



Rapport 2018 relatif aux droits des usagers du système de santé



Le cadre réglementaire

Evaluation annuelle des conditions dans lesquelles sont appliqués et respectés :

- Les droits des personnes malades et des usagers du système de santé ;
- L'égalité d'accès aux services de santé ;
- La qualité des prises en charge.

Selon un cahier des charges, à faire évoluer.

L'assemblée plénière de la CRSA rend un avis sur le rapport préparé par la commission spécialisée.

Le fonctionnement des instances de démocratie sanitaire 1/2

- **Les Commissions des Usagers des établissements de santé**
Fonctionnement intégré à l'établissement, bonne reconnaissance mais encore trop peu connues des usagers.
Pistes d'actions : partager les travaux des CDU avec les autres instances de l'établissement, projet « Silhouette ».
- **Les Conseils de la Vie Sociale**
Fonctionnement à améliorer.
Pistes d'actions : mettre en place des rencontres territoriales & associer les associations et CDCA.
- Installation et travaux en cours des **formations d'expression des usagers** dans les Conseils Territoriaux de Santé.

Le fonctionnement des instances de démocratie sanitaire 2/2

- **Les Commissions départementales de soins psychiatriques**

Bon fonctionnement, mais le secteur libéral a des difficultés pour libérer du temps

Pistes d'actions : prise en compte des améliorations proposées : registre de suivi des SCI, hospitalisation des mineurs en service adulte....

- **La place des usagers dans les Communautés Professionnelles des Territoires de Santé**

Pistes d'actions : Rendre effective la place des usagers dans les phases de diagnostic, élaboration, suivi.

Les plaintes et réclamations en ambulatoire

- Amélioration de la prise en compte par les différents **ordres professionnels**, mais processus pas assez connus des usagers.
- Une **augmentation** continue des plaintes/doléances/réclamations.
- **Les thèmes :**
l'attitude des professionnel.les, l'accès aux soins, les certifications médicaux, conditions prise en charge médicale.

Les plaintes et réclamations dans le secteur sanitaire

- **4352 plaintes** en 2017 (+ 56)
- **Les thèmes** : prise en charge médicale, vie quotidienne (repas, chambres...), conditions d'accueil et de sortie.
- **Les médiations** :
 - ➔ augmentation continue encore peu de mises en oeuvre
520 médiations proposées pour 192 médiations réalisées
 - ➔ encore peu de présence des représentants des usagers
(15%)

DROIT AU RESPECT ET A LA DIGNITE DE LA PERSONNE

- **LA BIEN TRAITEMENT dans les établissements de santé**

Une meilleure prise en compte au quotidien. 77% des établissements déclarent l'organisation de formation/sensibilisation pour leur personnel.

- **LA BIEN TRAITEMENT dans les établissements sociaux et médico-sociaux**

Projets de vie personnalisés, protocoles de gestion des situations de la maltraitance et des EIG sont bien intégrés dans le fonctionnement.

Pistes d'actions : prise en compte et mise en oeuvre au quotidien avec les patients et résidents.

- **LA FIN DE VIE**

Existence de procédures de désignation de la personne de confiance, de rédaction des directives anticipées, de la gestion de la fin de vie.

Pistes d'actions : mieux faire connaître ces outils aux patients et à leur famille.

L'ACCES AUX PROFESSIONNELLES DE SANTE

- **Les préoccupations des usagers :**
 - ➔ L'accessibilité financière : l'augmentation des restes à charge ;
 - ➔ La démographie médicale : nombreuses actions mises en oeuvre en attente de résultats ;
 - ➔ Les difficultés d'accès aux soins touchent plus les personnes en difficulté.
- **L'accès aux soins des personnes en situation de précarité :**
 - ➔ File active des PASS stable sur la région ;
 - ➔ Les problématiques relevées dans la synthèse régionale des PASS : le contexte migratoire ; la démographie médicale; une méconnaissance du dispositif PASS.
- Le rapport relève le problème de la méconnaissance des droits et de la **fracture numérique.**

PREVENTION

- ➔ Baisse continue des taux de **dépistage du cancer**.
- ➔ Exemple du dépistage du cancer du sein : 64% en 2012, 59,7% en 2017.
- ➔ **VIH:**
 - **Sérologies réalisées :**
 - nombre en augmentation entre 2016 et 2017 ;
 - Les Pays de la Loire est une des régions au nombre de sérologies réalisées le plus faible,
 - **Tests rapides d'orientation diagnostique :**
nombre en augmentation mais le travail de ciblage nécessite d'être davantage soutenu, renforcé et coordonné.
- ➔ Extension de l'**obligation vaccinale** : impliquer les usagers et associations.

LES RECOMMANDATIONS DU RAPPORT 1/2

- Lors du **renouvellement des CDU** : assurer une présence des représentants des usagers au moins équivalente à celle d'aujourd'hui & être vigilant quant au respect de l'obligation de formation initiale des représentants des usagers.
- Les dispositions concernant l'établissement de la **lettre de liaison** nécessitent le suivi de leur mise en œuvre par l'ARS. Les résultats de chaque établissement devraient être insérés dans les Contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens.
- Réaliser une communication adaptée sur les **indicateurs de qualité des établissements de santé**.
- Connaître ce que les résident.e.s des établissements médico-sociaux et leurs proches entendent par **bientraitance**, comment ils/elles la définissent.

LES RECOMMANDATIONS DU RAPPORT 2/2

- **Santé mentale** : Vigilance particulière concernant la mise en œuvre et l'utilisation des pratiques d'isolement et de contention (CSI) pour les préadolescents et adolescents et pour la mise en place effective du registre permettant de répertorier ces séjours en CSI.
- Impliquer les usagers et leurs représentants dans les phases de diagnostic, élaboration, suivi des projets des **Communautés Professionnelles Territoriales de Santé**.
- Etudier les freins à l'**accessibilité aux soins**.
- **Externalisation des classes d'IME** : Associer l'Education Nationale à l'élaboration des contrats d'objectifs et de moyens des établissements médico-sociaux afin de définir des plans d'action.

Un grand merci

À celles et ceux qui ont donné de leur temps
pour la réalisation de ce rapport
et contribué à sa réalisation technique

