CRSA Occitanie
Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie

Commission Spécialisée dans le domaine des Droits des Usagers du système de santé (CSDU)

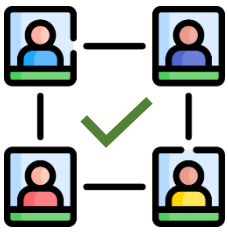
Recommandations de la CSDU sur le rapport annuel Droits des Usagers

en facile à lire et à comprendre

CSDU : **C**ommission **S**pécialisée dans le domaine des **D**roits des **U**sagers
CRSA : **C**onférence **R**égionale de la **S**anté et de l'**A**utonomie
CDU : **C**ommissions **D**es **U**sagers

Précision sur le choix des mots **Usagers partenaires.**
Ces mots désignent en même temps :

- les patients,
- les proches-aidants,
- la personne concernée partenaire,
- les représentants des usagers.



La **C**ommission **S**pécialisée dans le domaine des **D**roits des **U**sagers de la **C**onférence **R**égionale de la **S**anté et de l'**A**utonomie fait plusieurs recommandations.

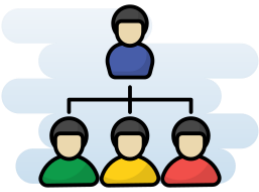
Ces recommandations sont faites pour que les usagers participent plus aux instances de démocratie en santé.

Les instances de démocratie en santé réunissent toutes les personnes qui travaillent dans le domaine de la santé.

Donner plus de place aux Représentants des Usagers dans les établissements de santé

Les **C**ommissions **D**es **U**sagers sont habituellement installées dans les établissements de santé.

Il est important d'améliorer la place du Représentant des Usagers dans ces établissements.



Pourquoi ne pas mettre un Représentant des Usagers comme président de la **CDU** ?

Les établissements de santé doivent revoir le règlement intérieur de cette Commission **avec** les Représentants des Usagers.

Les usagers et leurs représentants doivent participer :

- aux groupes de travail,
- à l'écriture des documents destinés aux patients.

Pour être efficaces,

la **C**ommission **D**es **U**sagers et les Représentants des Usagers doivent communiquer avec les patients, leurs proches et les professionnels de santé.

Il est donc très important :

- de mieux faire connaitre

  le rôle d'une **C**ommission **D**es **U**sagers,

- de faire participer les Représentants des Usagers

  aux décisions concernant les plaintes et les réclamations,

- de faire participer les Représentants des Usagers

  aux actions de partenariat en santé de l'établissement.

  Le **partenariat en santé** propose d'agir ensemble

  pour le bien-être des patients.

Faciliter la communication

La communication entre les secteurs sanitaire et médico-social

doit être encouragée.

Les **C**ommissions **D**es **U**sagers

et les Conseils de Vie Sociale d'un même établissement

doivent se parler.

Les établissements aussi doivent mieux communiquer entre eux.

Il est nécessaire

que les secteurs sanitaire et médico-social des différents territoires

travaillent ensemble.

Une meilleure communication entre les secteurs sanitaire et médico-social peut être facilitée par un rapprochement entre :

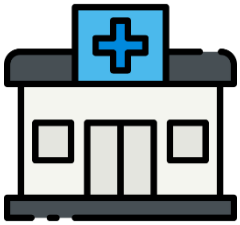
- le Conseil Départemental de la Citoyenneté et de l'Autonomie et
- le Conseil Territorial de Santé.

Une rencontre pourrait être organisée chaque année entre :

- la **C**ommission **D**es **U**sagers des établissements de santé et
- le Conseil de la Vie Sociale des établissements médico-sociaux.

Ces rencontres doivent aussi permettre de réfléchir aux droits des usagers **à domicile**.

La commission souhaite la création des **M**aisons **D**es **U**sagers territoriales ou **MDU**.



La Maison des usagers est un lieu :

- d'informations pour les patients et leurs proches,
- de rencontre entre les malades, leurs proches et l'hôpital,
- de discussions avec les associations.

Ces Maisons des usagers permettraient un travail plus efficace entre :

- les Représentants des Usagers,
- les associations d'usagers,
- la direction des Citoyens d'Occitanie.

Faciliter l’accès à la santé :

- **des personnes âgées,**
- **des personnes avec un handicap,**
- **des personnes dans une situation sociale difficile.**

La Commission conseille :

- d’écrire ses documents en **FALC**

  c’est-à-dire en **F**acile **À L**ire et à **C**omprendre,

- de prévoir un interprète

  pour les patients qui ne parlent pas ou mal le français.

  L’interprète est une personne qui traduit ce qui est dit

  dans une langue que comprend le patient.

L'accueil et l'information des patients et de leurs proches

doivent être améliorés.

La Commission conseille :

- de développer des méthodes

  pour mieux connaitre l’avis des patients,

- d’organiser des groupes de parole

  pour écouter l’expérience des patients.

Il est important de prendre soin des proches-aidants

en leur proposant un **droit au répit**.

Le droit au répit permet au proche-aidant de se reposer

et d'avoir du temps pour lui.

Il faut prendre des décisions

pour que les personnes en situation de handicap

n'aient plus de difficultés à se faire soigner.

Les consultations blanches doivent se développer.

Les consultations blanches permettent aux personnes

de visiter les lieux avant une consultation ou une hospitalisation.

Pour un accompagnement adapté,

les professionnels doivent être informés et formés :

- à l'accueil,
- à l'écoute,
- à la bienveillance.

Les professionnels de santé doivent aussi savoir

que les personnes en situation de handicap

ne se font pas toujours soigner quand elles sont malades.

Il faut encourager la place du proche-aidant.

Développer le partenariat en santé

Le partenariat en santé est essentiel

si nous voulons que les personnes participent

et donnent leur avis sur la santé.

Pour que les Représentants des Usagers et les professionnels

travaillent ensemble, il faut :

- convaincre les professionnels de l'utilité du partenariat,
- mettre en place des travaux de groupes

  qui parlent d'autres choses que des réclamations.

La **CSDU** conseille aux **C**ommissions **D**es **U**sagers

d'étudier avec les Représentants des Usagers

les avis positifs reçus par les établissements de santé.

Le partenariat c'est aussi la relation du patient et de ses proches

avec les professionnels.

Il faut donc encourager les patients :

- à aller sur le site **Mon espace santé,**
- à écrire leurs **Directives Anticipées**

  dans les établissements de santé.

La **CSDU** a déjà prévu les Directives Anticipées

à son programme de travail.

Le partenariat dans les soins de proximité peut se faire de 2 manières :

- par la mise en place de permanences d'usagers

  en Maison de Santé Pluriprofessionnelles,

- par la participation des usagers

  ou Représentant des Usagers partenaires

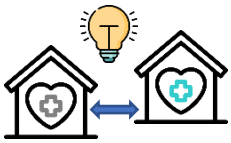
  aux Réunions de Concertation Pluridisciplinaires.

Il faut partager les bonnes idées.

Si une Maison de Santé fait quelque chose de bien,

cela peut encourager les autres à faire la même chose.

Les Maisons de Santé peuvent apprendre les unes des autres.



LA **CSDU** pense que les Représentants des Usagers

doivent être des partenaires pour les soins de proximité.

Le partenariat en santé dans le secteur médico-social

doit être développé avec les partenaires.

Quel que soit le secteur,

il est demandé à l'**ARS** de prévoir des annonces sur le partenariat :

- dans les Appels à Projets,
- dans les Appels à Manifestation d'Intérêt.