



Analyse/ recommandation

Bureau de la CRSA du 21 décembre 2017

Orientation 1 : Promouvoir et faire respecter les droits des usagers

Objectif 1 : Former les professionnels de santé sur le respect des droits des usagers

Pour les professions paramédicales, l'évaluation des formations est possible en thème et en heure. Comment mettre en place le processus pour toutes les formations des professionnels de santé ?

Objectif 2 : Rendre effectif le processus d'évaluation du respect des droits des usagers

S'agissant du questionnaire d'enquête de recueil des données portant sur les CDU :

Veiller à ce que les termes utilisés soit suffisamment explicites et définis afin qu'ils ne soient pas interprétés de façon différente par les établissements.

Veiller à ce que le questionnaire d'enquête traduise davantage le questionnement sur le quotidien des patients et leur ressenti.

Recenser les pratiques de recueil de la satisfaction des patients autres que les questionnaires d'entrée et de sortie.

Action proposée : co-construire avec la CSDU le questionnaire de recueil des données portant sur les commissions qui sera utilisé pour l'enquête 2017.

S'agissant du fonctionnement des CDU :

Les membres de la CRSA s'interrogent sur le suivi par les CDU des sujets traités lors de leur séance et sur les solutions apportées.

Veiller à ce que toutes les CDU formulent des recommandations et qu'elles soient écrites.

Sur le nombre de réunion annuelle, il est utile d'en connaître les motifs lorsque le nombre est inférieur ou supérieur à 4 (pour rappel, la réglementation prévoit 4 réunions annuelles à minima)

Il est nécessaire de prévoir un accompagnement des représentants des usagers afin de les aider à accomplir leur rôle, nécessité d'insister sur la formation des RU (formation obligatoire et autre formation)

Il est souhaitable de concevoir la CDU comme un lieu de force de proposition et de co construction.



S'agissant de la synthèse régionale des rapports CDU et dans la perspective de la prochaine synthèse qui portera sur l'année 2016 :

Il convient de faire la liste des CDU étant tenues de remettre un rapport et parmi elles, celles l'ayant effectivement adressé à l'ARS.

Il est souhaité que la synthèse présente les données recueillies par GHT.

La CRSA demande :

- qu'un annuaire des représentants des usagers désignés au sein des CDU de la région Grand Est soit réalisé et qu'il soit accessible
- que le mode de désignation des RU dans les CDU des établissements soit revu.

Objectif 7 : Assurer la scolarisation des enfants handicapés en milieu ordinaire ou adapté

La CRSA relève le manque d'éléments qualitatifs sur la thématique de la scolarisation des enfants handicapés.

La CRSA émet les recommandations suivantes :

- Etre vigilant sur la disparité entre les 3 académies de la proportion d'élèves en attente d'AVS
- Nécessité de mieux accompagner les parents dans le suivi des décisions d'orientation prises par les MDPH
- la nécessité de connaître le nombre d'enfants handicapés dans la région

Orientation 2 : Renforcer et préserver l'accès à la santé pour tous

Objectif 10 : Assurer l'accès aux professionnels de santé libéraux

La CRSA relève qu'il faut également prendre en compte les indicateurs portant sur les masseurs kinésithérapeutes et les professions para médicales.

Objectif 12 : Assurer l'accès aux structures de prévention

La CRSA relève que le champ de la prévention est beaucoup plus large que les thèmes relevant des indicateurs du cahier des charges (dépistage cancers, couverture vaccinale, obésité/surpoids)



Orientation 3: Conforter la représentation des usagers du système de santé

Objectif 14 : Former les représentants des usagers siégeant dans les instances du système de santé

La CRSA relève que la formation des usagers siégeant dans les instances du système de santé vise également le champ médico-social. La notion d'usagers-expert est évoquée.

La CRSA formule la recommandation suivante :

- Encourager des formes nouvelles de représentations des usagers dans les organisations (autres formes que les CVS, CDU). Et ce tout en veillant à ce que les instances existantes fonctionnent bien.