction de l'établissement afin de convenir des modalités d'application de cette nouvelle réglementation.

L'établissement a pu exposer les questionnements et les difficultés rencontrées dans la mise en pratique de ce nouveau dispositif, ainsi que le contexte futur à savoir le changement du dossier patient informatisé en Mars 2023.

Il convient de rappeler que l'établissement, au travers du travail de la sous-commission isolement et contention, s'est engagé dans ce travail dès les prémices de cette réforme, par l'information du JLD et des proches du patient dès le début 2021. Ce travail se poursuit pour une mise en conformité avec les nouveaux textes.



4. RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSION A L'EVALUATION DES MESURES ADOPTEES

4.1. Les principaux constats

La Commission est engagée dans la démarche qualité de l'établissement.

Les actions d'amélioration proposées par la Commission au regard des plaintes et réclamations étudiées font l'objet d'une analyse en lien avec les actions qualité et le rapport de certification suite à la visite de la haute autorité de santé en 2020.

L'établissement se prépare à la prochaine visite de Certification V2020 prévue en Janvier 2024.

La Commission a émis un avis favorable à la politique de réduction des pratiques d'isolement et de contention au sein de l'établissement et a constaté de fortes améliorations puisqu'il n'y a plus de lits supplémentaires dans l'établissement et la durée de séjour est plus courte.

Des espaces d'apaisement sont en cours d'installation dans certaines unités afin de développer les alternatives à l'isolement et de limiter le recours aux chambres d'isolement.

4.2. Les recommandations

La Commission des Usagers n'a pas émis de recommandation particulière pour l'année 2022 mais souhaite renouveler la recommandation sur les programmations des sorties afin d'organiser au mieux la préparation à la sortie des patients.

La Présidente