



AVIS DE LA CONFERENCE REGIONALE DE SANTE ET DE L'AUTONOMIE DE LA REGION PROVENCE-ALPES-COTE D'AZUR (CRSA PACA)

sur le

Rapport portant sur l'évaluation des conditions dans lesquelles sont appliqués et respectés les droits des usagers du système de santé, de l'égalité d'accès aux services de santé et de la qualité des prises en charge dans les domaines sanitaire et médico-social

Rapport 2016



En vertu de l'article L.1432-4 du code de la santé publique (CSP) la conférence régionale de la santé et de l'autonomie de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur (CRSA PACA) procède à l'évaluation des conditions dans lesquelles sont appliqués et respectés les droits des personnes malades et des usagers du système de santé, de l'égalité d'accès aux services de santé et de la qualité des prises en charge.

Le décret 2010-348 du 31 mars 2010 relatif à la CRSA précise les conditions dans lesquelles ces droits et qualité des prises en charge sont évalués par la Conférence.

En vertu de ces dispositions, les indicateurs demandés dans le cadre du cahier des charges ont été récoltés par le service démocratie sanitaire de l'ARS, qui les a présentés de manière synthétique à la commission spécialisée dans le domaine des droits des usagers. Les observations émises par cette commission ont donné lieu à un projet d'avis de la CRSA adopté unanimement par l'assemblée plénière 09 mars 2017, après présentation des points clés du rapport.

Au terme de ces travaux, la Conférence adopte l'avis suivant :

L'analyse des indicateurs récoltés conduit la Conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA) à émettre un certain nombre de recommandations dont elle souhaite que le directeur général de l'ARS tienne compte. Comme les années précédentes, la Conférence a délibérément limité le nombre de ses recommandations afin que l'ARS puisse obtenir des résultats concrets et mesurables dont elle puisse rendre compte à la CRSA lors de l'élaboration du rapport 2017.

En préalable, **la Conférence souhaite saluer le travail des établissements de santé de la région : en effet, pour la première année, tous les établissements de santé ont renseigné leur rapport CRUQPC.**

1. La représentation des usagers

La Conférence régionale salue la place croissante des représentants des usagers dans les établissements de santé de la région. **La CRSA souligne cependant qu'il apparaît nécessaire de valoriser la fonction de représentant des usagers** : une valorisation des compétences des représentants des usagers pourrait permettre de pourvoir les postes vacants de la région.

La Conférence encourage l'ARS Paca à poursuivre ses actions de « facilitateur » à destination des représentants des usagers : ainsi, il est notamment nécessaire de veiller à ce que l'offre de formation de ces représentants soit lisible et à ce que les formations soient assurées. L'annuaire des représentants des usagers, disponibles depuis 2015, devra évoluer pour intégrer les formations suivies par les représentants.



2. La commission des usagers

La loi de modernisation du système de santé a institué la commission des usagers dans les établissements de santé. Cette dernière remplace la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC). La loi élargit les missions de cette commission et lui apporte un ancrage plus marqué au sein des structures de santé.

La CRSA souhaite que le fonctionnement de cette commission des usagers soit évalué et qu'un bilan des évolutions réelles par rapport à la CRUQPC soit élaboré.

3. Le soutien au dispositif des personnes qualifiées

L'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles prévoit que « toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du conseil général. La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat. »

Cette disposition essentielle pour la défense des droits fondamentaux des usagers des établissements et services médico-sociaux peine à être mise en œuvre. Désignés dans tous les départements de la région Paca, les personnes qualifiées ne sont toujours pas saisies par les usagers.

La CRSA demande donc à l'ARS de poursuivre le travail engagé sur ce dispositif : de continuer d'informer largement les ESMS sur l'existence et le fonctionnement de ce dispositif, d'organiser une rencontre d'échanges avec les personnes qualifiées et de procéder, en lien avec la commission « droits des usagers », à l'évaluation du dispositif.

4. La communication sur le rapport « droits des usagers »

La Conférence salue le travail réalisé au cours de ces dernières années pour rendre ce rapport annuel plus lisible. Elle demande à l'ARS de poursuivre ces efforts en ce sens et **recommande la mise en place d'un document de communication synthétique sur ce sujet, qui pourrait être envoyé à l'ensemble des acteurs de santé de la région.**