



AVIS DE LA CRSA SUR LE RAPPORT 2015 SUR LE RESPECT
DES DROITS DES USAGERS DU SYSTEME DE SANTE EN
REGION AUVERGNE

Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie Auvergne

14 Juin 2016

CONTEXTE

La Loi Hôpital, patients, santé et territoires du 21 juillet 2009 confère aux Conférences Régionales de la Santé et de l'Autonomie (CRSA) la mission de procéder chaque année à "l'évaluation, d'une part, des conditions dans lesquelles sont appliqués et respectés les droits des personnes malades et des usagers du système de santé, de l'égalité d'accès aux services de santé et, d'autre part, de la qualité des prises en charge et des accompagnements" (article L.1432-4 du code de la santé publique).

Les dispositions réglementaires prévoient que la CRSA rend un avis sur le rapport annuel sur le respect des droits des usagers du système de santé préparé par la Commission spécialisée dans le domaine des droits des usagers du système de santé (CSDU) (article D.1432-32 du code de la santé publique).

En effet, chaque année, cette commission est chargée, en collaboration avec les autres commissions spécialisées, de l'élaboration d'un rapport spécifique sur l'évaluation des conditions dans lesquelles sont appliqués et respectés les droits des usagers du système de santé, de l'égalité d'accès aux services de santé et de la qualité des prises en charge dans les domaines sanitaire et médico-social. Ce rapport est établi sur la base du cahier des charges fixé par les ministres chargés des affaires sociales et de la santé.

MODALITES D'ELABORATION

La Commission spécialisée dans le domaine des droits des usagers, en accord avec l'Agence Régionale de Santé (ARS), a choisi pour l'Auvergne d'axer son rapport sur certaines thématiques qui font référence à l'arrêté du 5 avril 2012 portant cahier des charges relatif à l'élaboration du rapport de la CRSA sur les droits des usagers du système de santé.

Poursuivant les travaux initiés l'année précédente, un questionnaire en ligne a de nouveau été lancé afin de rendre plus lisibles l'analyse et l'exploitation des questionnaires CRUQPC des établissements de santé auvergnats.

RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSION SPECIALISEE DANS LE DOMAINE DES DROITS DES USAGERS DU SYSTEME DE SANTE

Les recommandations concernent :

- **Le respect des droits des usagers et de la qualité de la prise en charge dans le secteur sanitaire**

La commission sur le respect des droits des usagers de la CRSA a procédé à l'analyse des rapports des CRUQPC établis par les établissements de santé en 2015.

Reprenant les conclusions antérieures en les enrichissant, la commission formule des préconisations en ayant le souci de contribuer à l'amélioration des droits des usagers des établissements hospitaliers et de la participation des usagers aux CRUQPC, instances décentralisées de la démocratie sanitaire.

- **Le fonctionnement de la CRUQPC :**

- Réunir la CRUQPC au moins une fois par trimestre, comme le prévoit la réglementation.
- Inviter systématiquement aux réunions de la CRUQPC les représentants suppléants désignés par le Directeur Général de l'ARS à partir des propositions nominatives émises par les associations agréées.
- Inciter chaque établissement à se doter d'un règlement intérieur, outil nécessaire pour un bon fonctionnement démocratique.
- Elaboration par le Ministère d'un règlement intérieur type des CRUQPC, adaptable à chaque établissement.

- **L'évaluation des plaintes et des réclamations :**

- Préciser, dans un document élaboré par l'ARS et remis aux patients, les différents destinataires potentiels (ARS, établissements, ordre des médecins, Assurance Maladie, représentants des usagers...) et leur rôle afin de faciliter l'expression des patients souhaitant formuler une plainte ou une réclamation par voie écrite (courrier, mail, inscription sur le registre des plaintes de l'établissement...).
- Veiller à ce que chaque établissement apporte une réponse écrite et dans un délai raisonnable à toute réclamation.
- L'information de la CRUQPC doit être effective sur la nature de la réclamation, les éléments de réponse et les conséquences organisationnelles mises en œuvre.

- **La formation :**

- Poursuivre et renforcer la formation des représentants des usagers tant au niveau de l'établissement qu'au niveau régional en liaison avec l'ARS et le CISS.

- **La personne de confiance et les directives anticipées :**

- Développer différents moyens d'information pour inciter les patients à :
 - désigner par écrit une personne de confiance,
 - formuler des directives anticipées dans les formes prévues par la réglementation.

- **Le fonctionnement de l'établissement de santé :**

- Prendre les dispositions pratiques pour respecter les régimes alimentaires particuliers de chaque patient tout en poursuivant l'amélioration de la qualité de la restauration et de l'éducation nutritionnelle des patients
- Faciliter l'accès aux soins et aux consultations, des patients en situation de handicap et former les personnels à l'accompagnement de ces personnes. Cela implique la mise en œuvre effective de l'accessibilité des locaux et des équipements.
- Développer les moyens humains et matériels pour permettre aux personnes à besoins particuliers (personnes sourdes, déficientes visuelles, non francophones, en difficulté cognitive...) d'exprimer leurs attentes et de bien comprendre les préconisations formulées par les personnels.
- Assurer un affichage bien visible des tarifs pratiqués par les médecins exerçant une activité libérale à l'hôpital et par les médecins des établissements privés.
- Veiller à ce que la chambre mortuaire de l'établissement soit accessible, aux familles et aux proches, chaque jour, 24 H sur 24.

En conclusion, la commission « Droits des Usagers » demande instamment à chaque établissement de mettre en œuvre les propositions de ce rapport et de les porter à la connaissance des représentants des usagers de la CRUQPC.

➤ **Recommandations concernant les détenus :**

La commission rappelle que les personnes détenues ou placées sous main de justice sont, au plan médical, des patients pour lesquels les droits fondamentaux doivent être garantis. Cette obligation relève de la responsabilité des personnels des hôpitaux, en charge des soins et du suivi médical des personnes détenues, tout en tenant compte des exigences de sécurité.

Elle demande donc que l'ARS rappelle aux personnels hospitaliers et, par le canal de l'Administration de la Justice, aux personnels pénitentiaires, les textes législatifs et réglementaires, le guide méthodologique élaboré en 2012 et les recommandations de Madame Hazan, Contrôleur Général des Lieux Privatifs de Liberté, afin que soient pleinement respectées les conditions de traitement médical des personnes incarcérées. Il appartient aux autorités compétentes de veiller à la mise en œuvre de ces diverses dispositions dans le respect des droits de ces patients et ainsi d'éviter des recours devant les tribunaux et la Cour Européenne des Droits de l'Homme.

Elle souhaite aussi le développement d'actions de prévention de la santé au sein des établissements pénitentiaires notamment par l'activité.

➤ **Recommandations concernant les CRUQPC**

La commission sur le respect des droits des usagers :

- Souhaite que l'ARS valorise la présentation, sur son site, des associations agréées représentantes des usagers du système de santé pour proposer des représentants pour siéger au sein des CRUQPC ou des instances de démocratie sanitaire.
- Souligne l'importance de la représentation des usagers au sein des CRUQPC des établissements hospitaliers. Dans la perspective du renouvellement en 2017, il appartient aux associations agréées de solliciter leurs adhérents pour une totale couverture territoriale. Le CISS peut assurer les coordinations utiles et contribuer aux désignations.

➤ **Autres recommandations**

- **Le fonctionnement de l'établissement de santé :**

- Prendre les dispositions pratiques pour respecter les régimes alimentaires particuliers de chaque patient tout en poursuivant l'amélioration de la qualité de la restauration et de l'éducation nutritionnelle des patients.
- Faciliter l'accès aux soins et aux consultations, des patients en situation de handicap et former les personnels à l'accompagnement de ces personnes.
- Développer les moyens humains et matériels pour permettre aux personnes à besoins particuliers (personnes sourdes, déficientes visuelles, non francophones, en difficulté cognitive...) d'exprimer leurs attentes et de bien comprendre les préconisations formulées par les personnels.
- Assurer un affichage bien visible des tarifs pratiqués par les médecins exerçant une activité libérale à l'hôpital et par les médecins des établissements privés.
- Veiller à ce que la chambre mortuaire de l'établissement soit accessible, aux familles et aux proches, chaque jour, 24 H sur 24.

- **Les personnes de confiance et les directives anticipées :**

- Développer différents moyens d'information pour inciter les patients à :
 - désigner par écrit une personne de confiance,
 - formuler des directives anticipées dans les formes prévues par la réglementation.

- **Le fonctionnement de la CRUQPC :**

- Mettre en œuvre l'obligation réglementaire de réunir la CRUQPC au moins une fois par trimestre.
- Inviter systématiquement aux réunions de la CRUQPC les représentants suppléants désignés par le Directeur Général de l'ARS à partir des propositions nominatives émises par les associations agréées.
- Elaborer, au niveau du Ministère, un règlement-intérieur type des CRUQPC et inciter chaque établissement à se doter d'un règlement intérieur, outil nécessaire pour un bon fonctionnement démocratique.

- **La bientraitance :**

- Promouvoir des actions de sensibilisation à la bientraitance auprès des familles, et des professionnels travaillant au domicile de la personne
- Renforcer l'information et la formation des personnels et des cadres des établissements et services d'accompagnement des personnes
- Veiller strictement au respect des bonnes pratiques professionnelles
- Informer les personnes sur les voies de recours en cas de pratiques mettant en cause leur dignité et leur intégrité, que ce soit en établissements, dans les services d'aide, dans la famille.

- **L'accès aux soins – la prévention :**

- Poursuivre les actions d'information auprès d'un large public pour favoriser la prévention, l'éducation thérapeutique du patient, la vaccination, et plus largement les droits des usagers.
- Favoriser la mise en œuvre de référent parcours pour limiter les points de rupture.
- Organiser des concertations pour recueillir les besoins et attentes des usagers, de leur famille et des professionnels concernés en matière de prévention, et de formation liées à certaines pathologies.

- Développer la coordination et le recensement des actions sur les pathologies rares, auprès des patients et des acteurs.
 - Développer une information renforcée dans l'intérêt de la prévention par l'activité physique pour tous les publics et en particulier pendant la maladie.
- **Le plan autisme régional :**
- Assurer et développer la formation de l'ensemble des intervenants (professionnels, parents et aidants...) dans le parcours de vie et de scolarité de l'enfant porteur de troubles autistiques ou du comportement.
 - Informer et former les parents à l'accompagnement de leurs enfants dès leur plus jeune âge.
 - Favoriser la diffusion de documents pratiques d'information et d'éducation à destination des familles et professionnels.
 - Renforcer les accompagnements des jeunes tout au long de leur scolarité de la maternelle à l'enseignement supérieur, pour contribuer à leur inclusion sociale et scolaire.
- **La gestion des plaintes et réclamations :**
- Améliorer l'harmonisation du processus de la gestion des réclamations et plaintes des établissements médico-sociaux avec le secteur hospitalier.
 - Diffuser systématiquement, auprès de chaque patient, quittant l'établissement, un questionnaire d'évaluation de satisfaction.
 - Préciser, dans un document remis aux patients, la procédure complète pour la gestion des réclamations éventuelles.
 - Veiller au respect de la réglementation relative à la communication des dossiers médicaux sollicités dans les formes prévues par la réglementation.
 - Mieux informer sur le rôle des différentes instances susceptibles de recevoir des plaintes et réclamations, selon la nature de l'établissement fréquenté : un document est à élaborer et à fournir aux établissements et aux associations.
 - Rapprocher les données sur les plaintes et réclamations émanant de tous les services et secteurs, afin de permettre l'identification de situations préoccupantes et/ou de pratiques professionnelles inadéquates.
- **La formation et l'information :**
- La formation :
 - Poursuivre et renforcer la formation des représentants des usagers tant au niveau de l'établissement qu'au niveau régional.
 - Poursuivre le développement de l'offre de formations continues par des formations spécifiques et adaptées aux problématiques rencontrées dans les établissements sur les thèmes :
 - ✓ de la bientraitance, et des bonnes pratiques professionnelles,
 - ✓ des droits des usagers.
 - Utiliser davantage les outils pédagogiques existants « bientraitance » à destination des établissements et structures médico-sociales, et évaluer les résultats.
 - Organiser des formations pour les représentants des usagers ou des familles:
 - ✓ sur leur représentation au sein des CVS, et autres instances,
 - ✓ sur les Droits des usagers.
 - Les réunions :
 - Favoriser l'organisation de réunions rassemblant les représentants des CVS, et de réunions rassemblant les représentants des usagers siégeant dans les CRUQPC pour des temps d'échange d'expérience.

- Les enquêtes :
 - Lancer une enquête spécifique sur le fonctionnement des CVS des établissements recevant des adultes.
 - Elaborer une enquête régionale auprès des usagers sur la qualité de la prise en charge des personnes âgées et des personnes en situation de handicap.
 - Conduire une réflexion sur l'intérêt d'une analyse régionale des différentes sources des réclamations.

Des recommandations supplémentaires sur le respect des droits des usagers du système de santé ont également été émises par la CRSA lors de la séance du 6 juillet 2015 :

- qu'un travail soit mené dans le prochain rapport sur la thématique du droit des usagers en milieu carcéral,
- que des éléments soient apportés dans la partie prévention, sur l'éducation alimentaire et l'accès à l'activité physique.

La Commission spécialisée dans le domaine des droits des usagers propose les perspectives de travail suivantes pour la future CSDU de la CRSA Auvergne – Rhône-Alpes, afin d'engager des appréciations et des propositions d'actions :

Si la CSDU avait été maintenue elle aurait étudié les thèmes suivants :

- **Secteur Sanitaire :**
 - Poursuivre l'étude sur le fonctionnement des CRUQPC.
 - Poursuivre l'analyse des données HAS.
 - Mener une étude approfondie sur la prise en charge de la douleur en établissement de santé et dans le secteur libéral.
- **Secteur Médico-social :**
 - Mener une enquête sur les lieux de concertation sur les droits des usagers au sein des EHPAD en lien avec la commission spécialisée Médico-Sociale de la CRSA.
 - Suivre les résultats de l'étude menée par l'ARS Auvergne "relative aux besoins de prise en charge de la personne âgée de plus de 75 ans et plus en Auvergne à l'horizon 2030".
- **Secteur Libéral :**
 - Poursuivre le travail sur les droits des usagers du système de santé dans le secteur libéral.
 - Favoriser les échanges avec les différents acteurs de la gestion des plaintes.
 - Contribuer à l'étude menée par l'ARS sur la désertification officinale, et suivre les résultats.
- **Secteur Aide à Domicile :**
 - Poursuivre l'étude sur les droits des usagers utilisant des services d'aide à domicile.
 - Suivre l'étude relative aux fonctionnements des SSIAD.
- **Démocratie sanitaire :**
 - Conforter la représentation des usagers du système de santé.
 - Favoriser l'information des usagers sur leurs droits.

- **Bienveillance :**
 - Poursuivre les études concernant la bienveillance en établissement sanitaires ou médico-sociaux, dans les services d'aide à domicile et au sein des familles.
 - Sensibiliser les responsables de structures et les familles aux actions de formations relatives à la bienveillance.

- **Détenus :**
 - Poursuivre les travaux engagés concernant l'accès aux soins des personnes détenues en liaison avec l'administration pénitentiaire.

RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSION PERMANENTE

La Commission permanente approuve les recommandations émises par la Commission spécialisée sur le respect des droits des usagers.

RESUME DES DEBATS LORS DE LA CONFERENCE REGIONALE DE LA SANTE ET DE L'AUTONOMIE

A compléter suite à l'Assemblée plénière du 14 juin.

AVIS DE LA CONFERENCE REGIONALE DE LA SANTE ET DE L'AUTONOMIE D'AUVERGNE DU 14/06/2016

La CRSA, après avoir pris connaissance du rapport relatif au respect des droits des usagers, a émis l'avis suivant sur ce rapport : A compléter suite à l'Assemblée plénière du 14 juin.

Fait à Clermont-Ferrand le 14 juin 2016

Le Président de la Conférence Régionale
de la Santé et de l'Autonomie d'Auvergne

Michel DOLY