

Label "Droits des usagers de la santé" édition 2018



Caen, le 6 novembre 2017

Le label « droits des usagers de la santé » a été initié dans le cadre du dispositif « 2011 année des patients et de leurs droits », afin de valoriser les expériences exemplaires et les projets innovants menés en région, en matière de promotion des droits des patients.

Il vise à faire émerger, avec l'appui des agences régionales de santé et l'expertise des instances locales de démocratie sanitaire, des projets exemplaires et innovants, menés par des acteurs de terrain (associations d'usagers, professionnels hospitaliers et libéraux, structures de santé ou médico-sociales, collectivités locales,...). Il complète ainsi les dispositifs institutionnels de la démocratie en santé, en donnant une plus grande lisibilité aux initiatives locales et à leur diffusion. Il contribue à repérer les « bonnes pratiques » susceptibles d'éclairer autrement la réalité de l'application des droits des usagers dans les territoires.

Renouvelée en 2016-2017 dans un format qui a permis d'assurer une continuité avec le dispositif de labellisation, la sixième édition du concours « droits des usagers de la santé », avec un périmètre s'ouvrant au champ médico-social et social, s'est avérée, une fois de plus une réussite avec :

- une dynamique régionale renforcée : 12 régions sur 17 se sont impliquées dont 11 métropolitaines et une ultramarine ;
- plus de 160 projets examinés par les commissions spécialisées « droits des usagers » des conférences régionales de la santé et de l'autonomie ;
- plus de 80 projets labellisés, tous valorisés sur l'espace « Parcours de santé : vos droits », rubrique en région, onglet projets labellisés : <http://solidarites-sante.gouv.fr/systeme-de-sante-et-medico-social/parcours-de-sante-vos-droits>

Compte tenu du succès des éditions précédentes, le ministère des solidarités et de la santé a décidé de renouveler en 2018 le dispositif de labellisation ainsi que le concours, en tenant compte d'une part, des retours d'expérience de l'édition 2016-2017, de l'avis de la commission spécialisée « droits des usagers » (CSDU) de la conférence nationale de santé (CNS), des observations formulées par les référents des agences régionales de santé (ARS) et d'autre part, des résultats du bilan du dispositif.

L'édition 2018 accompagne la mise en œuvre des lois dites : vieillissement, santé et fin de vie et renforçant les droits des usagers dans la logique de parcours – de santé, de soins, de vie – et intégrant les recommandations de la conférence nationale de santé et la nécessité d'une identification d'un « dénominateur commun » des droits individuels et collectifs qui « traverse » le secteur des soins de ville, le secteur hospitalier et le secteur social et médico-social, tant en établissement qu'à domicile au moyen d'une charte de la personne dans son parcours de santé et des professionnels l'accompagnant.

Cette édition 2018 en Normandie s'inscrit également pleinement dans les priorités édictées au sein du cadre d'orientation stratégique (COS) du prochain projet régional de santé (PRS) de Normandie en cours de construction avec les acteurs de la démocratie sanitaire en région.

Les thématiques privilégiées

En 2018 comme en 2016-2017, les axes thématiques s'appuient sur les recommandations issues des rapports sur les droits des usagers de la CNS et sur la stratégie nationale de santé, recommandations sur lesquelles s'appuieront les travaux conduits pour élaborer le PRS de Normandie.

Six axes thématiques, non exhaustifs, seront particulièrement privilégiés :

- renforcer et préserver l'accès à la santé – y compris à la prévention – pour tous, notamment par une information adaptée aux personnes vulnérables (mineures, majeures protégées, en perte d'autonomie, souffrant de troubles psychiques, intellectuellement déficientes etc.), étrangères, placées sous main de justice, etc. ;
- sensibiliser les professionnels de santé au moyen d'actions de formation aux droits des usagers ;
- promouvoir un mode de résolution des litiges comme la médiation en santé dans les structures de soins, médico-sociales et à domicile en mobilisant, entre autres, les médiateurs tels que les médiateurs médicaux, les médiateurs non-médicaux, les personnes qualifiées, etc.
- faire converger les droits des usagers des structures de soins, sociales et médico-sociales, notamment au travers de la participation des représentants des usagers et des usagers eux-mêmes (CDU, CVS) et de la mise en place de dispositifs expérimentaux adaptés aux parcours (organisation territoriale pour l'exercice des droits impliquant les établissements, conseils généraux, ordres et organisations professionnels, ARS, les conseils territoriaux de santé, etc.) ;
- co-construire l'effectivité des droits des usagers en lien avec les représentants des usagers, à partir des plaintes ou réclamations (établissements, conseils généraux, ordres et organisations professionnels, ARS, les conseils territoriaux de santé, etc.) et par l'analyse systématique des motifs notamment à partir des rapports des CDU ou des CVS et la mise en œuvre de mesures d'amélioration ;
- accompagner les évolutions du système de santé et favoriser les innovations technologiques, en termes de pratiques professionnelles, organisationnelles ou en termes de prise en charge et d'accompagnement de notre système de santé, dans le respect des droits des usagers (e-santé, télémédecine, maisons et centres de santé, soins de santé transfrontaliers, développement de la chirurgie ambulatoire, etc.) et par la mobilisation des outils de démocratie sanitaire notamment favorisant l'information et le débat citoyen.

Ces thématiques sont indicatives et serviront de guide pour l'attribution du label et des prix du concours.

Les candidats admissibles à la labellisation 2018

Sont éligibles au label « Droits des usagers de la santé », dans le périmètre de compétence et d'action des ARS et des DRJSCS :

- les associations et les fondations exerçant leur activité dans le domaine de la santé et le secteur médico-social comme les associations d'usagers ou les associations et organisations professionnelles ;
- les établissements de santé, sociaux et médico-sociaux ;
- les professionnels de santé exerçant une activité libérale en ville, que ce soit à titre individuel ou dans le cadre d'un regroupement (réseaux de santé, structures de proximité, maison ou centre de santé, etc.) ou de service d'intérêt général dédiés à la prévention (services de PMI, santé scolaire et universitaire, santé au travail) ou encore dans un service de soins à domicile ;

- les institutions et les organismes susceptibles de conduire des actions de promotion des droits : ARS, agences sanitaires, collectivités territoriales, caisses d'assurance maladie, mutuelles,
- les organismes de formation et recherche, etc.

La nature des projets labellisables

Toute action visant à promouvoir les droits individuels et collectifs des usagers est susceptible d'être labellisée, dans la mesure où elle présente un caractère innovant et reproductible.

L'implication des usagers dans les projets retenus pour la labellisation est une condition indispensable. La participation des usagers ou leurs représentants varie de l'information, à la co-décision en passant par la concertation et la co-construction.

Les résultats du label et du concours 2016-2017 peuvent être consultés à titre indicatif pour illustrer la nature des projets attendus dans ce cadre.

Des critères de sélection sont proposés infra : ils pourront être adaptés à des spécificités locales.

Les modalités de participation

Chaque projet:

- est déposé au moyen du formulaire accessible sur le site du ministère : <http://solidarites-sante.gouv.fr/systeme-de-sante-et-medico-social/parcours-de-sante-vos-droits/soumettez-votre-projet/>
- est accompagné :
 - d'un descriptif détaillé du mode opératoire,
 - de 3 pièces jointes maximum permettant une meilleure illustration du projet, la première pièce jointe faisant l'objet d'une mise en ligne dans l'hypothèse où le projet est labellisé et/ou retenu comme lauréat au concours.

Les modalités d'attribution du label

L'attribution du label tout comme la sélection des participants au concours est confiée à l'ARS de Normandie en concertation avec la commission spécialisée « droits des usagers » de la CRSA de Normandie, sur la base du cahier des charges national.

Le calendrier

La date limite de dépôt des dossiers est fixée au 1er janvier 2018.

La Commission spécialisée dans le domaine des droits des usagers du système de santé de la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie (CRSA) de Normandie se réunira au cours du mois de janvier 2018 pour instruction et avis sur ces candidatures. L'ARS de Normandie pourra également proposer ces lauréats au concours national – dans la limite de 3 par région – au plus tard le 09 février 2018.

Le jury du concours national se réunira le 8 mars 2018 : les résultats seront annoncés le 18 avril 2018.

En savoir plus :

<http://solidarites-sante.gouv.fr/systeme-de-sante-et-medico-social/parcours-de-sante-vos-droits/bonnes-pratiques-en-regions/>
