



Label "Droits des usagers de la santé"

Faites connaître et partager vos innovations !

Qu'est-ce que le label « Droits des usagers de la santé » ?

Initié en 2011, le label « Droits des usagers de la santé » permet de valoriser et de faire connaître des projets innovants menés en région en matière de promotion des droits des usagers.

Qui peut solliciter le label ?

Le label est ouvert :

- aux associations et 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 ;
- aux établissements de santé, sociaux et médico-sociaux ;
- aux 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 services 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 ;
- aux institutions et organismes susceptibles de conduire des actions de promotion des droits : ARS, agences sanitaires, collectivités territoriales, caisses d'assurance maladie, mutuelles ;
- aux organismes de formation et recherche, etc.

A quelles caractéristiques doit répondre le projet labellisable ?

L'implication des usagers dans les projets retenus pour la labellisation est une condition indispensable, que ceux-ci soient à l'origine du projet ou qu'ils y participent. La participation des usagers varie de l'information à la co-décision, en passant par la consultation à la co-construction.

Les actions de promotion des droits des usagers proposées par le projet doivent également présenter un caractère innovant et reproductible.

Qui attribue le label ?

L'attribution du label est réalisée par l'Agence régionales de santé (ARS), après avis de la commission spécialisée dans le domaine des droits des usagers (CSDU : <https://www.democratie-sante-normandie.fr/commission-specialisee-des-droits-des-usagers-du-systeme-de-sante-csdu>), soit l'une des quatre commissions spécialisée de la Conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA).

Chaque année, les ARS peuvent présenter les meilleurs projets labellisés en région dans le cadre d'un concours national.

Comment demander le label ?

En remplissant le formulaire téléchargeable sur le site de la CRSA ou de l'ARS.

Pour toute précision relative aux labels, n'hésitez pas à prendre contact avec la mission démocratie en santé de l'ARS de Normandie au 02 31 70 95 23 et/ou à l'adresse mail suivante : ars-normandie-democratie-sanitaire@ars.sante.fr

Où adresser la demande de label ?

Les projets doivent être adressés, à partir du formulaire téléchargeable sur le site de la CRSA ou de l'ARS :

- par voie électronique sur la boîte aux lettres électroniques de la mission démocratie sanitaire :

ars-normandie-democratie-sanitaire@ars.sante.fr

- et en deux exemplaires papier à l'adresse suivante :

ARS de Normandie
Mission démocratie en santé
À l'attention de Madame Angélique DASSONNEVILLE
Espace Claude Monet - 2 place Jean Nouzille
CS 55035
14050 CAEN Cedex 4

Quand adresser la demande ?

Les demandes de label peuvent être adressées à l'ARS tout au long de l'année. Une pré-instruction des projets sera réalisée en amont du recueil de l'avis de la CSDU.

Dès que la date du concours national est connue, elle sera diffusée largement à travers différents canaux : instances de démocratie en santé (CRSA et CTS), sites Internet, mailing, réseaux sociaux...

Comment utiliser le label ?

Le logo sert de visuel attestant de la labellisation du projet. Il peut être utilisé sur différents supports de communication, à la libre appréciation des promoteurs du projet.

Les projets existant peuvent également être valorisés sur les sites Internet du Ministère (<https://solidarites-sante.gouv.fr/systeme-de-sante-et-medico-social/parcours-de-sante-vos-droits/bonnes-pratiques-en-region/>) et bientôt sur le site de la CRSA de Normandie.

Quels sont thématiques susceptibles d'être privilégiées ?

S'appuyant sur les recommandations de la Conférence nationale santé et les axes stratégiques de la Stratégie nationale de santé (SNS), les thématiques suivantes ont été identifiées comme prioritaires :

- **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** (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 qu'elles soient organisationnelles ou liées aux innovations (bio) technologiques 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.