

RAPPORT ANNUEL

Relatif au respect des droits des usagers du système de santé

Réalisé à partir de la synthèse régionale effectuée par l'ARH des rapports des CRUQPEC

Recommandations à la CRS

Analyse de la qualité des rapports

51 rapports sur 70 établissements (73% de retour des structures publiques et Psph)  
Rapport type globalement suivi.

La qualité semble fonction de l'intérêt des établissements à la qualité des relations entretenues avec les usagers.

Les commissions ne sont pas assez impliquées dans la rédaction des rapports qui souvent sont seulement présentés pour accord après leur rédaction réalisée par les directions des établissements.

L'exploitation annuelle des rapports est rendue difficile par de nombreuses absences de réponses sur certains items.

**Recommandation 1**

Le respect de la rédaction des rapports selon le Guide méthodologique du ministère<sup>1</sup> permettrait notamment, une meilleure harmonisation sur le territoire régional de la procédure de gestion des plaintes et réclamations ; et rendre l'exploitation plus facile en répondant à l'ensemble des items du rapport type.

Il faut recommander le respect d'un nombre de 2 réunions minimum pour l'établissement du rapport avec une réelle participation des usagers à sa rédaction.

Respect des droits des usagers

Droits collectifs

Certains établissements sont très avancés dans leur démarche qualité auprès des usagers.

Cela n'est pas lié à sa « taille » mais à un état d'esprit (amélioration de la qualité de la prise en charge, management des équipes en fonction de la satisfaction ou l'insatisfaction des usagers).

A l'inverse, d'autres établissements ont une marge de progression importante.

Droits individuels

L'analyse des plaintes et réclamations n'est pas assez détaillée.

Peu de rapports concernant les plaintes sont rédigés par les médiateurs.

Tous les comptes rendus du médiateur ne semblent pas portés à la connaissance des CRUQPEC qui, de ce fait, ne peuvent pas intervenir comme elles le devraient.

Seuls 14 établissements ont mis en place un recueil des éloges et motifs de satisfactions.

Accès dossier médical : l'absence de précision concernant l'ancienneté du dossier ne permet pas une analyse du respect de la réglementation, (pour les 10 renseignés 7 établissements respectent le délai de 8j).

Les CRUQPEC n'apparaissent pas suffisamment comme des lieux de propositions et d'évaluation mais sont surtout des lieux de réception de l'information.

<sup>1</sup> Rédiger le rapport annuel de la CRU - Guide DHOS Septembre 2008

La plupart des C.A. des établissements ont seulement pris acte du rapport et non débatu de la politique de l'établissement concernant les droits des usagers et la qualité de la prise en charge.

### **Recommandation 2**

Le bon fonctionnement des CRUQPEC garantit le respect des Droits des usagers ce qui suppose :

Que l'ensemble des postes de représentants soit pourvu et que ces représentants soient présents aux réunions (disponibilité, indemnisation, frais de déplacement).

Le respect des quatre réunions par an pour analyser les données des sources d'information et en tirer les enseignements nécessaires et faire participer les usagers à la rédaction du rapport.

Les CRUQPEC devraient davantage se préoccuper de la qualité de prise en charge, sans pour autant négliger les examens des plaintes.

Ceci aurait pour effet de permettre aux représentants des usagers de se sentir plus impliqués qu'actuellement dans la vie de l'établissement, de même par leur participation au comité de pilotage de la certification.

---

### Conférence Nationale de Santé

Par ailleurs la Conférence nationale de santé (CNS) élabore chaque année un rapport sur le respect des droits des usagers du système de santé. Elle s'appuie notamment sur les rapports que lui adresse chaque conférence régionale de santé (CRS).

Pour l'édition 2009 la CNS n'a obtenu des régions que la moitié des rapports attendus, principalement en raison de la faiblesse des moyens dont disposent les CRS. Elle estime néanmoins que « *les rapports recensés par la Conférence nationale de santé comportent suffisamment d'éléments convergents pour dessiner avec un bon degré de pertinence la tendance quant au respect des droits des usagers en 2009* ».

Nous les reprendrons à notre compte.

### **Les observations et recommandations de la CNS**

#### 1 Parachever la démocratie sanitaire par le développement des procédures contradictoires

Les nouvelles compétences des CRSA vont leur permettre de conduire le débat public en région nécessitant que des recommandations soient mises à leur disposition par la puissance publique. La légitimité de la CRSA, avec ses nouvelles compétences, dans le processus de décision de la politique régionale de Santé ne doit pas prêter à confusion et/ou critiques.

#### 2 Résoudre le défi du droit à l'information

Le droit à l'information de l'utilisateur est aujourd'hui le droit le plus sévèrement mis en cause.

Ce n'est pas tant l'inexistence d'information qui doit être critiquée que la multiplication de ces informations sans logique de service vers l'utilisateur.

Un site public de référence mettant en lien les sources existantes et les informations qu'elles recèlent - *dans un langage commun* - devient indispensable.

### 3 Rendre les droits lisibles et visibles

Pour la publication d'une charte des droits de l'utilisateur du système de santé, recensant l'ensemble des droits avec les liens vers les sources autorisées.

Ce document pourrait être adressé à tous les citoyens par le biais des organismes d'assurance maladie et être affiché dans tous les services de santé avec la composition de la CRUQPEC et publié dans le livret d'accueil des établissements de santé.

### 4 Former aux droits

Aucun progrès significatif ne peut avoir lieu sans formation, à la fois initiale et continue.

Trois publics destinataires de ces formations :

- Les personnels administratifs
- Les personnels soignants
- Les représentants des usagers

### 5 Promouvoir les droits

De nombreuses CRS font le constat que les droits des usagers sont méconnus par les bénéficiaires eux-mêmes. Une véritable campagne d'information publique doit être initiée à l'attention des citoyens afin de les informer de l'existence de ces droits et de les amener à les faire valoir le cas échéant.

### 6 Se donner les moyens de suivre le respect des droits

La CNS appelle à une réflexion sur les indicateurs nécessaires à la juste appréciation du respect des droits des usagers, leur renseignement et la part que chaque CRS, y compris la CNS, doit assumer pour son compte et l'œuvre collective.

Une stratégie de recueil systématique d'indicateurs fiables, même ne portant que sur quelques questions sensibles sélectionnées préalablement serait préférable.

### 7 Soutenir financièrement la défense des droits et l'exercice de la démocratie sanitaire.

La CNS appelle à ce qu'un budget suffisant soit prévu pour la démocratie sanitaire et que celui-ci soit fléché pour les ARS dans les prochaines Lois de finances.

En tout état de cause, ne pas rechercher les ressources pour faire vivre l'objectif de plus grande démocratie sanitaire ne pourrait que provoquer le découragement de tous les acteurs associatifs et administratifs engagés dans cette perspective.

Dans un rapport précédent la CNS a déjà réclamé que la préoccupation de la défense des droits des usagers se situe au plus haut niveau de l'organigramme des ARS, avec la nécessité d'un interlocuteur identifié.

Faire pour les usagers c'est bien..... faire avec c'est mieux