

Rapport annuel de la CRSA sur les conditions dans lesquelles sont appliqués et respectés les droits des usagers du système de santé

- 1. Le suivi de l'avis CRSA
- 2. Le rapport 2016 : élaboration, informations essentielles...
- 3. Que se passe-t-il dans les autres régions ?
- 4. Proposition d'avis de la CRSA





Suivi des avis de la CRSA



Personnes qualifiées

Des personnes qualifiées désignées dans tous les départements

Des actions prévues pour soutenir le dispositif

Des freins encore à identifier et à lever



Annuaire représentants des usagers

Information communiquée à l'ensemble des acteurs concernés

Un annuaire lié au rapport CRUQPC pour mise à jour automatique

Un outil à faire évoluer pour suivre les formations des représentants des usagers



Formation des représentants

Un axe privilégié en 2016 : la formation des représentants des usagers en santé mentale

Des formations globales à relancer en 2017, en lien avec les évolutions réglementaires



Exploitation rapports d'évaluation externes (ESMS)

Récupérer les indicateurs « droits des usagers » des rapports

Travail d'échantillonnage lancé : démarche à mener en lien avec la direction médico-social de l'ARS



Elaboration du rapport 2016



Contexte d'élaboration du rapport annuel

- Une mission de la CRSA (article L.1432-4 du code de la santé publique)
- Un contenu précisé par arrêté



L'architecture du rapport

I. Actions mises en place suite aux recommandations CRSA

II. Volet sanitaire (synthèse rapports CRUQPC)

III. Médico-social et social, zoom sur 3 axes

- Le dispositif des personnes qualifiées
- Le conseil de la vie sociale
- Les droits des usagers de drogues

IV. Actions visant à promouvoir les droits



Rapport 2016 : l'essentiel



Un investissement renforcé des établissements de santé (100% des rapports CRUQPC renseignés)

Une implication de plus en plus forte des représentants des usagers dans les établissements (participation à des groupes de travail hors CRUQPC)

Une augmentation du nombre de médiations médicales proposées (et des plaintes et réclamations stables)

Des membres des CVS davantage formés

La représentation des usagers :

- Le nombre de représentants : 343 postes vacants sur les 1104 à pourvoir
- 50% de participation en CRSA

La prise en charge médicale est désormais le 1^{er} motif de plaintes et réclamations, devant le déroulé de séjour

Le dispositif des personnes qualifiées est peu connu et donc pas utilisé

Formation des représentants des usagers : un besoin de visibilité

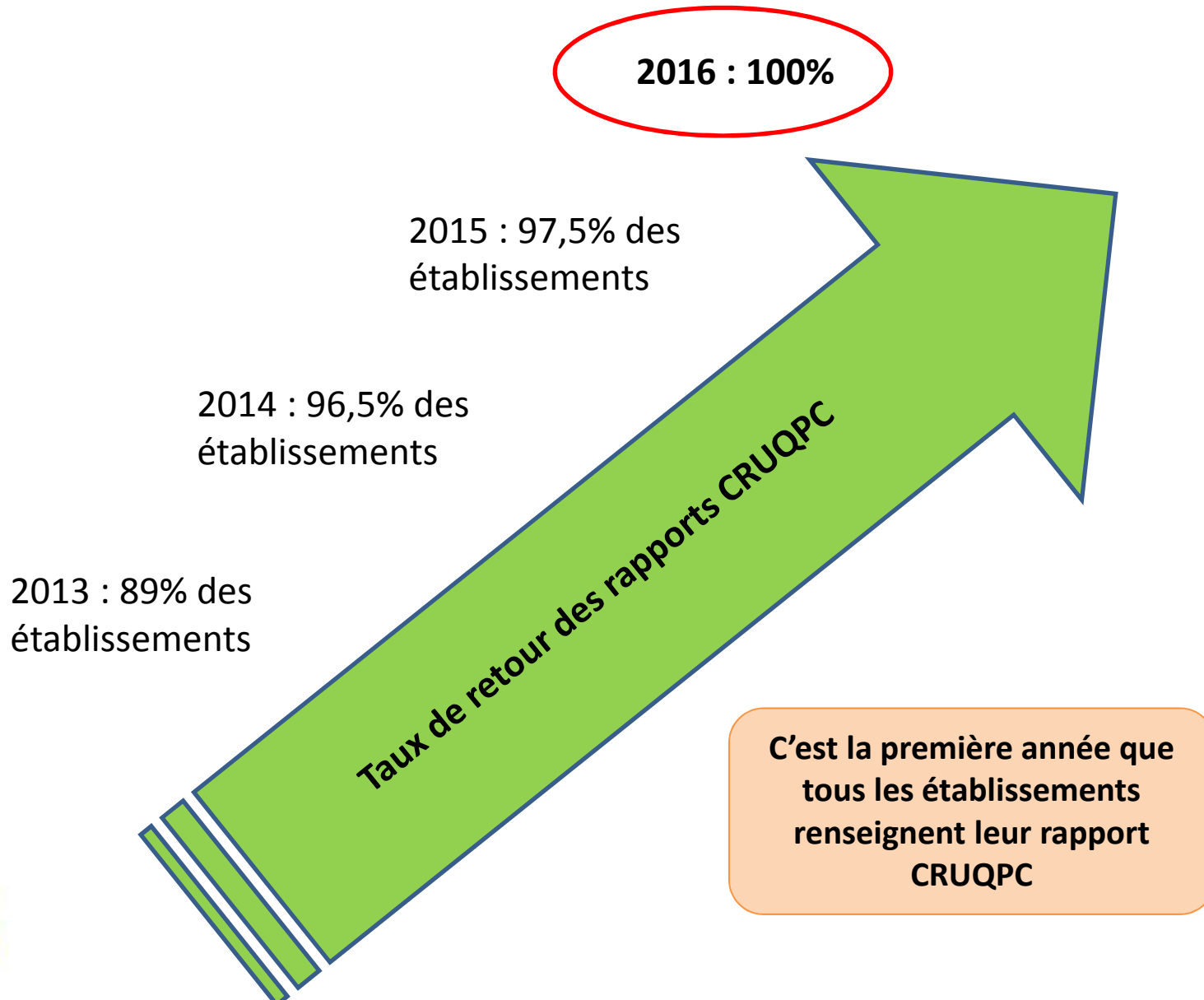


Volet sanitaire : quelques informations clés





Volet sanitaire : recueil des données CRUQPC





Volet sanitaire : représentation des usagers



Seuls 38% des établissements ont leurs 4 représentants des usagers (titulaires + suppléants)

Un manque de représentants : **348 postes vacants** pour les commissions des usagers

Des RU de + en + sollicités : participent davantage à des groupes de travail hors CRUQPC (+12% vs 2013)

80% des conseils de surveillance des établissements publics sont composés de RU (+13% vs. 2013)

37% des établissements les remboursent de leurs frais de déplacement

Mise en place de la **commission des usagers** : une évolution par rapport à la CRUQPC

Importance de valoriser la fonction de représentant des usagers

Nécessité d'accompagner les représentants actuels (nouvelle obligation réglementaire de formation)

Favoriser l'appropriation de la commission des usagers par les usagers et les professionnels

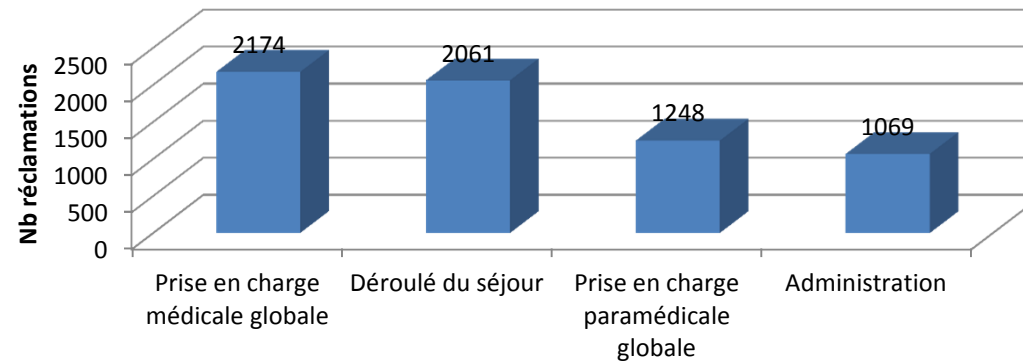
Evaluer le fonctionnement de la commission (notamment les évolutions par rapport à la CRUQPC)



Volet sanitaire : plaintes et réclamations



Motif des plaintes et réclamations , par catégorie de motifs



1) Relations avec le médecin (462)
2) Divergence sur les actes (433)
3) Erreur médicale (326)

1) Hôtellerie-restauration (905)
2) Vols ou pertes objets/vêtements (739)
3) Respect de la dignité (121)

1) Relation avec le personnel (558)
2) Coordination dans la chaîne des soins (252)
3) Divergence sur les actes (188)

1) Facturation (506)
2) Accueil (3261)
3) Attente (250)

- Nombre de plaintes/réclamation stable depuis 3 ans
- 6 614 plaintes et réclamations... sur 1,6 millions de séjour en Paca en MCO et HAD*
- 43% font l'objet d'une action corrective
- 22% font l'objet d'une proposition de médiation
- 239 médiations médicales réalisées (-2%), 152 non-médicales (+33%), 64 conjointes (-30%)

Volet médico-social et social





Zoom sur 3 axes



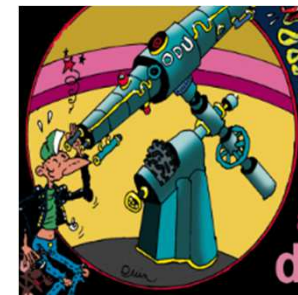
Personnes qualifiées

38 personnes en Paca...
... Mais pas de saisines
... Pas toujours au courant de leur désignation
Difficultés pour les contacter
Annulation des assises 2016



Conseil de la vie sociale

Forte demande de formation pour s'approprier cet outil
18 formations organisées
304 membres formés
De nombreuses questions sur le fonctionnement même du CVS
Des pistes d'évolution : CVS inter-établissements pour permettre des échanges de pratiques



Droits des usagers de drogues

Observatoire des droits des usagers de drogue
51 participants à des groupes de paroles
47 témoignages recueillis
Problèmes remontés : prescription et délivrance traitement substitution, admission dans des établissements, discrimination, refus de soins



Que se passe-t-il dans les autres régions ?



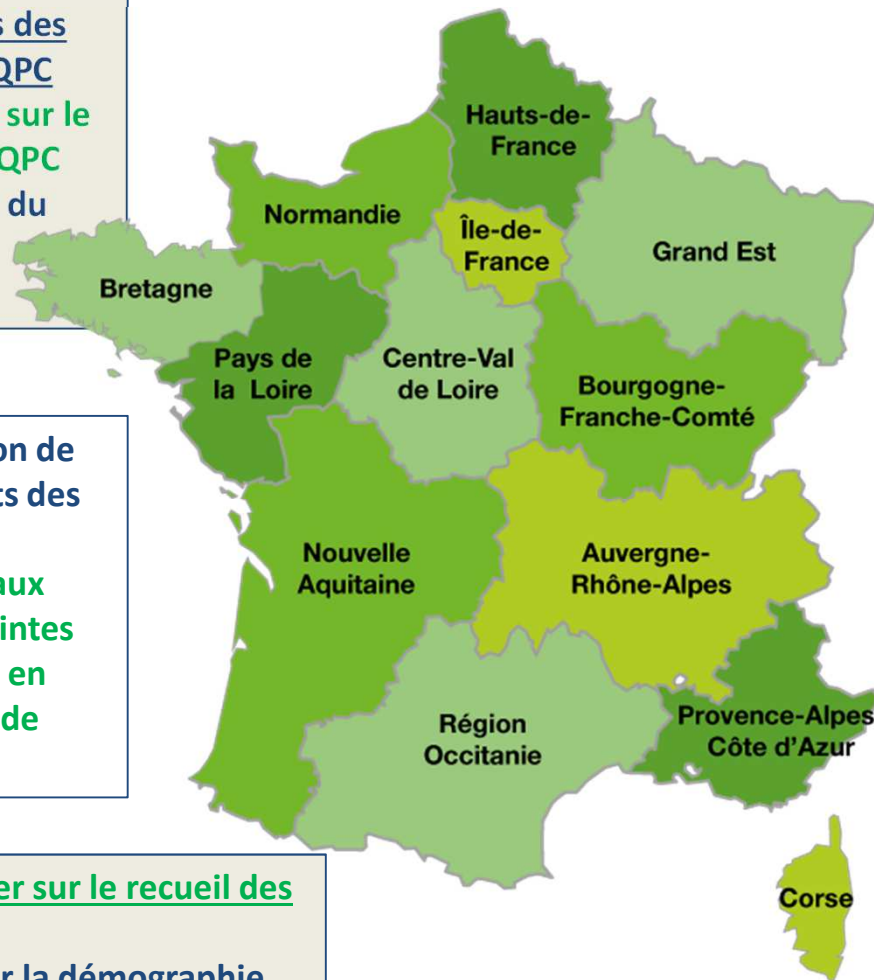
Nombre importants de poste vacants de représentants des usagers au sein des CRUQPC
Communication à mener sur le rôle et missions des CRUQPC
Mise à plat et évaluation du dispositif « personnes qualifiées » à mener

Faire respecter l'obligation de transmission des rapports des CRUQPC
Renforcer l'accessibilité aux soins des personnes atteintes de douleur chronique ou en situation de handicap et de perte d'autonomie

Travail à mener sur le recueil des indicateurs
Inquiétude sur la démographie médicale

Rendre plus lisible les dispositifs de traitement des plaintes/réclamations
Evaluation du dispositif personne qualifiée
Enquête à mener auprès des RU des CRUQPC pour comparer les données avec celles du rapport CRUQPC
Faire un bilan du processus de formation des RU

Inciter les établissements à une meilleure prise en charge de la douleur
Faciliter les conditions d'exercice des personnes qualifiées (lettre de désignation, carte « pro »...)





Proposition d'avis de la CRSA

4 points clés



Représentant des usagers

- > Importance de valoriser la fonction de RU
- > Assurer la formation dite « de base »

Commission des usagers

- > Favoriser l'appropriation par les usagers et les professionnels
- > Evaluer son fonctionnement et les évolutions /CRUQPC

Médico-social

- > Poursuivre le soutien au dispositif des personnes qualifiées

Rapport

- > Nécessité d'harmonisation du rapport : travail inter ARS + ministère + CNS
- > Nécessité d'une meilleure communication sur le rapport