

SYNTHÈSE DU RAPPORT

DES DROITS DES USAGERS

DU SYSTÈME DE SANTÉ

2014

La Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie des Pays de la Loire a été renouvelée le 1er juillet 2014. De nouveaux membres l'ont enrichie de leurs idées et de leurs approches de notre système de santé. Ce nouveau rapport sur les droits des usagers en est l'illustration : dans la continuité de sa construction, dans le questionnement de certains sujets et dans l'approfondissement de certains autres.

Continuité dans la volonté de répondre au cahier des charges des pouvoirs publics afin d'évaluer le respect des droits, l'accessibilité à la santé, et la place de la représentation des usagers.

Le rapport fait toujours apparaître sur la région une bonne mise en place des instances de représentations des usagers, des processus adéquats de traitement des plaintes et réclamations, un engagement important dans le domaine de la prévention, un investissement financier conséquent dans la formation des représentants des usagers.

Les données recueillies révèlent par contre des difficultés concernant le fonctionnement de la Commission de conciliation et d'indemnisation, le traitement des plaintes et réclamations dans le secteur médico social, le rôle de

certaines conseils à la vie sociale, la mise en œuvre d'actions concrètes de promotion de la bientraitance ...

Questionnements, sur quelques sujets qui mériteront d'être approfondis dans les rapports à venir, telles les difficultés financières d'accès aux soins pour tous, l'absence d'analyse globale du respect des droits des usagers dans les établissements médico-sociaux, la prise en compte du droit des patients en fin de vie, les difficultés de prise en charge de certaines populations : personnes âgées, personnes en situation de handicap, en situation de précarité...

Comme les années précédentes, ce rapport émet un certain nombre de **recommandations**. Gageons que les mois à venir verront la mise en œuvre de ces recommandations dans l'intérêt de tous les usagers de notre système de santé.

Dr Denis LEGUAY, Président de la CRSA

Gérard ALLARD, Président de la commission spécialisée droits des usagers

COMMISSION SPÉCIALISÉE DROITS DES USAGERS CRSA DES PAYS DE LA LOIRE / 2014

La CRSA est chargée de « 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. » (Loi HPST du 21 juillet 2009).

À partir de données collectées et consolidées par l'ARS, la Commission spécialisée Droits des usagers de la CRSA développe et analyse dans la réalisation du rapport les thèmes suivants :

- promouvoir et faire respecter les droits des usagers,
- renforcer et préserver l'accès à la santé pour tous,
- conforter la représentation des usagers du système de santé,

Le rapport Droits des usagers (à télécharger sur le site de l'ARS www.ars.paysdelaloire.sante.fr) a été adopté en séance plénière de la CRSA le 17 mai 2015.

PROMOUVOIR ET FAIRE RESPECTER LES DROITS DES USAGERS

Le traitement des plaintes et réclamations

Les processus règlementaires de traitement des plaintes fonctionnent de façon globalement satisfaisante, cependant le public reste encore trop peu informé des dispositifs mis en place.

Le recours à la médiation dans le secteur sanitaire a quasiment doublé par rapport à 2012 tandis que dans le secteur médicosocial le dispositif des personnes qualifiées est très peu utilisé.

Le secteur des personnes âgées continue à faire l'objet d'un taux important des plaintes reçues à l'ARS (30%).

Les difficultés de fonctionnement rencontrées par la Commission de Conciliation et d'Indemnisation dans le traitement des dossiers conduisant à des délais de traitement fort longs (14 mois en moyenne contre 9,7 mois au niveau national), et le taux élevé de conclusions négatives (70% des dossiers enregistrés), interpellent la CRSA.

Le fonctionnement des instances d'expression des droits des usagers

Les CRUQPC dans le secteur sanitaire

Les commissions des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC) fonctionnent de façon appropriée. Tous les établissements de la région ont installé une CRUQPC, 95% d'entre elles ont au moins deux représentants désignés et 53% organisent les quatre réunions annuelles ; cependant plus d'un tiers d'entre elles n'émettent pas de recommandations ayant trait à la qualité de la prise en charge.

Les CVS dans le secteur médico-social

La plupart des établissements ont installé un conseil à la vie sociale (CVS) et cette instance est jugée utile car elle joue un véritable lien social. Mais leur fonctionnement est très disparate selon les établissements : moins de 50% ont réuni leur CVS au moins trois fois par an et ce chiffre est en baisse constante depuis 2011.

Droit au respect de la dignité de la personne

Dans les établissements de santé

En ce qui concerne la bientraitance 83,5% des établissements déclarent avoir mis en œuvre des actions de promotion de la bientraitance et la quasi-totalité des services ont reçues une cotation satisfaisante de l'HAS lors de la certification. Mais ces chiffres doivent être pondérés par le fait qu'existe une très grande diversité dans les actions menées et que 19% des établissements déclarent ne pas avoir mis en place de dispositif particulier relatif à la promotion de la bientraitance.

En ce qui concerne la prise en charge de la douleur 84% des établissements ont été certifiés par l'HAS de façon satisfaisante mais les établissements de soins de suite et de réadaptation restent en difficulté pour la traçabilité de la douleur.

Les résultats de certification de la HAS montrent globalement une bonne prise en compte de la fin de vie dans les pratiques professionnelles mais la vigilance doit s'exercer pour la mise en application concrète sur le terrain.

Dans les établissements médico-sociaux

Les marges de progression sont importantes : de nombreux établissements ne possèdent pas de protocole spécifique concernant la maltraitance, seulement 49% des résidents disposent d'un projet de vie personnalisé, 31% des EHPAD n'ont pas encore formalisé de démarche qualité.

Droit à l'information

Le nombre de demandes d'informations médicales a progressé de 13% entre 2012 et 2013.

Les demandes d'informations médicales sont bien traitées dans la région avec néanmoins un allongement des délais de transmission dans certains établissements.

Une vigilance particulière doit être portée sur le respect du délai d'envoi des courriers de fin d'hospitalisation fixé à huit jours : 48% des établissements ne respectent pas ce délai.

Assurer la scolarisation des enfants handicapés en milieu ordinaire ou adapté

Les données 2013 sont encourageantes : le nombre de CLIS* et d'ULIS** est en augmentation constante depuis 2008, en 6 ans les moyens alloués pour l'accompagnement des élèves handicapés ont plus que doublé, le nombre d'enfants bénéficiant d'un accompagnement individuel ou mutualisé est en constante hausse.

Cependant ces données ne permettent pas d'évaluer les délais d'attente, la pertinence de la structure pour l'élève ou encore le devenir des élèves après qu'ils aient quitté les CLIS et les ULIS.

Santé mentale : les commissions départementales de soins psychiatriques (CDSP)

Toutes les CDSP sont en place dans la région et assurent leurs missions selon les prescriptions réglementaires ; cependant deux départements fonctionnent depuis deux ans avec un seul psychiatre au lieu de deux.

Les admissions en soins sur demande du représentant de l'Etat sont stables tandis que les admissions sur demande d'un tiers décroissent.

Il serait souhaitable que les CDSP incluent dans leur rapport un bilan des saisines du juge des libertés.

RENFORCER ET PRÉSERVER L'ACCÈS À LA SANTÉ POUR TOUS

Assurer l'accès de tous aux professionnels de santé libéraux

Aucune donnée chiffrée de l'accessibilité financière n'a pu être fournie pour l'élaboration de ce rapport : ce point qui interpelle un certain nombre de nos concitoyens mérite une analyse approfondie et objective par les instances de démocratie sanitaire.

Parmi les données à disposition il faut retenir une stabilité sur notre région de la répartition des offres de tarification des médecins entre secteur 1 et secteur 2.

Le pourcentage de personnes vivant en zone déficitaire d'offres de soins est resté stable entre 2012 et 2013 (13% de la population). De nombreuses actions sont menées depuis 2012 afin de permettre l'installation ou le maintien de professionnels de santé en zones déficitaires.

Les usagers sont préoccupés par l'accès aux médecins spécialistes et le sentiment de prise en charge dégradé aux urgences.

Les commissions d'activité libérale (CAL)

Aucun progrès sur la représentation des usagers dans les CAL des établissements publics n'a été réalisé en 2014, seulement 50% des établissements ont intégré un représentant des usagers. Il est également important de veiller à l'information donné au patient sur cette activité.

* classe pour l'inclusion scolaire

** unité localisée pour l'inclusion scolaire

Assurer l'accès aux structures de prévention

Les taux de dépistage du cancer du sein (63%) et du cancer colorectal (38%) sont supérieurs aux moyennes nationales mais ils sont en baisse par rapport aux années précédentes et n'atteignent pas les objectifs des référentiels européens.

Afin d'améliorer la couverture vaccinale des enfants de 24 mois, qui n'atteint pas la cible régionale, des actions de coordination avec des structures locales, des associations, des médecins, sont mise en oeuvre.

Les associations d'usagers ont toute leur place dans ces actions de renforcement de la prévention.

Les contrats de locaux de santé

Au 31 décembre 2014, 9 contrats locaux de santé ont été signés. Certains contrats sont en place depuis 2012 et il conviendra d'en faire un bilan et de vérifier l'intégration des représentants des usagers dans l'élaboration et la réalisation de ces contrats.

La lutte contre l'habitat indigne

Les procédures d'insalubrité au titre du code de la santé publique sont en constante augmentation dans la région (+30% par rapport à 2012) mais restent très faibles en Maine et Loire.

L'accueil adapté au public

Des progrès doivent encore être faits en matière d'accessibilité à tout pour tous : seulement 36,26% des établissements de santé en Pays de la Loire indiquent que l'accueil et les locaux sont adaptés aux personnes handicapées.

CONFORTER LA REPRÉSENTATION DES USAGERS DU SYSTÈME DE SANTÉ

Former les représentants des usagers

Le CISS, avec le concours de l'ARS, poursuit la formation des représentants des usagers du secteur sanitaire : 17 sessions de formation rassemblant 191 participants ont été organisées en 2013.

La démarche de formation engagée depuis plusieurs années permet de consolider la formation des représentants et d'aborder des thématiques plus ciblées.

Les formations à l'intention des membres des CVS ont démarré en 2014, elles ont permis la formation de 65 représentants des usagers et des familles. Ces formations ont permis aux membres de mieux comprendre les rôles et le fonctionnement des CVS mais la participation de certains résidents est malaisée et il convient d'adapter les formations au plus près des besoins et intérêts des usagers.

Faire participer et informer les représentants des usagers

Conforter la représentation des usagers passe notamment par leur participation aux différentes rencontres ou colloques ayant trait à notre système de santé et par les dispositifs d'information ayant trait à leur représentation.

L'organisation d'une 5ème journée des usagers sur le thème des plaintes et réclamations et des CVS, l'invitation des représentants des usagers aux rencontres et colloques organisés par l'ARS, les fédérations hospitalières, les unions régionales des professionnels de santé, ainsi que la mise en ligne sur le site de l'ARS des représentations exercées par les usagers représentent les actions notoires de ces derniers mois.