



Conférences

Antoine TISSEAUX

Interne de Santé Publique

Monique RICQUEBOURG

Directrice des études à l'ORS

Bernadette ADELAIN

Chargée de mission démocratie
sanitaire et école inclusive

Florence CALIEZ

Responsable du service Données et
Etudes de Santé

Un cadre réglementaire

1 Mission de la CRSA

Evaluation annuelle des conditions dans lesquelles sont appliqués et respectés les droits des personnes malades et des usagers du système de santé et la qualité des prises en charge et des accompagnements

*La loi HPST du 21 juillet 2009 confère aux **conférences régionales de la santé et de l'autonomie (CRSA)** la mission de procéder chaque année à « l'évaluation des conditions dans lesquelles sont appliqués et respectés les droits des personnes malades et des usagers du système de santé, de l'égalité d'accès aux services de santé et de la qualité des prises en charge » (art. L 1432-4 CSP)..*

2 Rapport annuel par la CSDU

Elaboration d'un rapport spécifique annuel par la **Commission spécialisée dans le domaine des droits des usagers (CSDU)** de la CRSA, sur la base de l'arrêté du 5 avril 2012

L'arrêté du 05/04/2012 fixe les 4 orientations du rapport déclinées en 15 thématiques

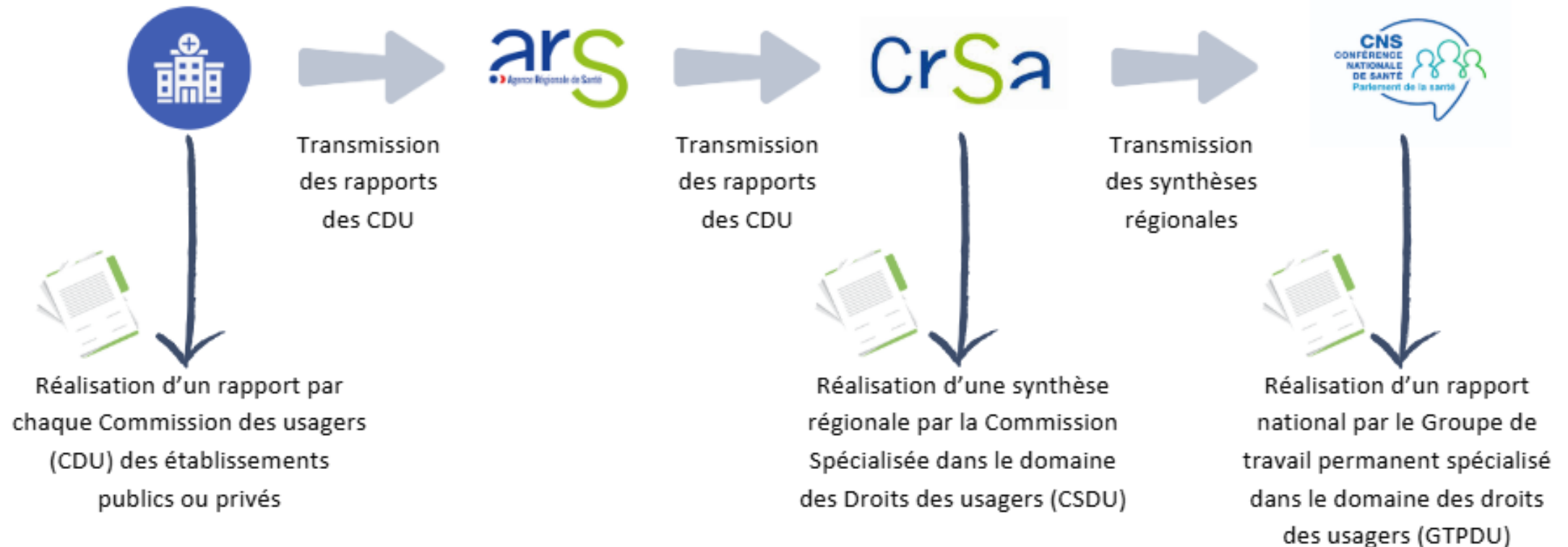
Promouvoir et faire respecter les droits des usagers

Renforcer et préserver l'accès à la santé pour tous

Conforter la représentation des usagers du système de santé

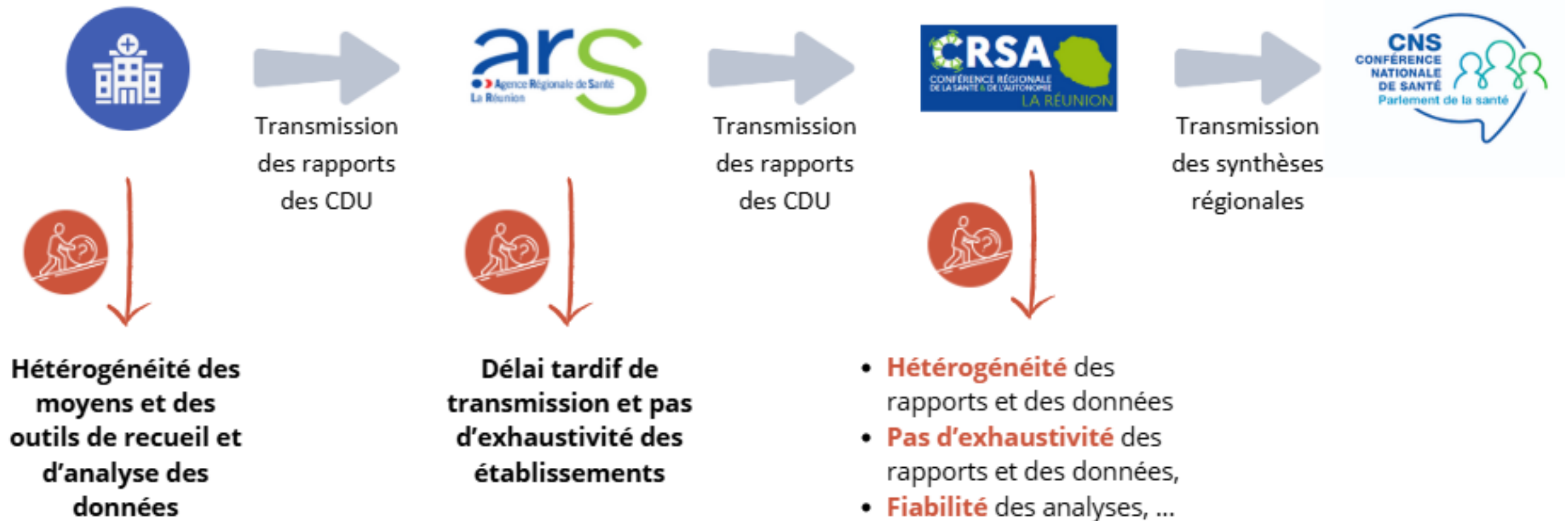
Renforcer la démocratie sanitaire

Un cadre réglementaire



Identifier les pistes d'amélioration et les avancées en matière de droits des usagers, de qualité d'accueil et de représentation des usagers dans les établissements

Le contexte régional

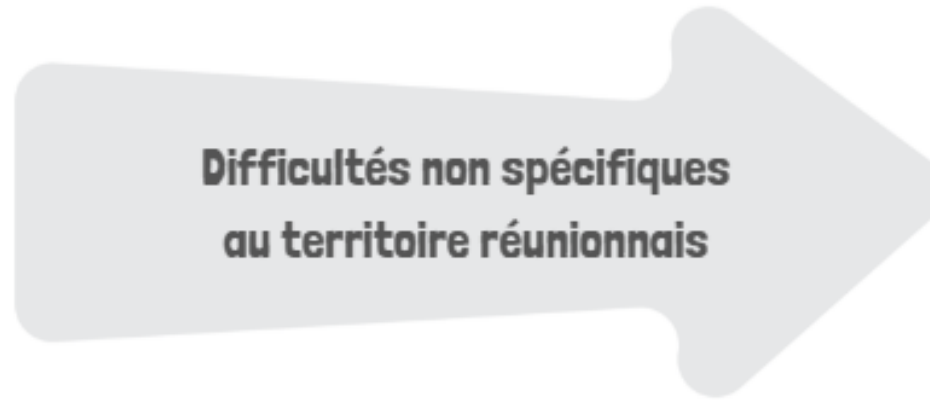


Le contexte régional



Difficultés

Compilation, agrégation et analyse des données pour réaliser la **synthèse régionale DDU**



Difficultés non spécifiques
au territoire réunionnais



Réflexions

au niveau régional par la CSDU,
partagées avec les acteurs

(Réflexions au niveau national en 2021)

Objectifs

La demande



**Demande dans le cadre du CPOM pour réaliser
un état des lieux concernant les données disponibles et leurs modalités de recueil**



Objectif

Co-construire une méthodologie de recueil, d'analyse et de mise à disposition des données des CDU des établissements



But

Faciliter l'élaboration annuelle du rapport régional sur les droits des usagers



Cibles

Etablissements de santé uniquement



Objectifs

Les livrables attendus



Questionnaire



Guide de remplissage



Elaborer un **outil numérique**
pour la transmission des rapports d'activités des CDU



Dématérialisation



Homogénéisation

Principes

1

S'appuyer sur l'existant

Travaux de la CSDU
(grille de recueil)
Et ce qui se fait ailleurs

2

S'inscrire dans une démarche collaborative

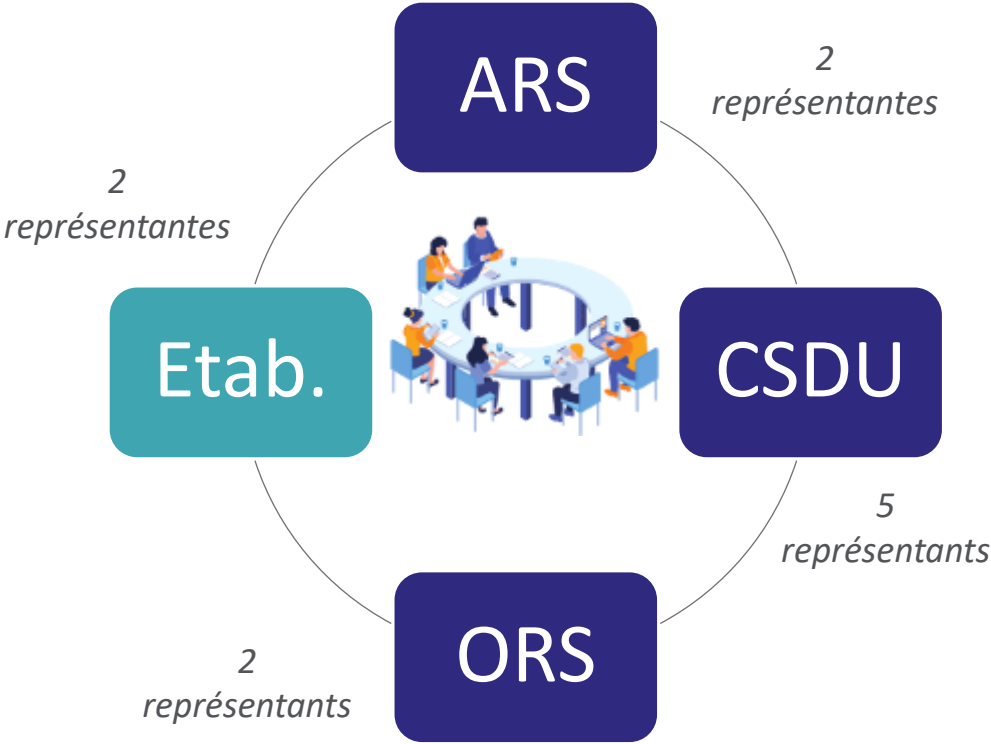
Mise en place d'un groupe de travail spécifique pour nous accompagner dans la démarche

3

Concilier les besoins et la réalité

Besoins CSDU/CDU
+ réalité des établissements
+ exigences réglementaires

Groupe de travail



Démarche collaborative

Vision croisée

Principe du volontariat

Sollicitation réunion de suivi PRS « Démocratie sanitaire »

Nom	Prénom	Structure
ADELAIN	Bernadette	
ATCHICANON	Jean-Dominique	Association AFD 974
CADET	Ketty	ARS
CAILLIERE	Guylaine	RIVE
CALIEZ	Florence	ARS
CHANE HIME	Brigitte	CFDT
ETHEVE	Nicole	CGSS
LOEUILLE	Estelle	ARS
MAILLOT	Jean-Marc	LSAR
PAYET	Lisa	CHU et GHER
RICQUEBOURG	Monique	ORS
TISSEAUX	Antoine	ORS

Démarche de travail



Groupe de travail



- 1 Phase de diagnostic
- 2 Phase de conception
- 3 Phase d'évaluation

1

Phase de diagnostic



- Travaux de la CSDU (Grille d'indicateur)
- Rapports des CDUs 2023



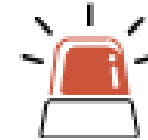
Evaluation des besoins et des moyens



- S'inspirer de ce qui se fait ailleurs



Rapports et travaux similaires dans d'autres régions (Ile-de-France, etc.)



Contribution des établissements

- Ensemble des établissements
- 26 rapports de CDU consultés (transmis à l'ARS)

2

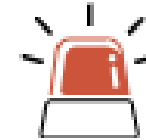
Phase de conception



- Etablir la liste des indicateurs
- Formaliser les méthodes de recueil
- **Pertinence et adéquation avec les données disponibles des CDUs de chaque établissement**
- **Discussion et démarche collaborative**



- Rédiger un premier questionnaire avec son guide de remplissage



Contribution des établissements

- **Ensemble des établissements**
- Sollicitation ARS du 17/10/2024 pour la liste des motifs des plaintes et réclamations
- **6 réponses** (11 établissements)

Démarche de travail

3

Phase d'évaluation



- Corriger la trame initiale pour répondre aux problèmes et aux difficultés de terrain



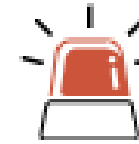
Phase de test avec les CDUs



Evaluation en condition réelle



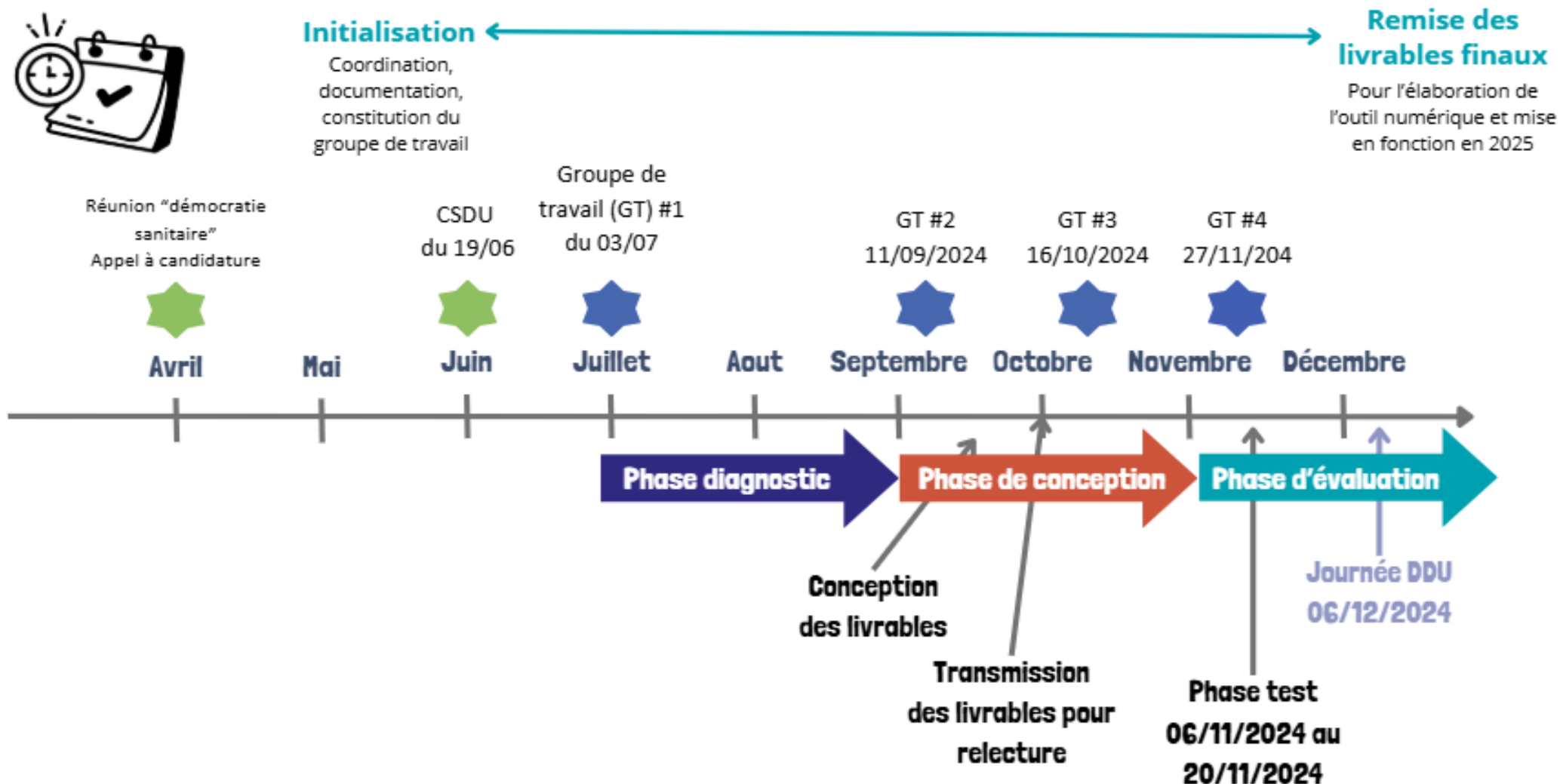
Cette dernière étape est indispensable pour garantir un résultat fiable et fonctionnel



Contribution des établissements

- Participation à la phase test des outils (Mail ARS du 06/11/2024)
 - **7 structures volontaires**
 - Période test du 06/11/2024 au 20/11/2024
 - **3 réponses** (11 établissements)
- Présentation de la CDU GHT
(Groupement hospitalier de Territoire)
- Présentation journée DDU du 06/12

Démarche de travail



Présentation du questionnaire

Le questionnaire

10 parties

1. Présentation et consignes
2. Informations générales
3. La commission des usagers
4. Démarche qualité et certification
5. Plaintes et réclamations
6. Satisfaction des usagers
7. Événements indésirables
8. Formation
9. Respect du droit des usagers
10. Commentaires et avis



Des questions obligatoires et optionnelles

Des questions obligatoires non bloquantes au début



Prise en compte des structures multisites

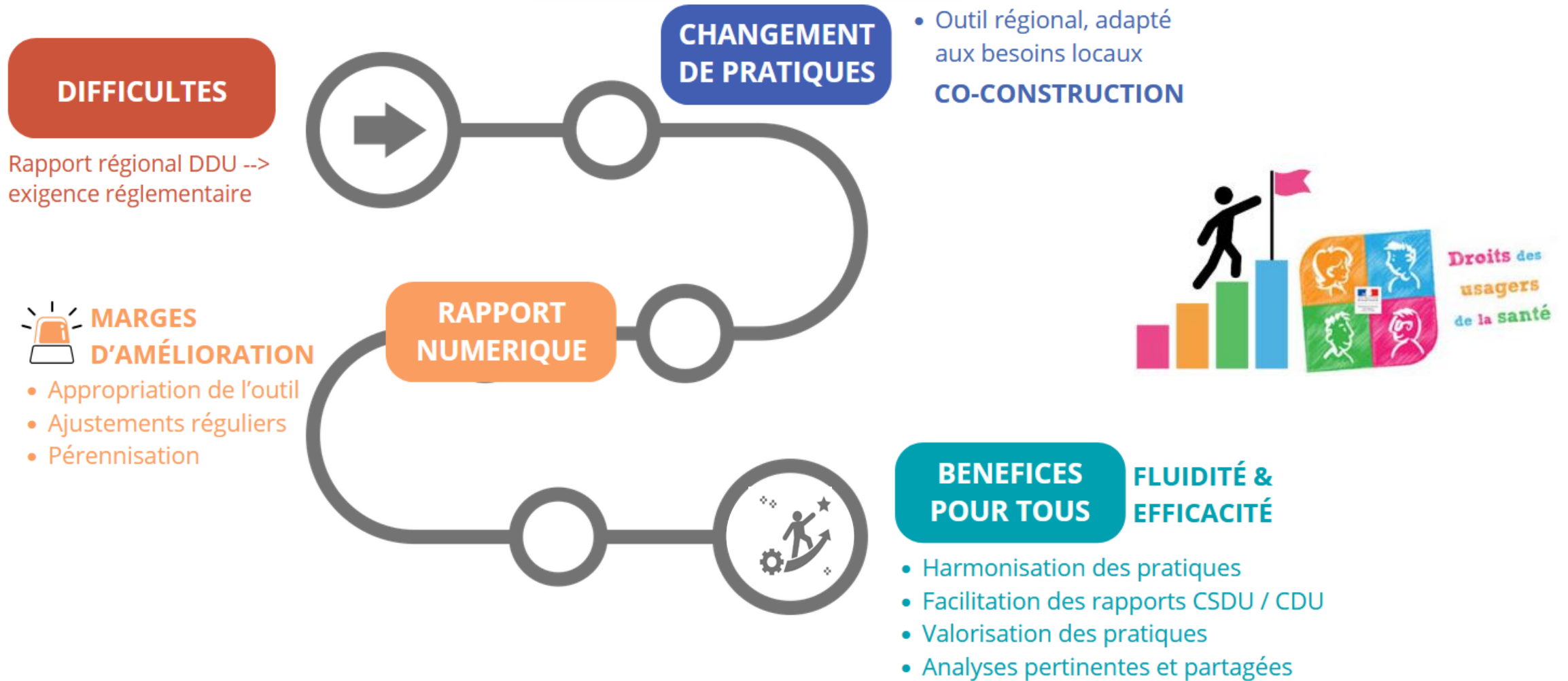
Des consignes définies



Des espaces d'expression libre

Des commentaires libres : à chaque partie, et une partie dédiée, pour que chaque structure puisse s'exprimer

Conclusions et perspectives



Présentation de l'outil numérique



Outil numérique en
construction par l'ARS



2025
Recueil des
données **2024**



[VOIR](#)



[VOIR](#)

DEPLOIEMENT DE L'OUTIL

- Janvier 2025 : Construction - Finalisation de l'outil numérique
- Présentation de l'outil à la CSDU
- Mars 2025 : Test final auprès d'un ou deux établissements sanitaires volontaires
- Avril – mai 2025 : Déploiement de l'outil auprès des établissements
- Juin 2025 : Présentation des résultats à la CSDU

Merci de votre attention



Des questions, des avis, des retours
d'expériences, ...