Conférence Régionale de Santé et de l'Autonomie d'Auvergne

**AVIS SUR LE RAPPORT DES DROITS DES USAGERS DU SYSTEME DE SANTE EN REGION AUVERGNE**

*SEANCE PLENIERE DE LA CONFERENCE REGIONALE DE LA SANTE ET DE L'AUTONOMIE DU 22/05/2012*

## CONTEXTE

La loi hôpital patients, santé et territoires du 21 juillet 2009 confère aux nouvelles conférences régionales de la santé et de l'autonomie (CRSA) la mission de procéder chaque année à « l'évaluation 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 de la qualité des prises en charge » (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 (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. Il est prévu que ce rapport soit établi selon un cahier des charges fixé par les ministres chargés de la santé, des personnes âgées, des personnes handicapées et de l'assurance maladie (arrêté du 5 avril 2012 portant cahier des charges relatif à l'élaboration du rapport de la CRSA, paru au journal officiel du 10/05/2012).

Une instruction du Ministère du travail du travail, de la solidarité et de la fonction publique et du Ministère de la santé et des sports en date du 24/10/2011, proposait l'élaboration du rapport 2011 sur la base des orientations suivantes :

- ✓ L'évaluation du respect des droits des usagers au sein des établissements et services médico-sociaux en analysant si possible le fonctionnement des conseils de vie sociale dans les établissements en 2010

- ✓ L'analyse de la synthèse régionale des rapports des commissions des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge portant sur les données de l'année 2010

✓ La présentation de propositions pour la mise en œuvre des objectifs sur le respect des droits des usagers du plan stratégique régional de santé adopté en 2011 ou des objectifs ayant un impact sur les droits des usagers

✓ le suivi des recommandations émises par la CRSA dans son rapport annuel 2010 sur le respect des droits des usagers du système de santé

## MODALITES D'ELABORATION

Pour l'élaboration de ce rapport, un groupe mixte a été constitué associant des membres des commissions spécialisées (prévention, médico-sociale, organisation des soins et usagers du système de santé) et des conférences de territoires.

Il s'est réuni à trois reprises : 23/01, 17/02 et 2/05/2012.

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

Les recommandations concernent tout d'abord le domaine médico-social.

La commission souhaite que, par l'intermédiaire de l'ARS, les établissements s'inspirent des recommandations de la commission spécialisée dans le domaine des droits des usagers et les intègrent dans le règlement intérieur du conseil de la vie sociale de leur établissement et notamment évoque les points suivants :

- Préparation en amont du CVS avec les personnes accueillies et les familles / responsables légaux
- Convocation du CVS avec un ordre du jour précis,
- Possibilité d'inviter des personnes ressources,
- Rédaction d'un compte-rendu, sous l'autorité du président du CVS avec l'appui des moyens de l'établissement
- Diffusion du compte rendu aux usagers par tout moyen adapté ainsi qu'aux familles/ responsables légaux (important bien que cela ne relève pas strictement d'une obligation réglementaire)

Un autre souhait exprimé est de mettre à l'étude la possibilité d'une présence de représentants d'associations d'usagers agréées au sein des conseils de vie sociale, aux côtés des représentants des familles pour soutenir la dimension représentative et collective des intérêts des usagers, notamment en cas d'absence de ces derniers. Il est demandé à l'ARS de faire remonter cette demande au niveau national.

Au regard des résultats présentés du questionnaire d'autoévaluation des pratiques de bientraitance en EHPAD en région Auvergne, la commission souhaite vivement que l'ARS organise un groupe de travail, réunissant les fédérations, des professionnels de terrain et des représentants de la commission spécialisée usagers afin d'avoir une analyse approfondie de ces données et d'examiner les voies et moyens envisageables pour favoriser une amélioration des indicateurs.

A ce titre, la question de la formation initiale et continue est jugée prioritaire. Le rappel par l'ARS des recommandations actuelles de bonnes pratiques publiées par l'Agence nationale de l'Evaluation et de la Qualité des Etablissements et des Services Sociaux et Médico-Sociaux (ANESM) et celles à venir auprès des instituts de formation et des établissements est demandée par la commission. Une attention doit être en particulier apportée sur la qualité de la prise en charge de la personne âgée dans le respect de son intégrité, de sa singularité, de sa dignité.

Concernant le fonctionnement des commissions des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC), la commission spécialisée des droits des usagers estime qu'il est important de sensibiliser les établissements aux missions de cette instance et de les accompagner pour l'installation et le fonctionnement de cette instance.

Il est donc préconisé de rappeler aux établissements les textes réglementaires sur les CRUQPC, d'homogénéiser les outils d'observation et d'utiliser un rapport type et d'améliorer la formation des représentants des usagers.

### 1- Un rappel réglementaire de la fonction et des missions des CRUQPC auprès des établissements :

L'analyse des rapports démontre un non respect de certaines dispositions réglementaires en termes de composition et de fonctionnement des CRUQPC. Outre les actions menées ou en cours par l'ARS (dont le rappel de l'obligation de fournir un rapport annuel aux établissements qui s'en sont affranchis), la commission spécialisée s'attache à préconiser certaines actions, qui permettraient d'améliorer le fonctionnement de cette instance.

La commission spécialisée fait les propositions suivantes :

- Pour les associations agréées nationalement, solliciter non seulement le niveau national, mais aussi le niveau local, lors des renouvellements des représentants des usagers,
- Procéder aux renouvellements des CRUQPC à des dates identiques, sous réserve de la durée du mandat de 3 ans,
- Informer les associations agréées, à la demande, des représentants des usagers désignés par l'ARS, suite à l'appel à candidature dans le cadre du renouvellement des CRUQPC
- Permettre aux représentants usagers de la CRUQPC (membres suppléants) de siéger de manière systématique à cette instance, dans un souci de continuité,
- Procéder à une nouvelle désignation du président lors de chaque renouvellement de CRUQPC,
- Rappeler aux établissements de santé la nécessité d'afficher les noms et les coordonnées des représentants des usagers (affichage, livret d'accueil,...),
- Diffuser annuellement, à la commission spécialisée dans le domaine des droits des usagers, le tableau des représentants des usagers dans les CRUQPC (noms du représentant, association représentée et coordonnées),

### 2- La création d'une grille uniforme pour le rapport de la CRUQPC

La commission spécialisée regrette qu'à ce jour, aucune grille nationale harmonisée n'ait été élaborée. A titre transitoire, un travail sera mené conjointement avec l'ARS pour adapter un outil commun, à partir d'exemples menés dans d'autres régions. La commission spécialisée souhaite qu'au plus tôt une grille nationale soit finalisée.
Ce travail régional sera réalisé dès que possible et diffusé aux établissements de santé. Il portera sur les données 2011 du rapport de la CRUQPC. Une procédure adaptée sera proposée aux établissements ayant déjà rédigé leur rapport.

### 3- L'amélioration de la formation des représentants des usagers et des personnels

Un effort sur la formation des représentants des usagers doit être réalisé. Un guide sur le représentant des usagers en CRUQPC a été élaboré par le CISS national, guide téléchargeable sur leur site. Des formations vont être organisées en juin 2012, à destination des représentants des usagers siégeant dans les CRUQPC de la région Auvergne par le CISS Auvergne.

La formation est jugée primordiale. La commission préconise que les établissements de santé informent les représentants des usagers sur le fonctionnement de l'établissement dans lequel ils vont siéger (présentation de l'établissement, des différents services, du budget..).

La commission rappelle que la formation des personnels hospitaliers aux droits des usagers est aussi un élément primordial qui contribue à une bonne connaissance réciproque.

**AVIS DE LA CONFERENCE REGIONALE DE LA SANTE ET DE L'AUTONOMIE D'AUVERGNE DU 22/05/2012**

La CRSA, après avoir pris connaissance du rapport relatif au respect des droits des usagers, et émis l'avis suivant sur ce rapport

Favorable : à l'unanimité

formule les recommandations qui suivent :

- **Dans le domaine médico-social :** il est demandé à l'ARS
  1. de faire remonter, au niveau national, le souhait de mettre à l'étude la possibilité d'une présence de représentants d'associations d'usagers agréées au sein des conseils de la vie sociale, aux côtés des représentants des familles, notamment en cas d'absence de ces derniers
  2. d'organiser un groupe de travail réunissant les fédérations, des professionnels de terrain et des représentants de la commission spécialisée dans le domaine Usagers pour examiner les voies et moyens envisageables pour favoriser une amélioration des indicateurs sur la bientraitance en EHPAD pour l'Auvergne
  3. de rappeler les recommandations actuelles de bonnes pratiques et à venir auprès des instituts de formation et des établissements, dans le cadre de la formation initiale et continue
  4. d'inciter les établissements à intégrer, dans leur règlement intérieur, les recommandations de la commission, pour améliorer le fonctionnement des conseils de la vie sociale

- **Dans le domaine des CRUQPC :** il est proposé que les établissements soient invités, par l'ARS, à :
  5. fournir les éléments nécessaires pour le rapport CRUQPC, sur la base d'une grille identique
  6. améliorer la formation des représentants des usagers
  7. afficher les coordonnées des représentants des usagers au sein de l'établissement

Fait à Clermont-Ferrand, le 22 MAI 2012

Le Président de la Conférence régionale
de la santé et de l'autonomie d'Auvergne

Michel DOLY