
Le point sur ...

Les droits des usagers de la santé en Auvergne-Rhône-Alpes : des avancées à consolider et à poursuivre

Voilà donc notre deuxième «Point sur...» après celui réalisé en juin 2015. Le rapport sur les droits des usagers a été adopté par l'Assemblée plénière de la CRSA le 14 février dernier. Il ne s'agit pas ici d'en proposer une synthèse mais plutôt de faire le point sur des sujets qui nous ont paru particulièrement caractéristiques de notre nouvelle région.

Alors, bonne lecture !



Bernadette DEVICTOR,
Présidente de la CRSA

Christian BRUN,
Président de la Commission
Droits des usagers de la CRSA

Instance de démocratie en santé, la Conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA)* produit un rapport annuel sur cette thématique.

Élaboré par la Commission spécialisée des droits des usagers (CSDU)* en collaboration avec les autres commissions spécialisées de la CRSA, ce rapport spécifique participe à l'évaluation des conditions dans lesquelles sont appliqués et respectés les droits des usagers du système de santé, ainsi que de l'égalité d'accès aux services de santé et de la qualité des prises en charge dans les domaines sanitaires et médico-social.

Document de référence, le rapport des droits des usagers est adressé à différentes instances comme la conférence nationale de santé, le ministère chargé de la santé, l'Agence régionale de santé (ARS)*, les organisations professionnelles du secteur ...

*cf. page 4

Label droits des usagers : promouvoir les projets innovants



Depuis 2011, le ministère des Affaires sociales, de la Santé et des Droits des femmes propose une démarche de labellisation dans l'objectif de valoriser des initiatives et des projets exemplaires dans le domaine des droits des usagers. Toute action visant à promouvoir les droits individuels et collectifs des usagers est susceptible d'être labellisée, dans la mesure où elle présente un caractère innovant et reproductible. L'implication des usagers dans les projets candidats à la labellisation est indispensable.

Toutes les institutions, associations, tous les établissements de santé, sociaux ou médico-sociaux, organismes et professionnels de santé peuvent concourir dans la mesure où ils conduisent des actions de promotion des droits.

L'ARS attribue le label après avis (toujours suivi jusqu'à aujourd'hui ...) de la Commission spécialisée des Droits des usagers de la CRSA.

1^{er} prix : CHU de Saint-Étienne



Dispositif amorcé en 2008 par le Comité confidentialité et information du patient du CHU, il a pour but de faire prendre conscience aux professionnels des attitudes à adopter pour assurer les droits des patients. Chaque année, un thème différent est retenu pour la campagne de communication également accessible aux usagers : les écrits professionnels, les échanges professionnels/usagers, les informations électroniques, la personne de confiance ...

2^e prix : CAMSP-APAJH de Vienne



Construites à partir de l'écoute des besoins des enfants et de leurs familles, les actions mises en place ont pour objectif d'aider à appréhender la différence, à démystifier les craintes et ainsi favoriser l'inclusion dans la société des enfants en situation de handicap. Composées de 3 niveaux de sensibilisation, elles s'adressent à tous les professionnels de la petite enfance exerçant en libéral ou dans les structures d'accueil collectif.

Scolarisation des enfants en situation de handicap : signature d'une convention ARS/Éducation nationale



La Commission spécialisée des droits des usagers d'Auvergne ainsi que celle de Rhône-Alpes s'étaient attachées dans leurs rapports précédents à évaluer les conditions de mise en oeuvre de la scolarisation des enfants en situation de

handicap. Parmi les recommandations qu'elles avaient formulées, figurait la nécessité que l'ARS puisse agir en concertation et en partenariat très étroit avec les autorités académiques.

Aurions-nous été entendus ?

En effet, le 21 septembre 2016, l'Agence et les 3 rectorats de notre région signaient une convention thématique «en faveur de l'école inclusive» visant à renforcer la coopération entre les services.

Plusieurs axes prioritaires y sont définis et font l'objet de fiches-action thématiques.

Lutte contre la douleur : peut mieux faire !

Les établissements de santé sont peu nombreux dans notre région à ne pas avoir de recommandations ou de réserves dans cette thématique. Même si en 2 ans, la cotation globale

a évolué de quelques points, le score suprême a des difficultés à décoller ; ce qui laisse penser qu'il existe encore de nombreuses marges de progrès à explorer.



Scopesanté - Mon hôpital est-il malade ?

Pour le savoir : www.scopesante.fr ! Site public de la Haute autorité de santé destiné prioritairement aux usagers, donne une information détaillée sur le niveau de qualité des hôpitaux et cliniques de France. Un lien précieux pour choisir l'établissement qui correspond le mieux à ses besoins et ses attentes puisqu'il permet d'accéder à des informations validées et actualisées.



Des réclamations qui stagnent en volume

Au total, 10 590 réclamations ont été recensées dans le secteur hospitalier de notre région en 2015 contre 10 528 en 2014. Sept réclamations sur dix portent sur l'administration, la chirurgie, l'urgence, le SSR et/ou la médecine. Pour autant, évaluer seulement la quantité sans l'activité des services ou la raison de la réclamation est réducteur et ne permet plus une analyse fine. Par ailleurs, il est important de souligner que les structures qui ont beaucoup de réclamations ne sont pas forcément

celles où le risque est le plus important ; il peut s'agir tout simplement de structures qui communiquent mieux aux usagers les procédures de réclamation.



CSDU - La Commission spécialisée des droits des usagers (CSDU) est l'une des 5 commissions de la CRSA. Elle se compose de 12 membres représentant tous les collèges de la CRSA et a pour mission d'examiner la manière dont sont exercés et mis en oeuvre les droits des usagers de la santé, dont l'élaboration du rapport annuel. Elle est présidée en Auvergne-Rhône-Alpes par Christian Brun.

CRSA - La Conférence régionale de santé est une instance régionale consultative, composée de 108 membres répartis en 8 collèges représentant l'ensemble des acteurs et partenaires du domaine de la santé. Elle est chargée de donner des avis et de formuler des propositions sur la politique de santé en région, notamment à l'ARS. Ses travaux se conduisent en particulier au sein de 5 commissions. Elle peut également organiser des débats publics. Elle est présidée en Auvergne-Rhône-Alpes par Bernadette Devictor.

ARS - Les agences régionales de santé, créées par la loi HPST ont pour mission de mettre en place la politique de santé publique dans la région. Elles sont compétentes sur le champ de la santé dans sa globalité, de la prévention aux soins, à l'accompagnement médico-social. Son organisation s'appuie sur un projet de santé élaboré en concertation avec l'ensemble des professionnels et des usagers dans un souci d'efficacité et de transparence. L'ARS Auvergne-Rhône-Alpes est dirigée par le Dr Jean-Yves Grall.