



Feuille de Route 2024-2025 - LA DEMOCRATIE EN SANTÉ

Version du 10/09/2024



Objectifs Généraux à 10 ans	1. Promouvoir la connaissance et l'exercice des droits des usagers, et la reconnaissance de l'expertise des patients
	2. Renforcer le traitement des signalements et des plaintes, et mieux prévenir la maltraitance
	3. Coordonner l'action publique locale au service de la santé et favoriser la participation de la population, des élus et des acteurs de santé à la gouvernance locale de la santé

Objectifs opérationnels 5 ans	Actions du SRS 2023-2028	Point de situation/Etat d'avancement	Programmation Actions 2024	Programmation Actions 2025	Programmation 2026	Programmation 2027	Programmation 2028	Pilote	Partenaires Presentis	
1. Organiser une communication régulière à destination des usagers sur leurs droits	Élaborer et diffuser des supports d'information sur les droits des usagers via différents canaux (émissions TV/Radio, salles d'attentes, site internet masante.re ...)	De nombreux de supports de communication sont mis à disposition (France Assos santé) : spots télé FAS dans les cabinets et établissements de santé, affiches, flyers, effigies de RU en grandeur nature « en carton » disposées dans les établissements, passage sur radio freedom, badges RU, spots sur masante.re Bus d'accès aux droits du Département	Inventaire des outils existants	Définition d'une stratégie complémentaire de communication				ARS	FAS	
	Renforcer la visibilité et l'accessibilité des maisons des usagers au sein des établissements publics et privés de santé		Cartographie des maisons des usagers dans les établissements de santé					ARS		
	Organiser une journée régionale annuelle sur les droits des usagers	Organisation d'une journée régionale des usagers en novembre 2023 sur le thème de "l'engagement en santé"	Programmation annuel	Programmation annuel	Programmation annuel	Programmation annuel	Programmation annuel	ARS		
	Organiser une campagne de sensibilisation sur les directives anticipées et la désignation d'une personne de confiance	Possibilité de déposer ses directives anticipées dans le DMP.			Campagne de communication				ARS	
	Ouvrir un appel à projet régional pour sélectionner et soutenir des initiatives promouvant les droits des usagers notamment auprès des personnes démunies, vulnérables, âgées ou vivant avec un handicap		Rédaction du cahier des charges		Appel à projet, diffusion et instruction				ARS	
	Favoriser l'intervention des associations agréées dans les formations initiales des professionnels de santé	Interventions de France Assos Santé dans les IFSI			Groupe de travail dédié associant France Assos Santé et les organismes de formation				ARS	
Mobiliser des financements régionaux complémentaires pour la formation des représentants des usagers et des membres des conseils de la vie sociale (CVS)		Rédaction du cahier des charges		Appel à projet, diffusion et instruction						
Développer, à l'initiative des établissements de santé, l'ouverture aux représentants des usagers, de leurs formations internes		Sensibilisation des établissements de santé						ARS		
Inscrire, dans le fonctionnement des instances et groupes de travail, le principe de l'indemnisation des déplacements et repas des représentants des usagers	Indemnisation des déplacements inscrite dans le règlement intérieur des instances régionales de démocratie en santé avec mise en oeuvre effective depuis 2 ans. Pour les usagers en CDU en ES, prise en charge des repas déjà effective.	Courrier de rappel aux établissements de santé Généralisation pour tous les groupes de travail associant des représentants des usagers		Vigilance	Vigilance	Vigilance	Vigilance	ARS		

Objectifs opérationnels 5 ans	Actions du SRS 2023-2028	Point de situation/Etat d'avancement	Programmation Actions 2024	Programmation Actions 2025	Programmation 2026	Programmation 2027	Programmation 2028	Pilote	Partenaires Presentis
2. Soutenir la représentation des usagers	Engager une réflexion régionale sur le statut des représentants des usagers, et notamment la possibilité de recourir au congé de représentation	Possibilité de recourir au congé de représentation jusqu'à 9 jours/an.	Courrier d'information et de sensibilisation auprès des employeurs des RU					ARS	
	Veiller à la désignation effective des représentants des usagers dans les commissions des usagers (CDU) et conseils de la vie sociale (CVS) des établissements de santé et médico-sociaux	Mandat actuel des RU de janvier 2023 à janvier 2026 29 établissements de santé - 116 places de RU - 107 RU désignés (désignation à 92%) - 22 associations représentées	Appel à candidature permanent sur le site de l'ARS et France Assos Santé avec les places vacantes	Appel à candidature permanent sur le site de l'ARS et France Assos Santé avec les places vacantes				ARS	
	Systématiser, dans les règlements intérieurs des commissions des usagers (CDU) et conseils de la vie sociale (CVS), l'invitation et la participation du suppléant, même en présence du titulaire	Réalisé pour les instances régionales de démocratie en santé	Courrier de sensibilisation aux établissements de santé et ESMS					ARS	Ets de santé ESMS
	Définir un cadre régional permettant aux associations agréées de disposer d'une représentation au sein des conseils de la vie sociale (CVS)								
	Veiller à la représentation des usagers au sein des instances de gouvernance des CPTS	Volonté collective des CPTS	Invitation des CPTS à réviser, si besoin, leurs statuts pour permettre la représentation des usagers avec indemnisation des déplacements					ARS	
	Veiller à la représentation des usagers au sein des comités techniques thématiques, groupes de travail, comités de suivi et autres instances mises en place dans le cadre du pilotage et de la déclinaison de la politique de santé au niveau régional	Invitation des RU dans toutes les instances de démocratie en santé (CRSA et commissions spécialisées, CNR, travaux PRS, ...)	Action à poursuivre	Action à poursuivre	Action à poursuivre	Action à poursuivre	Action à poursuivre	ARS	
3. Conforter l'observation des droits et de la satisfaction des patients et des usagers	Construire une application régionale numérique permettant le recueil de l'expérience et de la satisfaction des patients en sortie d'hospitalisation sur la base d'un questionnaire harmonisé entre les établissements de santé		Missionner le GCS Tesis pour la construction de l'application partagée par les établissements de santé Courrier aux établissements sur l'intérêt d'une application partagée	Déploiement de l'application				ARS GCS Tesis	Ets de santé ESMS
	Conduire des travaux pour améliorer la collecte de la satisfaction des usagers								
	Harmoniser les rapports annuels des commissions des usagers (CDU) des établissements de santé et des conseils de vie sociale (CVS) des établissements et services médico-sociaux	Travaux engagés avec l'ORS pour l'harmonisation et la dématérialisation des questionnaires et la réalisation de la synthèse des rapports CDU	Installation d'un groupe de travail Construction d'un état des lieux, priorisation du développement et de la saisie Travaux de test et d'évaluation. Outil dématérialisé	Production et diffusion de la synthèse				ARS	ORS
	Mettre à disposition de la commission spécialisée des droits des usagers une compétence d'analyse pour l'élaboration du rapport annuel sur les droits des usagers	Compétence d'analyse via l'ORS missionné	Analyse des données Production du rapport annuel de la CSDU sur les droits des usagers	Analyse des données Production du rapport annuel de la CSDU sur les droits des usagers	Analyse des données Production du rapport annuel de la CSDU sur les droits des usagers	Analyse des données Production du rapport annuel de la CSDU sur les droits des usagers	Analyse des données Production du rapport annuel de la CSDU sur les droits des usagers	ARS	ORS
	Permettre à la commission spécialisée des droits des usagers de mener une enquête biannuelle sur une thématique particulière de l'exercice des droits des usagers								
	Intégrer, dans le rapport annuel sur les droits des usagers, les données relatives aux plaintes, réclamations, signalements dont sont destinataires l'ARS et le Conseil Départemental	En lien avec la mission inspection contrôle de l'ARS	Intégration des données dans le rapport	Intégration des données dans le rapport	Intégration des données dans le rapport	Intégration des données dans le rapport	Intégration des données dans le rapport	ARS CD	

Objectifs opérationnels 5 ans	Actions du SRS 2023-2028	Point de situation/Etat d'avancement	Programmation Actions 2024	Programmation Actions 2025	Programmation 2026	Programmation 2027	Programmation 2028	Pilote	Partenaires Presentis	
	Intégrer, dans le rapport annuel sur les droits des usagers, le bilan des inspections et contrôles menés par l'ARS et le Conseil Départemental ainsi que les résultats de la certification des établissements de santé et de l'évaluation externe des établissements et services médico-sociaux	En lien avec la mission inspection contrôle de l'ARS	Intégration des données dans le rapport	Intégration des données dans le rapport	Intégration des données dans le rapport	Intégration des données dans le rapport	Intégration des données dans le rapport	ARS CD DEETS		
	Assurer la publicité et la diffusion du rapport annuel sur les droits des usagers		Diffusion en ligne du rapport Communiqué de presse	Diffusion en ligne du rapport Communiqué de presse	Diffusion en ligne du rapport Communiqué de presse	Diffusion en ligne du rapport Communiqué de presse	Diffusion en ligne du rapport Communiqué de presse	ARS		
4. Faire émerger la fonction de patient expert	Identifier, avec les associations d'usagers et les opérateurs de santé, les champs prioritaires et modalités de recours aux patients experts		Travail partenarial de définition des champs d'intervention Constitution d'un groupe de travail					ARS		
	Élaborer une offre régionale de formation des patients experts	Existe déjà DU patient expert handicap, DU patient partenaire ETP, intégration d'une patiente experte au CHU Sud dans l'équipe du centre douleur...		Identification d'une régionale de formation				ARS		
	Organiser des appels à projet pour promouvoir l'intégration des patients experts dans les projets de santé, les prises en charge et accompagnements			Appel à projet pour déploiement				ARS		
	Associer les représentants d'usagers et patients à l'élaboration des campagnes de prévention ou de sensibilisation en santé		Association systématique dans les groupes de travail	Association systématique dans les groupes de travail	Association systématique dans les groupes de travail	Association systématique dans les groupes de travail	Association systématique dans les groupes de travail	ARS		
5. Renforcer la prévention de la maltraitance et promouvoir la bientraitance	Intégrer la bientraitance dans les plans de formation des établissements de santé et médico-sociaux									
	Actualiser et rappeler les consignes aux opérateurs de santé de transmission des signalements, plaintes et réclamations et y associer le Conseil Départemental pour le champ médico-social		Harmonisation des procédures de transmission des signalements, plaintes et réclamations	Information aux opérateurs	Information aux opérateurs	Information aux opérateurs	Information aux opérateurs	ARS	Ets de santé ESMS	
	Créer une instance inter-administration (ARS, DEETS, Conseil Départemental) assurant la bonne orientation des plaintes et réclamations et garantissant leur traitement	Cette action s'inscrit dans le cadre de loi pour le « Bien Vieillir, la Stratégie nationale de lutte contre les maltraitances 2024-2027 ou encore les engagements de la Conférence nationale du handicap avec des mesures concrètes pour renforcer significativement la prévention, le repérage et l'accompagnement des victimes de maltraitances. Répondre rapidement et de manière adaptée aux situations de maltraitance exige la mobilisation et la collaboration étroite des autorités compétentes. La mise en place d'outils de recueil de la parole est aussi indispensable.		Installation de l'instance (portage Mission Inspection Contrôle -ARS)					ARS	
	Présenter un bilan annuel des plaintes, réclamations et signalement à la commission spécialisée des droits des usagers (CSDU) de la CRSA	En lien avec la mission inspection contrôle de l'ARS	Mise en oeuvre	Mise en oeuvre	Mise en oeuvre	Mise en oeuvre	Mise en oeuvre	Mise en oeuvre	ARS	CD
6. Associer la population, les élus et acteurs de santé à la politique de santé en région	Installer un comité de suivi et d'orientation du CNR Santé ouvert aux élus, professionnels de santé et usagers, en charge du suivi de l'avancée des travaux et de l'ouverture de nouveaux chantiers de concertation	Suivi du déploiement des actions issues des ateliers du CNR santé	Installation du comité de suivi	Réunion annuelle	Réunion annuelle	Réunion annuelle	Réunion annuelle	ARS		
	Réunir chaque semestre le comité régional des élus afin de partager les orientations et projets en santé	Réunion semestrielle en présence des élus du territoire (parlementaires, élus locaux)	A programmer	A programmer	A programmer	A programmer	A programmer	ARS	Parlementaires Elus locaux	
	Installer l'espace régional de réflexion éthique	Porté par le CHU, en lien avec FAS en cours de construction. Porteur identifié.	Configuration de l'instance Signature convention constitutive	Configuration de l'instance Signature convention constitutive Installation				ARS	CHU	
	Faire participer les citoyens à la réponse locale en santé en s'appuyant sur les conseils de quartier ou conseils citoyens voire les comités de quartiers le cas échéant		Intégration de la démarche dans les Contrats Locaux de Santé (CLS)	Intégration de la démarche dans les Contrats Locaux de Santé (CLS)				ARS	communes	

Objectifs opérationnels 5 ans	Actions du SRS 2023-2028	Point de situation/Etat d'avancement	Programmation Actions 2024	Programmation Actions 2025	Programmation 2026	Programmation 2027	Programmation 2028	Pilote	Partenaires Presentis
	Proposer une offre de formation commune sur les enjeux de santé publique aux élus et aux équipes des collectivités locales		Soutien à la formation à l'urbanisme favorable à la santé à destination des collectivités , partenaires (session octobre 2024) Action de sensibilisation et reflexion collective des acteurs (organisation séminaire octobre 2024) Cf. Feuille de route Prévention					ARS	EHESP CAUE