



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 2018 (données 2016 et 2017)



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 en santé 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 du 10 octobre 2019, 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 2019 (données 2018).

En préalable, la Conférence informe que **99,63 %** des établissements sanitaires ont renseigné leur rapport CDU.

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 rendre plus actifs les suppléants.

La Conférence souhaite faire émerger davantage la parole associative par le biais d'usagers en santé mentale.

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 les questionnaires des commissions des usagers soient orientés vers le respect des droits et des libertés des personnes hospitalisées sans consentement.

3. Remarques générales

- Elle souhaite également relancer le travail des conseils de vie sociale (CVS), ainsi qu'ajouter des critères régionaux à la campagne annuelle de labellisation des projets innovants en matière de droits des usagers.
- Concernant le dispositif des personnes qualifiées, la CRSA demande à l'ARS de poursuivre le travail engagé sur ce dispositif pour mieux le déployer et renforcer sa visibilité.
- Il est enfin proposé, d'identifier l'accessibilité au système de santé comme axe de réflexion.

Le président de la CRSA PACA



Christian Dutreil