

# Recommandations du rapport relatif aux droits des usagers du système de santé - 2018

---

## Recommandation

1

### Les Commissions des Usagers des établissements de santé

L'enjeu pour l'année 2018 est celui du renouvellement des membres des CDU.

Il conviendra :

- d'assurer une présence des représentants des usagers au moins équivalente à celle d'aujourd'hui,
- d'être vigilant quant au respect de l'obligation de formation initiale des représentants des usagers.

## Recommandation

2

### Le document de sortie et de fin d'hospitalisation

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.

## Recommandation

3

### Les indicateurs de qualité

Les indicateurs de qualité des établissements de santé sont peu connus du grand public. A l'instar de la communication faite par la Haute Autorité de Santé lors de la publication des résultats annuels, l'ARS pourrait réaliser une communication adaptée.

## Recommandation

4

### Les conseils de la vie sociale (CVS)

"Renforcer la prise en compte de la parole de l'utilisateur, ses attentes et ses besoins" est un des objectifs du Projet Régional de Santé. Les Conseils de la Vie sociale doivent répondre à cette exigence or certains CVS, en particulier dans les EHPAD, ont des difficultés de fonctionnement. Pour progresser il conviendrait :

- de mettre en place des rencontres territoriales qui seraient à la fois des temps de formation, d'information et d'échanges,
- de susciter la participation de membres d'associations d'utilisateurs ou des Comités Départementaux de la Citoyenneté et de l'Autonomie (CDCA) dans les CVS.

## Recommandation

5

### Bienveillance

Il serait utile de connaître ce que les résident.e.s des établissements médico-sociaux et leurs proches entendent par bienveillance, comment ils/elles la définissent ; ce travail permettrait de décliner des items spécifiques évaluables.

Cette même approche pourrait être également déclinée pour les personnes bénéficiant de soins et services à domicile. Cette recommandation est en phase avec l'objectif opérationnel du PRS2 « Faire de la qualité un enjeu partagé entre acteurs et usagers » et en particulier « Faire des usagers un réel partenaire de la qualité de sa prise en charge et de son accompagnement. » Ce thème de la qualité sera celui de la prochaine journée des représentants des usagers organisée conjointement par l'ARS et la CRSA.

## Recommandation

6

## Santé mentale

Les Commissions Départementales de Soins Psychiatriques (CDSP) font part dans leur rapport annuel d'un certain nombre de constats qui mériteraient d'être examinés par l'ARS.

En particulier, une vigilance particulière est nécessaire 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.

## Recommandation

7

## L'implication des usagers dans les projets des Communautés professionnelles des territoires de santé

L'élaboration du projet de santé est une phase importante dans la constitution des Communautés professionnelles des territoires de santé (CPTS). Le cahier des charges régional prévoit la participation des usagers dans la phase diagnostic. Cette présence des usagers et de leurs représentants devrait être effective aussi bien dans la phase diagnostic que dans l'élaboration et le suivi du projet de santé des CPTS.

## Recommandation

8

## L'accès aux soins pour tous

Les données sur l'accessibilité financière aux soins ne sont toujours pas mises à la disposition des instances de démocratie sanitaire, que cela soit par l'ARS ou l'Assurance Maladie, en particulier les informations concernant l'évolution des dépassements d'honoraires, l'Optam, les refus de soins...

Une étude de la CRSA sur les freins à l'accessibilité aux soins (accessibilité financière, accessibilité à l'information et compréhension de l'information) serait à initier.

## Recommandation

9

## La scolarisation des enfants en situation de handicap

L'élaboration des contrats d'objectifs et de moyens des établissements médico-sociaux devrait associer l'Education Nationale par des conventions annexes de collaboration, afin de définir à chaque fois un plan d'action local de contribution partagée pour atteindre l'objectif de 50% d'externalisation des classes d'IME.