

CONFERENCE REGIONALE DE SANTE DU LIMOUSIN

RAPPORT RELATIF AU RESPECT DES DROITS DES USAGERS
DU SYSTEME DE SANTE

PRESENTATION GENERALE

INTRODUCION

L'article R. 1411-2 du Code de la Santé Publique (décret N° 2005-1539 du 08 décembre 2005 relatif aux Conférences régionales ou territoriales de santé) prévoit que « le rapport spécifique mentionné à l'article L. 1411-12, relatif aux conditions dans lesquelles sont appliqués et respectés les droits des personnes malades et des usagers du système de santé, est adopté par la Conférence à la majorité des membres présents, avant sa transmission à la Conférence Nationale de Santé.

Le présent rapport est donc établi conformément à la réglementation, et a reçu le **vote favorable de la Conférence Régionale de Santé du Limousin à l'unanimité des membres présents dans sa séance du 27 mars 2007.**

Dans l'esprit de la circulaire relative au rapport spécifique de la Conférence Régionale de Santé sur le droit des usagers du système de santé, ce document est élaboré dans le cadre d'une **démarche progressive et évolutive**, et représente donc une première étape de l'action dans laquelle se place la conférence.

Dans le respect du cadre réglementaire (Article R-1411-10 du Code de la Santé Publique ; Article 3 du Règlement intérieur) le présent rapport a été réalisé sur la base des travaux préparatoires de la Commission instituée au sein de la formation spécialisée chargée de l'évaluation des conditions dans lesquelles sont appliqués et respectés les droits des personnes malades et des usagers du système de santé.

LA DEMARCHE D'ELABORATION DU RAPPORT

Une première étape a été d'effectuer un état des lieux des données existantes sur le respect des droits des usagers.

Ensuite deux **thématiques** ont été abordées :

- accès par la personne aux informations concernant sa santé
- expression collective et participation des usagers

La méthodologie s'est appuyée sur une réflexion collégiale de plus d'une trentaine de membres de la Conférence Régionale de Santé réunis en Commission Spécialisée. Tous les collègues sont représentés dans la Commission.

Elle a donné lieu à 4 réunions d'étape de la Commission validées en 3 réunions de bureau.

Par ailleurs, une enquête régionale a été conduite sur le thème de la satisfaction des usagers des établissements de santé, et dont la synthèse a pu être réalisée avec l'appui du GIP REQUASS (Réseau Qualité Santé Sociale du Limousin). Les éléments de cette enquête sont joints dans une annexe spécifique au présent rapport (annexe 2).

MEMBRES DE LA COMMISSION SPECIALISEE

Avec nos remerciements pour leur implication et leur participation assidues.

Collège 1 :

AUDEVART Guy, FELIU Michel, MOUROUX Didier, ORLIANGE Jean-Claude, PIERRE Jean-Claude,

Collège 2 :

DEBOMY Michel, FRAY Michelle, LIEBARD Marie-Pierre, MARCHAIS-LAGRANGE Bernadette, MERCIER Esther, REMY Guy, SAURIAT Josiane, WUYTS Jean-Louis,

Collège 3 :

GILLES Marie-Françoise, LAMIRAUD Jean-Pierre, MALAUZAT Dominique, MARTIN Frédéric,

Collège 4 :

CHATAIGON Françoise, CLAVE Claude, GROCHE Marcel, LEFLAIVE Françoise, SOLINGEAS Anne-Marie, VAUBOURGEIX Laurent,

Collège 5 :

DELAGRANDANNE Michel, GRAZIANI Marcel, NYS Jean-François, TIBLE Thierry,

Collège 6 :

LAVENT Christian, MORALES Rita,

ROIMEL Marie-Claude, NADAUD Dominique, personnes associées

La Conférence Régionale de Santé du Limousin remercie tout particulièrement pour leur soutien et leur aide matérielle sans laquelle la Conférence n'aurait pu assurer elle-même son entier fonctionnement :

- la Direction de l'Agence Régionale de l'Hospitalisation
- la Direction Régionale des Affaires Sanitaires et Sociales
- le Groupement d'intérêt Public REQUASS (Réseau Qualité Sanitaire et Social)

ANNEXE 1

RAPPORT RELATIF AU RESPECT DES DROITS DES USAGERS DU SYSTEME DE SANTE

Conférence Régionale de Santé

Région du Limousin

Année 2006

INTRODUCTION : Les droits des usagers du système de santé du Limousin

Sur la base des travaux réalisés dans le cadre de la Commission spécialisée, le présent document type retrace de manière ordonnée les différents éléments produits à la fois en cours de réunion, et à partir de la synthèse régionale relative à la satisfaction des patients (annexe 2).

1 – DROITS DE LA PERSONNE

1.1 Droit au respect de la dignité de la personne

La Conférence Régionale de Santé du Limousin tient à porter une attention particulière sur les conditions de prise en charge des personnes en établissements de santé ou en institutions sociales ou médico-sociales :

- s'adresser à la personne dans un rapport direct avec elle ;
- obtenir l'accord préalable de la personne admise en établissement, notamment hospitalisée, dans le cadre d'interventions d'étudiants ou de stagiaires ;
- respecter l'intimité de la personne, en assurant la fermeture des portes de chambres, et en favorisant la disponibilité de chambres individuelles ;
- prévenir la maltraitance, sous quelque forme que ce soit, et plus particulièrement à l'égard des personnes vulnérables, handicapées, âgées, enfants.

1.2 Droit à la non discrimination

La Conférence Régionale de Santé du Limousin a souhaité mettre l'accent sur deux actions privilégiées :

- donner la possibilité aux personnes jeunes hospitalisées d'accéder à des moyens informatiques lors de séjour en établissement pour éviter toute rupture avec son milieu familial ou scolaire : une démarche peut être engagée avec l'appui du Conseil Régional des Jeunes ;
- initier une réflexion collective sur la restriction des libertés dans le cadre des institutions, notamment en ce qui concerne les personnes âgées.

1.3 Droit au secret médical et au respect de la vie privée

La Conférence Régionale de Santé du Limousin est attentive aux procédures d'élaboration, de circulation, et de conservation des dossiers de patients :

- respect de la confidentialité ;
- mise en place de procédures d'identitovigilance, et de sécurisation des informations au niveau des lieux d'archivage par exemple ;
- généralisation du dossier unique, et informatisation du dossier.

La Conférence soulève une problématique particulière à l'égard de l'identification d'intervenants sanitaires ou sociaux à l'extérieur des institutions, à domicile par exemple avec l'affichage de logos sur les véhicules de ces intervenants.

1.4 Accès aux soins

La Conférence Régionale de Santé du Limousin pose en préalable le principe de **l'accès aux soins pour tous** comme **premier droit à respecter** pour les personnes.

De plus, il conviendrait de disposer de bilans exhaustifs de tous les dispositifs mis en place dans le cadre de la prise en charge des maladies évolutives, dans le domaine de la cancérologie par exemple au titre des consultations d'annonce...

1.5 Droit à l'information

Quelques soient les établissements ou institutions, les droits des malades doivent figurer dans toutes les formations des personnels médicaux, soignants, techniques ou administratifs.

Plus précisément, la Conférence Régionale de Santé du Limousin trace quelques lignes principales de sensibilisation des établissements et institutions sur :

- la nécessité de développer une information suffisante sur les modalités de séjour, particulièrement dans les livrets d'accueil ;
- l'accessibilité à l'information, plus singulièrement à l'égard des personnes étrangères, et en apportant une attention sur la clarté et la pertinence de cette information ;
- l'absence de marque distinctive apparente des salles réservées aux cultes ;
- l'opportunité de l'information donnée à la personne lors d'un événement indésirable la concernant.

1.6 Droit au consentement

Le consentement éclairé doit être systématisé et compréhensible, la Conférence Régionale de Santé du Limousin étant amenée à constater par ailleurs que les effets secondaires survenus à l'occasion de traitement de certaines maladies sont souvent mal expliqués.

1.7 Droit d'accès aux informations personnelles

La Conférence Régionale de Santé du Limousin souligne la nécessité de rendre le dossier patient accessible à tous, en prévoyant un **financement spécifique pour les bénéficiaires de la CMU**.

Elle insiste sur l'importance de la coordination de l'information donnée à la personne, et sur l'utilité que cette information soit reprise par les personnels soignants après les explications du médecin afin de s'assurer de la bonne compréhension de cette information.

Une attention spécifique devrait être portée sur les systèmes d'information :

- en utilisant dans la région et dans la mesure du possible les échanges à haut débit, réseau « DORSAL » en Limousin ;
- en se donnant la possibilité de transmission sécurisée du dossier informatisé par Internet, dans un souci de moindre coût notamment ;
- en veillant à la mise en place systématique de prises ou d'équipements Internet dans les chambres, avec une aide financière de la Région si possible.

La désignation de la **personne de confiance**, de la **personne référente**, ou de la **personne à prévenir**, doit faire l'objet d'une considération et d'une précision particulières. Elle peut être, dans la plupart du temps la même personne.

2 - EXPRESSION COLLECTIVE ET PARTICIPATION DES USAGERS DU SYSTEME DE SANTE

Dans le respect de la circulaire relative au rapport spécifique de la Conférence Régionale de Santé, l'assemblée du Limousin s'est attachée à recenser la représentation effective des usagers du système de santé dans différentes instances en apportant quelques observations qui lui ont semblé majeures.

2.1 Représentation des usagers du système de santé

Dans sa première expérience, la Conférence Régionale de Santé du Limousin a tout d'abord vérifié la représentation des usagers dans les établissements de santé au sein des **Conseils d'Administration** d'une part, et des **Commissions des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPEC)** d'autre part.

Représentation des usagers du système de santé au sein des Conseils d'Administration des établissements de santé :

- Nombre de représentations en Limousin :	62
Corrèze	26
Creuse	18
Haute-Vienne	18

Ces chiffres ne tiennent pas compte des représentations dans les institutions sociales et médico-sociales (EHPAD...), qui n'ont pas été communiquées pour l'année 2006.

- Commentaire : la Conférence Régionale de Santé du Limousin fait surtout remarquer la **complexité du rôle et de la mission** dans laquelle se trouve le représentant des usagers au sein des Conseils d'Administration par méconnaissance de tous les dispositifs législatifs, réglementaires ou fonctionnels qui peut le mettre en situation d'isolement dans les instances délibératives.
Il est donc important de **développer une communication et une information transversales** dans le monde associatif, à l'exemple de ce qui peut être réalisé en Limousin dans le cadre des **journées d'information – formation à l'initiative du CISS**.

Représentation des usagers du système de santé au sein des Commissions des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPEC) :

- Nombre de représentations (titulaires et suppléants) en Limousin :	161
désignées ou pré-positionnées	91
à désigner	70

- Commentaire : la Conférence Régionale de Santé du Limousin portera une attention particulière à ce que la désignation complète des représentants des usagers au sein de ces commissions soit effective dans les meilleurs délais.

Autres représentations :

La Conférence Régionale de Santé du Limousin a pu recenser un ensemble d'instances représentatives du système de santé au sein desquelles les usagers sont présents :

- Caisses Primaires d'Assurance Maladie (CPAM)
- Comité Départemental de l'Aide Médicale Urgente de la Permanence des Soins et des Transports Sanitaires (CODAMUTS)
- Commissions Départementales des Hospitalisations Psychiatriques (CDHP)
- Comité de Protection des Personnes
- Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation CRCI)
- Commission Régionale de Concertation en Santé Mentale (CRCSM)
- Comité Régional de l'Organisation Sanitaire (CROS)
- Comité Régional d'Organisation Sociale et Médico-Sociale (CROSMS)
- Conférences Sanitaires Départementales
- Conférence Régionale de Santé (CRS)
- Groupement Régional de Santé Publique (GRSP)
- Groupes territoriaux – SROS 3
- Réseau Qualité Sanitaire et Social (GIP REQUASS)...

2.2 Participation des usagers au système de santé

La Conférence Régionale de Santé du Limousin a noté l'implication des usagers dans de nombreux travaux de réflexion relatifs au système de santé, plus particulièrement à l'occasion de l'élaboration du nouveau schéma régional d'organisation sanitaire dans les groupes de territoires.

Un autre exemple est donné dans le cadre des commissions départementales des hospitalisations psychiatriques au cours de l'année 2006 :

DEPARTEMENTS	NOMBRE DE REUNIONS	REPRESENTATION	% DE PARTICIPATION
CORREZE	1	1 UNAFAM	100 %
CREUSE	1	Pas d'association de malades	
HAUTE-VIENNE	2	1 CISS 1 Ass. Familles de personnes atteintes de troubles mentaux	100 %

En conclusion de cet inventaire de l'expression collective et de la participation des usagers du système de santé la Conférence Régionale de Santé du Limousin formule **quelques propositions directrices** :

- mettre en place la représentation des usagers dans toutes les instances consultatives ou représentatives réglementaires ;
- participer à l'élaboration des projets et de la politique des établissements de santé ;
- créer un statut de représentants des usagers en lui donnant les moyens réels de remplir sa mission ;
- réunir périodiquement, dans les établissements de santé ou les institutions, les associations qui sont en relation directe ou indirecte avec eux.

3 – DROITS SPECIFIQUES

La Conférence Régionale de Santé du Limousin a porté son attention principalement, et dans une première approche sur les éléments recueillis auprès de la Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation. La Conférence rappelle que la Commission régionale de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux des affections iatrogènes et des infections nosocomiales créée par décret du 03 mai 2002 en application des articles L. 1142-6 et L. 1143-1 du Code de la Santé Publique a pour mission notamment de favoriser la résolution des conflits par la conciliation entre les usagers et les professionnels de santé.

Les tableaux suivants font un résumé de la CRCI du Limousin pendant les 3 dernières années :

CRCI Limousin (source CRCI)

ANNEES	DEMANDES INDEMNISATIONS DEPOSEES	REJETS SANS EXPERTISE	REJETS APRES EXPERTISE	AVIS POSITIFS	NOMBRE DE RENUNIONS DE LA CRCI
2004 année installation	68	14	8	2	4
2005	33	11	19	12	5
2006	25	4	19	19	5

Il convient de préciser qu'il n'y a pas de corrélation directe entre le nombre de demandes traitées annuellement et le nombre d'affaires rejetées ou pour lesquelles des avis ont été rendus au cours de la même année, des demandes déposées pour une année donnée pouvant être traitées au cours d'une année suivante.

Avis positifs

ANNEES	ACCIDENTS MEDICAUX			INFECTIONS NOSOCOMIALES	
	Responsabilité 100 %	Solidarité 100 %	Partagé hors infections Nosocomiales	Infections nosocomiales ONIAM	Infections nosocomiales assureurs
2004		1	1		
2005	1	7	3		1
2006	4	5	2	5	3

4 – EGALITE D'ACCES AUX SOINS, QUALITE ET ORGANISATION DU SYSTEME DE SANTE

Il a été précisé dans la présentation générale du présent rapport que la Conférence Régionale de Santé du Limousin s'est appuyée sur des éléments d'enquête régionale pour évaluer le niveau de satisfaction des personnes, usagers des établissements de santé.

La Conférence souhaite développer cette démarche d'évaluation, avec l'appui du GIP REQUASS sur la base de l'analyse effectuée à partir des rapports d'accréditation et de certification de la Haute Autorité de Santé. Cet objectif sera donc poursuivi au cours de l'année 2007.

5- SYNTESE ET ENJEUX REGIONAUX RELATIFS AUX DROITS DES USAGERS DU SYSTEME DE SANTE

Le présent rapport de l'année 2006, constituant une première étape validée par la Conférence Régionale de Santé du Limousin, celle-ci a pu dégager des **axes d'amélioration** qui, d'ores et déjà portent sur :

- le respect de la dignité de la personne ;
- le respect de l'intimité, et tout particulièrement lorsque les personnes présentent une spécificité particulière, handicap, grand âge, enfance, détention... et qui demandent souvent la présence permanente d'un accompagnement adapté ;
- l'information sur les soins ;
- la sécurisation et la confidentialité du dossier et son informatisation.

De plus des objectifs sont donnés, non seulement dans la recherche d'une **plus grande exhaustivité des informations**, mais aussi en s'appuyant sur des travaux complémentaires qui concernent :

- les usagers dans la **médecine libérale** ;
- les personnes résidant ou prises en charge dans les **institutions sociales ou médico-sociales**.

Enfin, la Conférence Régionale de Santé du Limousin se donne comme priorité d'aborder au cours de l'année 2007 la thématique des **droits des malades et à la fin de vie** (application de la loi du 22 avril 2005).

6- CONCLUSION

La Conférence Régionale de Santé du Limousin au terme du présent rapport établi à l'issue des nombreux échanges au sein de la commission spécialisée, et au-delà de tous les éléments d'information recueillis, veut exprimer :

- **l'importance de l'accès aux droits des personnes et des usagers du système de santé, mais avant tout l'accès pour tous, sans exclusion, au système de santé ;**
- **l'indispensable respect du droit de la personne dans sa réalité médicale, mais aussi dans sa réalité sociale et humaine ;**
- **la recherche, dans l'exercice de ce droit des usagers du système de santé, d'un équilibre entre la lettre et l'esprit.**

ANNEXE 2

SYNTHESE REGIONALE CONCERNANT LA SATISFACTION DES PATIENTS

Conférence Régionale de Santé

Région du Limousin

Année 2006