

# « Le respect des droits des usagers » en Midi-Pyrénées

## Rapport 2009



# Démocratie Sanitaire Usager de la santé ?

**La loi vise à instaurer une relation égalitaire entre soignés et soignants**

**L'utilisateur du système de santé peut être:**

une personne malade, un patient, un consommateur  
un utilisateur à venir, toujours un citoyen

**C'est-à-dire nous tous**

**L'utilisateur, citoyen mieux informé, désire être reconnu, avoir sa place et participer à l'organisation du système de santé**

**Le représentant des usagers a l'expérience de ce système**

**Il peut donc faire remonter les besoins et proposer des solutions**

# La Formation Spécialisée s'est assurée du respect des droits des usagers

- **Près des établissements de santé de M-P**  
**81 établissements sur 158 ont répondu à notre enquête 2007 et 2008**
- **A travers l'étude des plaintes connues de l'ARH, de la CRCI, des TA et TGI**
- **A travers les rapports des CRUQPC :60 rapports remis à l'ARH en 2009**
- **Près des CPAM, de l'URCAM, du CESR**

# La Formation Spécialisée a relevé des points faibles

- **L'asymétrie de l'information entre les acteurs reste forte**
- **Dans très peu d'établissements les nouveaux risques identifiés font l'objet d'une procédure particulière**
- **44% des établissements reçoivent des plaintes et/ou réclamations dont 25% pour défaut d'information**
- **Le livret d'accueil passe trop souvent sous silence les conditions d'accès à l'information (comment joindre les représentants des usagers, le médiateur ?)**
- **Des confusions entre plainte et réclamation**

# La Formation Spécialisée a relevé des points faibles

- Seuls 60 rapports ont été adressés à l'ARH alors que 116 établissements ont mis en place une CRUQPC depuis 2005
- Trop de rapports CRUQPC ne suivent pas la méthodologie proposée
- Des rapports CRUQPC passent sous silence les propositions et moyens à mettre en œuvre
- Au moins 10% des usagers siégeant dans les CRUQPC ne représentent qu'eux-mêmes ou n'ont pas été désignés par une association agréée.
- Les plaintes reçues ne sont pas toujours « anonymisées »

## Des questionnements

- **98 établissements n'auraient pas de CRUQPC fonctionnelle (pas de rapport)**
- **Des établissements ne recevraient aucune plainte**
- **Pas de plainte officielle concernant les dessous de table : problème insoluble ?**
- **Des refus de soins pour les plus précaires**
- **la publicité « envahit » certains livret d'accueil**
- **L'élaboration et le suivi thérapeutique des patients ne fait pas l'objet de protocole prévoyant la sortie de l'hôpital**

# La Formation Spécialisée a relevé des points forts

- **Le droit des malades n'est plus ignoré**
- **La diffusion de la charte est effectuée sauf exception**
- **Le nombre de plaintes n'a pas augmenté entre 2007/2008 et 2008/2009 que ce soit près de la CRCI , du TA ou du TGI**
- **Pour la première année, une synthèse des rapports CRUQP a pu être réalisée.**
- **Les représentants des usagers sont très présents dans les CRUQPC et un grand nombre, parmi eux, ont suivi une formation "CRUQPC"**
- **Le nombre important de dossiers traités par les CRUQC dans un certain nombre d'établissements traduit un signe d'excellente qualité de la relation**
- **Des formations communes sont proposées à des professionnels de santé, professionnels médico-sociaux et à des usagers**

# Perspectives

**Des bases communes à promouvoir pour les représentants des usagers :**

- **Le RU devient un « professionnel de santé » indépendant**
- **Mais il est adhérent d'une association et/ou d'un collectif agréé**
- **Compétence et disponibilité sont nécessaires pour exercer son rôle**
- **Il prépare et rend compte de son mandat près de tous ceux qu'il représente**

**Une coopération à développer au sein de réseaux de santé :**

- **Ils doivent rester pragmatiques, évolutifs, persévérants et rigoureux**
- **Les usagers y ont toute leur place : leur connaissance des besoins est un service rendu permettant l'amélioration de la prise en charge**

**L'amélioration de l'information qui demande plus de pédagogie, devient une nécessité**

## Et maintenant ?

**Proposer des formations communes qui permettent de développer de la confiance : Usagers et professionnels ont à apprendre à s'approprier, à passer d'une relation asymétrique à une relation de personne à personne, chacune ayant ses propres connaissances et compétences. L'expérience de participation commune à des formations pluridisciplinaires, pluripartenaires, est très positive à cet égard.**

**S'assurer que les sorties d'hôpitaux sont préparées et que la coordination se développe avec l'ensemble des partenaires concernés**

**Donner des moyens aux représentants des usagers afin qu'ils puissent exercer pleinement leur responsabilité :**

- **Salarié permettant de rassembler les informations en vue de la rédaction d'un rapport annuel « respect des droits des usagers »**
- **Frais de déplacement (quelque soit l'instance où ils siègent) permettant une participation des usagers de l'ensemble de la région.**
- ...