



AVIS DE LA CONFERENCE REGIONALE DE LA SANTE ET DE L'AUTONOMIE SUR LE RAPPORT ANNUEL SUR LE RESPECT DES DROITS DES USAGERS 2014 (DONNEES 2013)

La Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie souhaite faire ressortir à l'occasion de l'examen du Rapport sur le respect des droits des usagers 2014 les recommandations suivantes :

1. SUR LA CONFECTION DU RAPPORT SUR LE RESPECT DES DROITS DES USAGERS.

- Le rapport établi sur la base du cahier des charges ministériel ne donnera sa pleine mesure que progressivement et au fur et à mesure de la mise en place des outils de recueil des données. Or la conférence note que certains indicateurs ne prennent que très partiellement en compte la réalité du fonctionnement des opérateurs et le recueil des données sur lesquelles ils devraient s'appuyer n'est, pour certains d'entre eux, pas opérationnel.
- Elle souhaite donc, pour ce qui relève de la compétence de l'ARS, que soient renouvelées les enquêtes quantitatives et qualitatives auprès des établissements sanitaires et médico-sociaux (en priorité dans le secteur des personnes âgées et sur le sujet des conseils à la vie sociale).

2. SUR LE FONCTIONNEMENT DES COMMISSIONS DES RELATIONS AVEC LES USAGERS ET LA QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE (CRUQPC).

- La Conférence souhaite que l'Agence incite plus fortement les Etablissements à associer systématiquement les Représentants des Usagers (RU) à l'élaboration du Rapport de la CRUQPC
- La Conférence souhaite aussi attirer l'attention du Ministère sur une nouvelle forme d'instance sans base légale ou réglementaire au sein d'établissements de santé également gestionnaires d'établissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes : des Commissions de Relations avec les Usagers et de la Vie Sociale (regroupant les CRUQPC et les CVS). Elle souhaite qu'une étude soit diligentée sur l'apport de ce type d'instance pour le respect des droits des usagers et qu'une base légale soit éventuellement instaurée si elle se révélait favorable à une meilleure prise en compte de leurs droits.

- Enfin, la CRSA souligne que le formulaire informatisé de saisie des Rapports CRUQPC doit être amélioré, notamment en créant pour certaines catégories d'établissements (psychiatrie, personnes âgées) une typologie complémentaire spécifique.

3. SUR LA REPRESENTATION DES USAGERS (RU) ET LE DISPOSITIF DES PERSONNES QUALIFIEES.

- La CRSA déplore à nouveau le nombre important de mandats vacants de RU dans les CRUQPC : sur 1548 mandats de RU requis, seuls 953 sont pourvus, dont 84 % sont réglementaires avec certitude (présentés par une association agréée). Elle souhaite à la faveur de la mise en place prochaine des Commissions réglementaires sur les Droits des Usagers, la mise au point d'une organisation et de procédures pour favoriser la sensibilisation des associations agréées à la mobilisation des représentants des usagers et à l'organisation de leurs recrutements. Elle encourage également les Fédérations Hospitalières à engager la même démarche auprès des Responsables d'Etablissement, et en particulier auprès de leurs Chargés de Relations avec les Usagers.
- La CRSA conseille également d'engager une réflexion sur l'ouverture de la représentation à d'autres associations et aux Comités Départementaux de Retraités et Personnes Agées.
- Sur la communication, la CRSA souhaite que soit menée une campagne de communication plus particulièrement ciblée sur le rôle et les missions des RU et de la CRUQPC.
- Compte tenu du constat effectué dans le Rapport sur le mauvais fonctionnement du dispositif des personnes qualifiées, la conférence souhaite une mise à plat et une évaluation de ce dispositif dans la région.

4. SUR LA MANIERE DONT LES RU ONT ACCES A L'INFORMATION NOTAMMENT POUR LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS.

- Sur l'accès aux réclamations, les bonnes pratiques semblent être la règle (les registres sont consultables, l'information est donnée, la synthèse est faite au niveau des CRUQPC), mais il faut que les RU aient accès à tous les documents, au suivi de ces réclamations et aux mesures correctives mises en place.
- Sur les Evènements Indésirables Graves (EIG), il importe de s'assurer que les représentants des usagers y aient accès (nature des évènements et des causes..) et notamment à la présentation objective et à la synthèse des travaux des Commissions de Retour d'Expériences (CREX) ainsi qu'au suivi des actions correctives ou préventives mises en place, comme cela est fait dans certains établissements.
- Sur ces deux points, la CRSA souhaite que l'ARS et les Fédérations Hospitalières rappellent les obligations légales et réglementaires incombant aux établissements en la matière.

