

Cadre d'élaboration du rapport sur le respect des droits des usagers du système de santé et la qualité des prises en charge

maj 2011 11 25

| Catégories de Droits | | Actions à évaluer | Sources d'information existantes | Données à recueillir |
|-------------------------------------|---|---|--|---|
| Problématiques transversales | | | | |
| | Mobilisation des professionnels en faveur des droits des usagers | 1. Existence et mise en œuvre d'un plan et d'un dispositif de formation sur les droits à destination des professionnels de santé (personnels médicaux, paramédicaux, sociaux et administratifs) | <p>Ambulatoire : Formations par les URPS via le dispositif de formation continue ; questionnaire à envoyer aux URPS (élaboration du questionnaire harmonisé à prévoir)</p> <p>Sanitaire : Application de la circulaire DGOS / ANFH sur formation des personnels hospitaliers dans les ES ; rapport de l'ANFH - extractions régionales + Formations EHESP - EN3S + Formation médicale continue (par établissement) : à intégrer aux rapports de CRUQPC ? + Formations du Centre national de l'équipement hospitalier</p> <p>MS : personnels relevant des ESMS autorisés par le CG (en lien avec le PCG) et personnels hospitaliers et libéraux (voir ci-dessus) + résultats de l'évaluation interne des ESMS (tous les 5 ans) + formations des fédérations d'établissements et de services médico-sociaux + formations d'associations de professionnels exerçant dans les ESMS (exemple: médecins coordonnateurs, professionnels des SSIAD) + organismes paritaires collecteurs agréés</p> <p>Projets labellisés dans le cadre de l'année droits des patients (sous réserve de son évaluation)</p> | <p>Thèmes de formations suivis pour les professionnels (douleur, fin de vie, fonctionnement des CRUQPC et des CVS, etc.)</p> <p>Couverture des formations - par professions de santé - par couverture géographique</p> <p>Nombre de formations : - nombre de formations proposées - nombre de formations réalisées - nombre de personnes formées</p> |
| | Evaluation des droits | 2. Mise en œuvre effective du processus d'évaluation des droits | <p>Ambulatoire : questionnaire à envoyer aux URPS</p> <p>Sanitaire : Rapports CRUQPC des établissements de santé + enquête SAPHORA + rapports de certification HAS : pratiques exigées prioritaires (tous les 4 ans) - extractions régionales + répertoire opérationnel des ressources en matière d'urgence (base de données)</p> <p>MS : Résultats du questionnaire ANESM sur la bientraitance des PA dans les EHPAD (avec alternance sur le champ PH d'une année sur l'autre à partir de 2012) + résultats de l'évaluation interne des ESMS (tous les 5 ans)</p> | <p>Existence d'un processus de traitement des réclamations et des plaintes permettant d'identifier leur nombre et leur évaluation Taux de réponse apportée aux réclamations et plaintes</p> <p>Taux d'établissements disposant d'une CRUQPC ou d'un CVS</p> <p>Taux de rapports des CRUQPC transmis à l'ARS et à la CRSA</p> <p>Fonctionnement effectif des CRUQPC et des CVS : - nb de réunions par an - composition et qualité des membres - existence ou non de formations pour les membres...</p> <p>Taux de satisfaction des usagers en matière de respect des droits</p> <p>Nombre d'établissements ayant une cotation A, B, C, etc. dans les rapports de certification</p> |
| Droits de la personne | | | | |
| | | 3. Existence d'un dispositif ou de procédures de promotion de la bientraitance | <p>Ambulatoire : plaintes et réclamation aux conseils des ordres régionaux</p> <p>Sanitaire : Rapports CRUQPC + Rapport certification HAS - référence 10A</p> <p>MS : Enquête annuelle sur la bientraitance de l'ANESM pour les EHPAD : http://www.anesm.sante.gouv.fr/IMG/pdf/Bientraitance00-2..._Vdefpdf.pdf + Inspection-contrôle ou médiation des ARS + Projets d'établissement et de service des ESMS + CPOM / convention tripartite des ESMS + Mobiquat + Evaluation interne + outil "Angélique"</p> | <p>Taux d'établissements où un dispositif de promotion de la bientraitance existe</p> <p>Nombre de plaintes et réclamations déposées pour maltraitance</p> <p>Nombre d'établissements ayant une cotation A, B, C, etc. dans les rapports de certification</p> |

| | | | | |
|---|---|--|---|--|
| | Droit au respect de la dignité de la personne | 4. Existence d'un dispositif ou de procédures de prise en charge de la douleur | Sanitaire : Rapport de certif HAS - référence 26 + Questionnaire de satisfaction des usagers (SAPHORA) + CPOM ARS - établissements + rapports des comités de lutte contre la douleur (CLUD) + rapports des CRUQPC MS : rapports d'évaluation interne des ESMS + Projet d'établissement ou de service + Conventions conclues avec les établissements de santé (incluant cette problématique) | Taux de satisfaction issu des questionnaires SAPHORA Nombre d'établissements ayant une cotation A, B, C, etc. dans les rapports de certification Nombre de formations à la prise en charge de la douleur (cf point 1) Pourcentage de conventions ayant un axe "douleur" dans la région parmi les conventions signées entre ESMS et ES |
| | | 5. Existence de dispositifs sur les directives anticipées des personnes en fin de vie | Sanitaire : Rapports de certification de la HAS - référence 38 + Rapports des CRUQPC + Auto-évaluation des ES + Livret d'accueil des établissements MS : Projet d'établissement et de service + livret d'accueil des ESMS + rapports des CVS + contrat de séjour | Taux d'établissement ayant organisé une information sur les directives anticipées Taux d'établissements où un dispositif de recueil des directives anticipées existe Nombre de formations à la fin de vie (cf point 1) Nombre d'établissement et services prenant en compte cette dimension dans leur projet d'établissement / nb total d'ESMS Pour les établissements et services ayant intégré cette dimension, % de résidents ayant rédigé des directives anticipées/ nb total de résidents |
| | Droit à l'information | 6. Information de la personne sur son état de santé | Sanitaire : Questionnaire SAPHORA | Taux de satisfaction sur l'information reçue |
| | | 7. Accès au dossier médical | Ambulatoire : projet médical des maisons, pôles et centres + ordres professionnels + ARS Sanitaire : Rapport de certification HAS - critère 14b - PEP + Rapports des CRUQPC + Questionnaire SAPHORA MS : projets d'établissements et de services + CPOM / convention tripartite des ESMS | Nombre de plaintes et réclamations relatives à l'accès au dossier médical Nombre d'établissements ayant une cotation A, B, C, etc. dans les rapports de certification |
| | Droit à la scolarisation | 8. Prise en charge en milieu ordinaire ou adapté pour les enfants handicapés | MDPH : rapports d'activités Rectorat / académie (services de l'Education nationale) : liste des enfants demandant l'inscription | Taux de couverture des besoins des enfants handicapés : nb de demandes de scolarisation (MDPH) / nb de prises en charges (rectorat pour milieu ordinaire ou MDPH pour milieu adapté) |
| Expression collective et participation des usagers du système de santé | | | | |
| | Représentation des usagers du système de santé | 9. Mise en place d'une formation des représentants des usagers siégeant dans les instances du système de santé | ARS et partenaires CISS Autres organismes de formation | Typologies de formations arrêtées pour les RU (par rapport au cahier des charges proposé en janvier 2011) Nombre de formations réalisées Nombre de personnes formées Dispositif d'information sur ces formations |
| | Participation des usagers du système de santé | 10. Participation des usagers dans les CRSA et les CT | ARS : rapport annuel de performance / indicateur du programme 204 | Taux de participation globale des membres des CRSA et CT Taux de participation des représentants des usagers |
| Droits spécifiques | | | | |
| | Droits des détenu(e)s | 11. Confidentialité et accès aux dossiers médicaux | Etablissements de santé Etablissements pénitentiaires | DM sans exception dans des armoires fermées et dont la clef est à la disposition des seuls personnels soignants |
| | Santé mentale | 12. Existence et fonctionnement des Commissions Départementales de Soins Psychiatrique (CDSP) | ARS Rapport annuel des CDSP | Taux de CDSP existantes Taux de rapports transmis à l'ARS |
| Egalité d'accès aux services de santé | | | | |
| | Accessibilité territoriale | 13. Accès aux professionnels de santé libéraux exerçant en secteur 1 par territoire de santé | Schéma d'organisation des soins Ameli-direct.fr | Pourcentage généralistes exerçant en secteur 1 par territoire de santé |
| | Accessibilité financière | 14. Refus de soins pour les personnes en CMU et AME | CPAM Ordre des médecins | Nombre de plaintes et de réclamations |