

Synthèse des recommandations formulées dans le rapport de la CRSA adopté le 19 mars 2015

Recommandations regroupées par autorités concernées
Ministère des Affaires sociales, de la Santé et des Droits des femmes
Faire la promotion des sites Scopesanté et HAS auprès du grand public.
Organiser une campagne nationale de communication sur les enjeux et les modalités des directives anticipées, et plus largement sur les droits des usagers.
Faciliter l'accès à l'information des patients et développer des actions en matière de : <ul style="list-style-type: none"> • promotion de la santé, • formation des professionnels, • coordination de la psychiatrie avec les médecins généralistes et le réseau social et familial, pour améliorer la continuité, la mobilité et la réactivité des réponses de la psychiatrie.
Maintenir le niveau des financements attribués dans de cadre du FIR démocratie en santé.
A l'instar de la semaine d'information sur la santé mentale, la CRSA invite le ministère à impulser et soutenir les actions de promotion des droits des usagers.
Ministère de l'Education nationale
S'assurer de l'existence d'un nombre suffisant d'auxiliaires de vie scolaire pour les élèves en situation de handicap scolarisés en milieu ordinaire et former les AVS tout au long de leur activité.
S'assurer de l'existence de places nécessaires pour répondre aux besoins des élèves en situation de handicap scolarisés.
Mettre en place les outils permettant une étude longitudinale de la scolarisation et de la formation professionnelle afin d'avoir une approche qualitative des parcours.
Valoriser les initiatives pédagogiques facilitant les apprentissages des élèves en situation de handicap.
Introduire dans la formation initiale et continue des enseignants des modules sur la connaissance du handicap et sur les méthodes pédagogiques différenciées.
CNAM
Informers spécifiquement les bénéficiaires potentiels de la CMU de base, de la CMU-C et de l'AME, des possibilités de recours en cas de refus de soins.
CNS
Mener une étude précise sur la contribution (contraintes, freins, leviers,...) des membres de la CRSA au fonctionnement de l'instance, faire des propositions pour faciliter leur participation et mieux prendre en compte leurs difficultés.

Faculté de médecine, instituts de formations des professionnels de santé
Intégrer un module relatif aux droits des usagers dans la formation initiale des professionnels de santé.
Associer les usagers à la construction des programmes des formations relatifs aux droits des usagers et leur permettre d'intervenir dans les sessions mises en œuvre.
Organismes gestionnaires de la formation continue des professionnels de santé : OGDPC, UNIFAF, ANFH...
Intensifier le DPC des professionnels de santé et inclure dans les programmes de formation continue un volet de sensibilisation au respect des droits des usagers.
Instances régionales : CRSA, Espace de réflexion Ethique régional, associations, conseils des ordres professionnels ...
Prévoir l'organisation de conférences et / ou débats en région sur le thème des directives anticipées.
ARS
Soumettre à avis de la CSDU tous les protocoles d'enquêtes traitant du respect des droits des usagers.
Promouvoir auprès des instances ordinales et des URPS, par l'intermédiaire de la PAPS, l'université de la démocratie en santé, proposé par le CISS RA.
Conduire des actions pour inciter les établissements de santé à s'intéresser davantage à la prise en charge de la douleur.
S'assurer de l'existence de places nécessaires pour répondre aux besoins des enfants en situation de handicap accueillis dans les établissements médicosociaux.
S'assurer que les enfants en situation de handicap bénéficient dans les établissements qui les accompagnent de l'éducation à laquelle ils ont droit comme tous les enfants de leur âge.
Repérer et quantifier les différents modes d'accompagnement des élèves en situation de handicap afin de mieux appréhender les parcours scolaires.
S'engager dans une démarche d'accompagnement des projets locaux aboutissant à la signature de contrats territoriaux de santé.
Favoriser le financement en proximité, d'actions d'information des usagers et de formation de leurs représentants.
Profiter du dynamisme des associations rhonalpines pour mettre en place les actions innovantes de promotion des droits des usagers qui pourront servir d'expérimentations.
ARS, conseils généraux et préfectures
Faciliter les conditions d'exercice des personnes qualifiées Prévoir avec la lettre de désignation : <ul style="list-style-type: none"> ○ une carte avec photo de la personne qualifiée bénévole des services de l'ETAT ○ une couverture d'assurance civile-défense dans le cadre des activités de bénévolat.

Prévoir des temps d'échange entre personnes qualifiées qui traitent les mêmes problématiques.
ARS, conseils généraux, conseils des ordres professionnels, assurance maladie
Créer et mettre en place une plateforme régionale de recensement des plaintes, réclamations et doléances, y associer les représentants des usagers.
Demander à la plateforme de fournir à la CRSA des statistiques annuelles.
Observatoire régional des pratiques tarifaires
Rendre publiques les données de l'observatoire régional des pratiques tarifaires, en particulier à la CRSA, en vue d'avoir une vision des dépassements d'honoraires dans tous les départements rhônalpins.
MDPH
S'assurer du recueil exhaustif et détaillé du nombre d'enfants en situation de handicap en âge scolaire.
S'assurer que l'orientation se fasse en fonction des enfants en situation de handicap et pas en fonction des places disponibles.
Etablissements de santé
Respecter la réglementation en termes de fréquence des réunions de la CRUQPC.
Faciliter la mission des représentants des usagers au sein des instances par un appui logistique (ex : boîte e-mail générique).
Introduire un item relatif à la connaissance des missions de la CRUQPC dans les questionnaires de sortie.
Pratiquer un plafond lorsque le montant de la transmission du dossier médical est très élevé.
Etablissements en santé mentale
Communiquer à la CRSA les statistiques relatives aux mesures d'isolement et de mises sous contention.
Répondre à la demande de soins et à la prise en charge urgente des rechutes et ruptures des personnes déjà connues dans les services de psychiatrie.
Etablissements et services sociaux et médico-sociaux
Rendre l'information sur les personnes qualifiées accessible aux usagers <ul style="list-style-type: none"> - Afficher l'arrêté de désignation dans l'établissement, sur un panneau visible des résidents et des familles et l'accompagner d'une note explicative - Faire parvenir un courrier à chaque usager et/ou sa famille pour faire connaître la désignation et le rôle des personnes qualifiées. Mieux préciser sa fonction et mieux en informer l'usager - Insérer la liste des personnes qualifiées dans le livret d'accueil ou dans la décision d'admission au dispositif social ou médico-social de l'autorité compétente
Prévoir une campagne d'information sur les missions des personnes qualifiées dans les CVS à laquelle pourrait participer les personnes qualifiées.

Ordres des infirmiers et des chirurgiens dentistes
Obtenir des conseils les données concernant les plaintes reçues.
Médecins généralistes et spécialistes
Pratiquer une tarification des actes avec tact et mesure et modérer les dépassements.