

# Recommandations relatives au rapport droits des usagers du système de santé 2021

## Les Commissions des Usagers (CDU)

- Bien intégrer tous les Représentants des Usagers de la CDU dans la vie de l'établissement de santé, et en particulier les suppléants, qui ne sont pas encore systématiquement invités aux réunions de la CDU.
- Nécessité d'aborder la cotation des événements indésirables dans les échanges au sein des CDU.
- Importance de prendre en compte le projet des usagers dans l'élaboration du projet d'établissement.
- Vérifier la formation des professionnels de santé sur le respect des droits des usagers.

## Personnes qualifiées au titre de l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles

Nécessité de suivre la désignation des personnes qualifiées.

## Les Conseils de la Vie Sociale (CVS)

- La participation effective des acteurs, notamment des élus locaux, sera à suivre.
- L'investissement commun de l'ARS, des Conseils départementaux et des établissements est nécessaire.

## Droit au respect de la dignité de la personne

Dans le cadre de la promotion de la bienveillance, la CSDU s'interroge sur l'efficacité du projet de recrutement de 200 postes en service civique dans le domaine de l'accompagnement des personnes âgées prévu dans le PlaM.

## Mon Espace Santé

La dématérialisation des données de santé pose la question de la fracture numérique. D'où :

- Prévoir un important travail d'information et d'accompagnement auprès des personnes les plus éloignées du numérique (personnes âgées, personnes en situation de précarité..)
- Ne pas renforcer les inégalités sociales de santé
- Ne pas être un frein à l'accès aux droits.

La CSDU reste vigilante sur :

- La question du consentement éclairé si intégration d'informations par les professionnels de santé
- Le développement annoncé d'un dispositif des Ambassadeurs et l'accompagnement annoncé des professionnels de santé seront à analyser.
- La question de la sécurité des données doit faire l'objet d'un suivi continu et d'une transparence, gage de bonne démocratie sanitaire.

## Santé mentale

La CSDU requiert la plus grande attention de l'A.R.S. Pays de la Loire quant aux conclusions suivantes :

- L'augmentation du nombre de soins sans consentement est une réelle inquiétude, notamment les « procédure d'urgence » et de « péril imminent ».
- Une réflexion commune des C.D.S.P. de la Région Pays de la Loire et un partage d'expérience permettraient de renforcer les C.D.S.P. dans leurs pratiques.

## Inégalités sociales en santé et précarité

La CSDU souligne la nécessité:

- Pour chaque personne de disposer d'une offre de logement et d'hébergement stable, digne et pérenne, condition indispensable pour un accès aux droits à la santé pour tous.
- De mettre en place une évaluation et une adaptation de l'offre de soins aux conditions/lieux de vie des personnes concernées et de leur entourage
- De développer la capacité des professionnels de santé à prendre en compte les conditions de vie et notamment les lieux de vie des patients.

## Assurer l'accès au médecin

- Nécessité d'une répartition équitable des professionnels de santé sur le territoire
- Nécessité que tous les leviers soient mobilisés afin d'accroître le nombre de professionnels formés
- Les patients doivent être mieux informés quant aux dispositifs permettant l'accès à un médecin sans rendez-vous
- Importance de penser à l'accélération du transfert des compétences aux professions paramédicales
- Importance de coconstruire cette réponse avec le territoire et ses acteurs (collectivités locales, Conseils Départementaux, Conseil Régional, CRSA, CTS, usagers...)

## Accès aux urgences et aux soins non programmés

Mesures susceptibles d'améliorer la prise en charge des usagers ayant besoin d'un recours aux soins non programmé :

- Mise en place dans tous les départements de la région d'un service d'accès aux soins,
- Identification de plages horaires dédiées dans les cabinets médicaux,
- Renforcement des compétences des personnels para médicaux dans les services des urgences,
- Amélioration de la prise en charge des personnes âgées en amont et en aval des urgences,
- Développement des maisons médicales de garde à proximité directe des services d'urgence

Ces mesures n'auront un réel impact que si tous les acteurs ont la volonté de travailler en interaction pour répondre aux besoins réels de la population.

Les mesures prises pour gérer la pénurie doivent être lisibles pour la population.

## Assurer le transport des patients

La CSDU souhaiterait que les propositions faites par plusieurs acteurs lors de groupes de travail soient prises en compte :

- Ambulances sont trop souvent immobilisées lors des entrées et sorties ainsi que sur les consultations faute d'équipements pour accueillir les patients.
- Augmentation conséquente du nombre de formations d'ambulanciers.
- Création d'une plateforme intégrant l'ensemble des ambulanciers du 44 et les taxis conventionnés pour assurer la régulation des demandes et de l'offre et éviter une perte de temps pour les soignants à rechercher un transport.
- Les mesures mises en œuvre dans le plan d'action en Loire-Atlantique seraient à déployer dans les autres départements.