

COMMISSION SPECIALISEE EN MATIERE DES DROITS DES USAGERS

EVALUATION DU RESPECT DES DROITS DES USAGERS

RAPPORT A TRANSMETTRE A L'AS-OI ET A LA CONFERENCE NATIONALE DE SANTE

Conformément à l'instruction relative à l'élaboration du rapport 2010 des conférences régionales de la santé et de l'autonomie sur le respect des droits des usagers, validée par le CNP du 24 septembre 2010, le rapport sur l'évaluation du respect des droits des usagers doit comporter 3 parties :

1^{ère} partie : Analyse des processus de nomination des représentants des usagers dans les différentes instances de l'AS-OI.

Sur la base du tableau type proposé par le Ministère, relatif à la représentation des usagers dans les instances mises en place par la loi HPST et des arrêtés concernant la composition des commissions, une analyse des processus de nomination a été réalisée.

Il en ressort que la représentation des usagers au sein des commissions est respectée.

Néanmoins, les représentants des usagers (4) de la CSA Réunion ne sont pas encore désignés par le Mme la Directrice Générale de l'AS-OI, qui est toujours dans l'attente de propositions du Comité Départemental des Retraités et des Personnes Agées (CODERPA).

La Commission Spécialisée des droits des Usagers (CSU) propose à l'AS-OI de rappeler à deux établissements publics, leurs obligations en matière de désignation de représentants des usagers au sein des commissions locales de l'activité libérale.

2^{ème} partie : Analyse d'un échantillon des rapports 2009 des Commissions des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC) transmis à la CSU par l'AS-OI

a) Nombre de rapports transmis à l'ARS

Sur les 26 établissements de santé publics et privés en fonctionnement en 2009, 8 n'ont pas transmis le rapport d'activité 2009 de leur CRUQPC à l'ARS (31%).

Motifs de non transmission :

	Motif inconnu	Absence de CRUQPC	CRUQPC non activée en 2009
Nombre d'établissements	6	1	1
Commentaires		Ouverture établissement en décembre 2009	

b) Hétérogénéité des rapports en dépit de l'existence d'un modèle type

- Les rapports ne sont pas tous conformes aux recommandations de la Direction de l'Hospitalisation et de l'Organisation des Soins (DHOS).

- La qualité et la taille du rapport sont sans corrélation avec la taille de l'établissement.

Les membres de la Commission ont le sentiment que les établissements produisent parfois ce document dans le but unique de répondre à une obligation réglementaire, (faire pour faire) sans véritable structure d'une politique du droit des usagers.

Certaines statistiques présentées ne sont pas systématiquement assorties d'analyses et de plan d'action, voire, sont parfois déformées au travers de prismes (financiers...).

Peu de rapports formulent des propositions. Aucun rapport n'est accompagné des conclusions du débat qu'il doit provoquer au sein de l'organe collégial de l'établissement.

c) Garanties matérielles du respect des droits des usagers

Les établissements de santé ne mettent pas toujours en place les moyens favorisant le respect des droits des usagers tant en termes de :

- ▣ nombre de postes à pourvoir en représentation des usagers (2 titulaires et 2 suppléants)
- ▣ modalités de désignation des représentants des usagers
- ▣ agrément des associations
- ▣ fréquence des réunions (obligation réglementaire : au moins une réunion par trimestre ; un seul établissement respecte cette périodicité)
- ▣ plages de permanence réduites (dans certains établissements, une permanence est assurée par des bénévoles, une fois par semaine, à raison d'une heure)

d) Information des usagers

Les patients sont informés de l'existence d'une CRUQPC par le biais du livret d'accueil, des affiches mais, qu'en est-il de la mesure de l'efficacité de l'information?

L'information est-elle donnée au « bon moment » ?

Le personnel est-il formé à l'accueil des patients ? (trop d'informations tuent l'information).

La mise en place d'une maison des usagers par territoire est-elle une réponse à l'amélioration de la qualité de l'information ?

e) Recueil des signalements d'évènements

Que fait-on des signalements non écrits? (répertoriés, traités, suivis ?)

Quelle formation des professionnels au signalement ?

f) Questionnaire de sortie (satisfaction des patients)

Il est observé que le taux de retour des questionnaires est rarement communiqué.

Pour certains établissements, il est très faible.

3^{ème} partie : Alertes de la CSA Réunion en vue de l'élaboration des objectifs du plan stratégique régional de santé

A partir des carences constatées, des actions sont proposées, qui pourraient être priorisées par la CSA Réunion.

a) Réaliser un état des lieux sur le respect des droits des usagers

L'enquête menée par l'ARH à la demande de la DHOS en 2008 sur la mise en œuvre des CRUQPC, constituerait le socle de départ de cette actualisation de l'état des lieux.

N.B. : Cet état des lieux ne concerne que le secteur sanitaire.

b) Inciter les établissements à compléter la composition de leurs instances (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales - CLIN, Comité de Lutte contre la Douleur - CLUD ...) par la désignation systématique de représentants des usagers, même si cela ne relève pas d'une obligation réglementaire.

c) Proposer un rapport type « région REUNION » des CRUQPC pour les établissements de santé.

d) Réfléchir sur un équivalent des CRUQPC pour le secteur médico-social

e) Encourager les établissements à organiser des formations à destination des représentants des usagers, des professionnels (accueil, recueil des signalements par l'élaboration de fiches)

f) Se doter d'un programme de travail de la CSU

Un plan pluriannuel d'actions devra être construit en vue d'améliorer la qualité de prise en charge des patients tant dans les domaines sanitaire que médico-social, les conditions dans lesquelles sont appliqués et respectés les droits des usagers.

2011 est déclarée année des patients et de leurs droits.

La CSU souhaite s'appuyer sur cette annonce nationale pour renforcer la visibilité et l'effectivité des droits des usagers.

La Présidente de la Commission
Spécialisée des Droits des Usagers


Murielle MOWIEZ