



**Projet d'avis du 31 janvier 2019 portant sur
« le cahier des charges pour le rapport sur les droits des usagers
de la Conférence régionale de la santé et de l'autonomie (C.R.S.A.) »**

[présentation par M. RUSCH, Président de la Commission spécialisée « droits des usagers », en assemblée plénière le 31.01.19]

- **Le présent avis propose des recommandations et des orientations concernant le cahier des charges servant de support au rapport établi chaque année par la commission spécialisée dans le domaine des droits des usagers du système de santé des CRSA.**
- *Ce rapport est transmis au directeur général de l'Agence régionale de santé et à la Conférence nationale de santé (CNS).*
- *A son tour, la commission spécialisée dans le domaine des droits des usagers du système de santé de la CNS établi, sur la base de ces rapports régionaux, un rapport annuel sur le respect des droits des usagers du système de santé.*
- **Au cours de ces dernières années, les évolutions sociétales, les modifications législatives et réglementaires et les transformations du système de santé ont rendu nécessaire de réinterroger les processus de production de ces rapports et leurs contenus.**

Principes généraux

- Associer une approche populationnelle et par secteur concerné.
- Prendre en compte l'émergence de nouvelles problématiques (virage ambulatoire, e-santé,...).
- S'appuyer sur les indicateurs issus des bases de données médico-administratives et plus généralement du SNDS.
- Intégrer la production d'un tableau de bord annuel d'indicateurs.

Adapter le cahier des charges aux objectifs

- Disposer d'indicateurs dans les domaines sanitaire et médico-social (*droits des usagers, égalité d'accès, qualité des prises en charge*)
- Appréhender l'évolution de la mise en œuvre des droits des usagers (*niveau individuel et collectif*)
- Interpeller les inégalités sociales, territoriales et environnementales.
- Identifier l'émergence de nouvelles problématiques (*besoins de santé ou de l'offre de santé*)
- Mesurer les écarts vis-à-vis d'objectifs fixés et planifiés
- Proposer des recommandations pour améliorer l'accès aux droits
- Valoriser les expérimentations locales « prometteuses »

Améliorer la production des rapports

- Maintenir la production annuelle du rapport aux niveaux CRSA.
- Approfondir la standardisation du cahier des charges, tout en laissant la place à l'initiative régionale (*partie commune ET partie propre*).
- Pour la partie commune :
 - Disposer d'indicateurs portant sur les différents secteurs et sur 5 champs (*respect des droits, égalité d'accès à la santé, qualité des prises en charge et accompagnements, santé environnement, vitalité des instances de démocratie sanitaire*).
 - Mobiliser des indicateurs faisant l'objet d'un recueil au niveau national, décliné sur des territoires régionaux ou infrarégionaux.
- Produire un tableau de bord d'indicateurs disponible simultanément au niveau national et régional.

	POPULATION CIBLE						SECTEUR CONCERNE					source
	enfants jeunes	PA	PH	précaires	santé mentale	malades chroniques	hospitalier	ville	domicile	médicosocial	prévention	
Respect des droits des usagers												
baromètre annuel satisfaction usagers							x	x	x	x	x	Drees
nb de plaintes et réclamations	x	x	x	x	x	x	rapporté aux nombres d'entrées	CNOM	x	x	x	ARS, CD, ES
Egalité d'accès à la santé												
Prévention												
âge médian ou moyen de dépistage des troubles du spectre autistique	x		x		x		x	x			x	MDPH, CAMPS, centres ressources autisme

Conclusion

Au total :

- Couvrir l'ensemble des secteurs de la santé et suivre les inégalités de santé ;
- Faciliter la production des rapports régionaux et du rapport national ;
- Améliorer la temporalité de production des rapports (année N+1 / année N) ;
- Modifier le lien entre rapport national et rapports régionaux.

Cependant :

- Volonté et mobilisation ministérielle pour disposer des informations nécessaires ;
- Mise à disposition des moyens et ressources indispensables ;
- Possibilité de travailler en partenariat avec les organismes détenteurs de données.

Amendements

- **Lionel DENIAU**

Concernant la bientraitance :

- indicateurs de signalement : combien, de quels types, dans quel environnement ?
- des indicateurs de moyens (nombre de personnes qualifiées et leurs activités)
- des indicateurs de suivi (suites données aux signalements et propositions d'amélioration).