



Direction générale de l'offre de soins



# 2011, année des patients et de leurs droits

Octobre 2011



Direction générale de l'offre de soins



## Quel constat ?

- **un rapport de la CNS 2009** : « *la France dispose d'une architecture de droits protégeant les usagers du système de santé dont elle n'a pas à rougir* »...
- **l'enjeu n'est pas de créer de nouveaux droits** mais de les faire vivre et appliquer sur le terrain (professionnels de santé/usagers)
- **la loi HPST de juillet 2009** a placé le patient au cœur de la modernisation de l'organisation territoriale de notre système de santé



Direction générale de l'offre de soins



## Quels apports de la loi HPST ?

- **une participation accrue des patients à la définition des politiques régionales de santé** (CRSA, conseils de surveillance des ARS et des établissements de santé, commission d'activité libérale)
- **une priorité stratégique des ARS** traduite dans la plupart des organigrammes
- **une organisation régionale des parcours de soins** intégrant les besoins en soins de premier recours, accompagnement, éducation thérapeutique et continuité avec le médico-social
- des dispositifs pour lutter contre les pratiques de **refus de soins** et de **dépassements d'honoraires abusifs**



Direction générale de l'offre de soins



## Quels objectifs pour l'année 2011?

- **évaluer l'application de la loi du 4 mars 2002** et des lois qui l'ont complétée : 9 août 2004 avec mise en place de la CNS, 22 avril 2005 sur les droits des malades et la fin de vie, 21 juillet 2009 sur le renforcement de la démocratie sanitaire....
- **établir un plan d'actions 2011-2012-2013**



Direction générale de l'offre de soins



## Quel dispositif pour l'année 2011 ?

- **une présidente** : Marina Carrère d'Encausse
- **2 rapporteurs généraux** : Christine d'Autume (IGAS), Christian Saout (CISS)
- **3 missions** lancées par Roselyne Bachelot fin 2010 > effectivité des droits (Alain-Michel Ceretti, Laure Albertini), bientraitance, qualité du service en établissements de santé (Michel Schmidt, Michelle Bressand, M. Schriki Reinecke), patient acteur de santé (Emmanuel Hirsch, Nicolas Brun)



Direction générale de l'offre de soins



## Quel état des lieux ?

### Echantillon de Français

- **un sondage réalisé auprès de 962 Français** de 18 ans et plus en septembre 2010
- **une méconnaissance des droits** : 70% des sondés déclarent ne pas savoir quels sont leurs droits..
- **une méconnaissance des dispositifs d'accès aux droits individuels** : 1/3 connaît l'existence d'un médiateur médical, de la CRCI, du pôle santé/sécurité du défenseur des droits..
- 82% des sondés ne connaissent pas l'existence des **représentants des usagers**



Direction générale de l'offre de soins



## Quel état des lieux ?

### Enquête auprès de professionnels

- **une appréciation globalement positive** des avancées de la loi du 4 mars 2002
- **des réserves sur l'application** dans la pratique quotidienne
- des craintes quant au risque de **judiciarisation**
- **l'absence de formation et de conditions matérielles d'exercice** qui rendent inopérantes certaines dispositions comme personne de confiance, directives anticipées....



Direction générale de l'offre de soins



## Mission 1 : quelles propositions ?

- **améliorer l'information des patients** (prestations, acteurs et dispositifs de la démocratie sanitaire, données personnelles de santé..)
- **mieux couvrir les frais des patients**
- **faire fonctionner la démocratie sanitaire** (conseil national des usagers, création d'un fonds, création d'instances pour les soins de ville, autonomie des CRSA, et extension de leurs compétences de suivi...)





Direction générale de l'offre de soins



## Mission 2 : quelles propositions ?

- **bâtir un programme national bientraitance**
- faire de la bientraitance un **axe des projets régionaux de santé** des ARS et des projets des établissements de santé
- **assurer l'effectivité des démarches** (suivi par les ARS, certification, publication des indicateurs satisfaction....)
- **impulser une dynamique d'animation régionale** en 2011



Direction générale de l'offre de soins



### Mission 3 : quelles propositions ?

- **améliorer les parcours de soins** des maladies chroniques (plan de soin personnalisé, désignation d'un référent...)
- **créer un portail unique d'information en santé**
- **assurer une veille sur le déploiement des nouvelles technologies numériques** (national + débats territoriaux via les ARS)
- **valoriser et reconnaître l'expertise** propre des patients



Direction générale de l'offre de soins



## Quelle programmation en 2011 ?

- **24 février** : conférence de presse (remise des rapports) + présentation du nouvel espace internet « Droits des usagers »
- **4 mars 2011** : colloque de lancement au conseil économique, social et environnemental (CESE)
- **un label** « 2011, année des patients et de leurs droits » et **une 2<sup>ème</sup> édition du prix « Droits des Patients »** fin 2011
- **des forums régionaux/interrégionaux** en lien avec les ARS



Direction générale de l'offre de soins



## Quels axes stratégiques pour le label 2011 ?

- **impliquer les professionnels de santé** en faveur des droits des patients
- **garantir le respect des droits des patients dans le cadre des nouveaux modes d'organisation** (TIC, exercice regroupé... )
- **dynamiser la démocratie sanitaire**
- **améliorer la transparence** de l'information en santé
- **promouvoir la bientraitance et la qualité de service** (établissements sanitaires et médico-sociaux)



Direction générale de l'offre de soins



## Qu'est ce que la labellisation ?

- un dispositif **en continu** tout au long de l'année et **ouvert** à tous les acteurs du système de santé qui souhaitent engager une action exemplaire dans le domaine de la promotion des droits **des patients** > professionnels de santé, associations, établissements sanitaires et médico-sociaux, organismes d'assurance maladie, institutions, collectivités territoriales, communes...
- **2 niveaux de labellisation** > un niveau régional, accordé par les agences régionales de santé (ARS), un niveau national, accordé par le ministère
- un objectif final : la 2<sup>ème</sup> édition du **concours** « Droits des patients » le 15 décembre 2011

### A retenir

Vous êtes pleinement associés au processus de labellisation de l'année des patients !



Direction générale de l'offre de soins



## Une labellisation pour quels projets ?

- des projets autour des droits **collectifs** ou des droits **individuels**
- des projets dynamisant la **démocratie** sanitaire, garantissant le **respect** des droits dans le cadre de nouveaux modes de prise en charge, impliquant les **professionnels**, promouvant la **bientraitance**, la **qualité** et la **transparence**
- des projets **modélisables**, s'inscrivent dans la **durée**, favorisant l'**appropriation** des droits par tous, développés avec des **supports** informationnels ou pédagogiques, **originaux** voire... **innovants** !

### A retenir

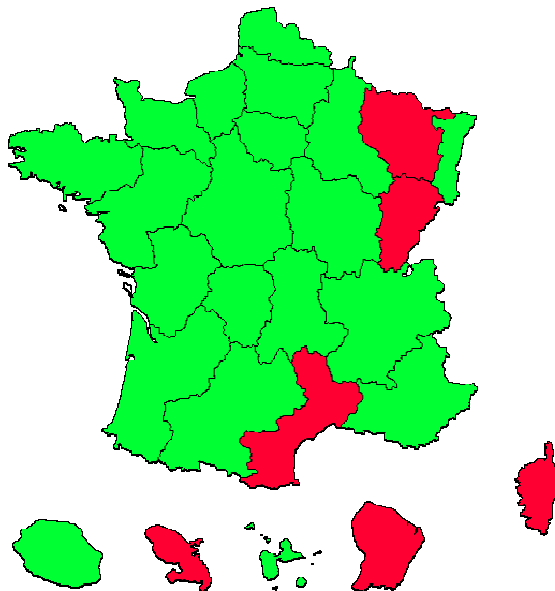
Ces thématiques sont indicatives : elles n'excluent aucun projet !



Direction générale de l'offre de soins



## Une dynamique largement engagée en région



- Un ou plusieurs projets labellisés
- Aucun projet

### A retenir

20 régions sur 26 participent au dispositif  
20 projets labellisés à ce jour sur 120 déposés.



Direction générale de l'offre de soins



## Quels projets éligibles au concours « Droits des patients » ?

- les projets labellisés au niveau **régional**, sélectionnés par les ARS, à hauteur de 2 maximum par région > **date limite : 1<sup>er</sup> novembre 2011**
- les projets identifiés en renseignant le **formulaire** disponible sur l'espace « Droits des usagers », accompagnés dans la mesure du possible (tout comme pour les projets régionaux) de supports au format numérique : images, photos, vidéos... > **date limite : 4 novembre 2011**

Une seule adresse : [www.sante.gouv.fr/participez-aux-initiatives.html](http://www.sante.gouv.fr/participez-aux-initiatives.html)

### A retenir

Pensez à associer le ministère à la labellisation de vos projets ! [dgos-mu@sante.gouv.fr](mailto:dgos-mu@sante.gouv.fr)





Direction générale de l'offre de soins



## Pour plus d'informations



[www.2011-annee-droits-patients.sante.gouv.fr](http://www.2011-annee-droits-patients.sante.gouv.fr)

[www.sante.gouv.fr/espace-droits-des-patients.html](http://www.sante.gouv.fr/espace-droits-des-patients.html)

## Contactez-nous

[dgos-mu@sante.gouv.fr](mailto:dgos-mu@sante.gouv.fr)