

# Recommandations du rapport relatif aux droits des usagers du système de santé - 2017

---

## Recommandation

1

### La formation des professionnels de santé sur les droits des usagers

Un volet sur les droits des usagers, porté par des représentants des usagers, pourrait être inséré dans le module de formation des professionnels « L'utilisateur, un acteur à part entière de sa santé » prévu dans le PRS2.

## Recommandation

2

### Les Commissions des Usagers des Etablissements de Santé

Une enquête auprès des représentants des usagers permettrait de dresser un bilan de la mise en place des commissions des usagers et de la mise en œuvre de leurs nouvelles missions.

L'ARS devrait appuyer une démarche pour mieux faire connaître les représentants des usagers, leurs missions, et notamment le dispositif de la médiation.

## Recommandation

3

### Les indicateurs de qualité

La connaissance, à la fois par les représentants des usagers et le grand public, de l'outil Scope Santé, permettrait de répondre aux exigences de transparence demandée par les usagers.

## Recommandation

4

### Bien-être

Il serait utile de connaître ce que les résident.e.s des établissements médico-sociaux et leurs proches entendent par bien-être, comment ils/elles la définissent ; ce travail permettrait de décliner des items spécifiques évaluables.

Cette recommandation est en phase avec l'objectif opérationnel du PRS2 « Faire de la qualité un enjeu partagé entre acteurs et usagers » et en particulier « Faire des usagers un réel partenaire de la qualité de sa prise en charge et de son accompagnement. »

Ce thème de la qualité pourrait être celui de la prochaine journée des représentants des usagers organisée conjointement par l'ARS et la CRSA.

Recommandation

5

## Documents de sortie et de fin d'hospitalisation

Les dispositions concernant l'établissement d'un document de sortie à la fin de l'hospitalisation nécessitent un suivi dans leur mise en œuvre par l'ARS.

Les résultats de chaque établissement devraient être insérés dans les Contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens.

Recommandation

6

## Santé mentale

Une vigilance particulière est nécessaire concernant la mise en œuvre et l'utilisation des pratiques d'isolement et de contention (CSI) notamment pour la mise en place effective du registre permettant de répertorier les séjours en CSI et son utilisation pour des jeunes entre 12 et 14 ans dans les services de psychiatrie.

Recommandation

7

## L'accès aux soins pour tous

Les données sur l'accessibilité financière aux soins ne sont toujours pas mises à la disposition des instances de démocratie sanitaire, que cela soit par l'ARS ou l'Assurance Maladie, en particulier les informations concernant l'évolution des dépassements d'honoraires, l'Optam, les refus de soins...

L'information des usagers sur les conditions de prise en charge des honoraires des professionnels de santé est à renforcer.

Une étude de la CRSA sur les freins à l'accessibilité aux soins (accessibilité financière, accessibilité à l'information et compréhension de l'information) serait à initier.

Recommandation

8

## Les Conseils de la vie sociale

La mise en place de l'expérimentation de la désignation d'un représentant des usagers issu d'une association agréée au sein des CVS des EHPAD volontaires du Maine-et-Loire doit être poursuivie en Maine-et-Loire et si possible étendue à d'autres départements.

Recommandation

9

## L'expression des usagers dans les Conseils Territoriaux de Santé

Dans chaque CTS, une formation d'expression des usagers est en cours de mise en place. Il conviendra d'articuler leur travail avec la CSDU et de travailler de concert sur certains sujets, notamment le rapport annuel relatif aux droits des usagers.