



Label "Droits des usagers de la santé" Faites connaître et partager vos innovations !

Soumettez votre projet

Le présent formulaire accompagné de tout document utile à la compréhension du projet sont à adresser par voie électronique sur la boîte aux lettres électroniques de la mission démocratie sanitaire (le formulaire est disponible en version Word sur simple demande par mail)

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

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 ci-dessus.

Intitulé de votre projet (obligatoire)

Objectifs résumés (obligatoire)

De quels types de droits relève votre projet ? (obligatoire)

- Droits collectifs (participation, représentation des usagers, des résidents...)
- Droits individuels (droit à l'information, respect de la dignité, de la vie privée...)

1. Le porteur du projet

Coordonnées de la structure

Nom de la structure (obligatoire)

Adresse (obligatoire)

Adresse (suite)

Ville (obligatoire)

Code postal (obligatoire)

Type de structure (obligatoire)

Coordonnées du contact

Nom (obligatoire)

Prénom (obligatoire)

Qualité (obligatoire)

Téléphone professionnel (obligatoire)

Courriel professionnel (obligatoire)

Courriel fonctionnel (différent du courriel professionnel)

2. Le contexte

L'origine (obligatoire)

Quels sont les éléments qui ont fait émerger l'idée de ce projet ? Quels sont les besoins identifiés ?

La finalité (obligatoire)

Quelle est la finalité du projet, les objectifs à atteindre ? Quelles sont les améliorations attendues ?

La description du projet (obligatoire)

Quelles sont les actions envisagées pour atteindre les objectifs du projet ? Pour qui est-il destiné ?
Quels sont les usagers cibles ?

Les acteurs (obligatoire)

Qui est à l'initiative du projet ? Qui participe à la mise en œuvre ? Comment sont impliqués les partenaires extérieurs ? Quelle est l'implication des usagers ou de leurs représentants ? (Initiateurs, coconcertés, coconstructeurs, codécideurs.)

Les axes prioritaires (obligatoire)

Un champ minimum obligatoire

- Axe 1 : 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...), étrangères, placées sous main de justice, etc.
- Axe 2 : Sensibiliser les professionnels de santé au moyen d'actions de formation aux droits des usagers
- Axe 3 : 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.

- Axe 4 : 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.)
- Axe 5 : 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, les agences régionales de santé, les conseils territoriaux de santé...) 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
- Axe 6 : 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...) et par la mobilisation des outils de démocratie sanitaire notamment favorisant l'information et le débat citoyen
- Axe 7 : Autre

3. La réalisation

La mise en œuvre (obligatoire)

Quelles sont les actions envisagées, selon quelles modalités ? Quelle est la temporalité ? Quelles sont les parties prenantes par action ?

Le calendrier (obligatoire)

Calendrier du projet, de la réflexion à la décision de mise en œuvre et de réalisation effective.

Projet initié en (obligatoire)

 ▼

Projet mis en œuvre en (obligatoire)

 ▼

Comment et combien ? (obligatoire)

Réalisation pratique, coûts et moyens mobilisés (matériels et financiers). Moyens humains (recrutement, redéploiement). Comment avez-vous obtenu les moyens nécessaires ? Avez-vous fait appel à des partenaires extérieurs ?

La communication (obligatoire)

Quelle valorisation du projet ? Quelle forme de communication ? Publication ? Mise en ligne ? Interviews écrites ou audiovisuelles ? Relations institutionnelles reportages ?

4. Et après

Les résultats (obligatoire)

Quelle est la plus-value apportée par ce projet au service de l'utilisateur et comment peut-on la décrire ? Quelles sont les perspectives de généralisation, de modélisation ou transpositions ? Quels sont les éléments qui faciliteraient la généralisation, la modélisation ou la transposition du projet ?

Evaluation et suivi (obligatoire)

Y a-t-il eu évaluation ? Si oui, quelle forme prend-elle ? Par qui ? Comment ? Pour qui ? Modalités du suivi indicateurs, contenu, périodicité... Conséquences de l'évaluation amélioration, ajustements, abandon.

Quelques conseils et témoignages (obligatoire)

Quels sont les 2 ou 3 conseils que vous donneriez pour mettre en œuvre un projet similaire ? Qu'auriez-vous envie de passer comme message sur ce projet ?