




Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DU TRAVAIL,
DE L'EMPLOI
ET DE LA SANTÉ

DROITS des usagers : présentation de la mission DGOS et rôle des CRUQPC

CNNSE – 12 JUIN 2012




SOMMAIRE

I – La Mission Droits des Usagers de la DGOS

II – Les CRUQPC

- ◆ Contexte réglementaire
- ◆ Bilan 10 ans après
- ◆ Perspectives d'évolution


2



La mission usagers de l'offre de soins

- ◆ **Arrêté du 15 mars 2010:** création de la mission au sein de la **Direction Générale de l'Offre de Soins** (ex DHOS)
- ◆ **Une équipe restreinte (4,5 ETP)**
 - ◆ **2 chargées de mission juristes**
 - ◆ **1 gestionnaire des réclamations**
 - ◆ **0,5 secrétariat**
- ◆ Un fonctionnement en **inter-directions** (DGS/DSS/DGCS/ SGMS) **et en réseau avec l'ensemble des partenaires** (associatifs, professionnels et établissements de santé).

3




La mission usagers de la DGOS (1)

- ◆ Une volonté politique de **placer les usagers au cœur de la réorganisation** de l'offre de soins,
- ◆ Des missions structurées autour de **quatre priorités**:
 - **Information/communication/formation** (professionnels usagers)
 - **Prise en compte des droits** et de la dimension « usagers » **dans l'organisation de l'offre de soins** (ex: maisons de santé, partage des informations médicales, ...)

DGOS- Mission des Usagers de l'Offre de Soins-Juin 2012

4



La mission usagers de l'offre de soins de la DGOS (2)

- **Suivi et évaluation** de l'application des droits (aspects financiers, juridiques, éthiques, populations précaires..)
- **Structuration des relations** avec les associations d'usagers et l'ensemble des partenaires institutionnels (HAS, Médiateur de la République, autres directions du ministère, ARS, ...)

DGOS- Mission des Usagers de l'Offre de Soins-Juin 2012 5




Information, communication, formation

- ◆ **Collection éditoriale** de guides méthodologiques, fiches d'information spécifiquement consacrés aux droits des usagers (11 guides, 5 fiches)
- ◆ Première édition 2010 du **Prix Droits des Usagers, renouvellement en 2011 et 2012**
- ◆ **Label « 2011 année des patients et de leurs droits »** renouvelé en 2012.
- ◆ **Formation** (ANFH, EHESP....)
- ◆ **Espace « Droits des Usagers »**

www.sante.gouv.fr/espace-droits-des-usagers.html

6




Les CRUQPC: rappel des textes (1)

◆ **Loi du 4 mars 2002 et décret du 2 mars 2005** mettent en place la **Commission des Relations avec les Usagers** et de la **Qualité de la Prise en Charge**

◆ **Missions:**

- ◆ Veiller au respect des droits des usagers et faciliter leur démarche
- ◆ Contribuer par ses avis et propositions à la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

DGOS- Mission des Usagers de l'Offre de Soins-Juin 2012 7




Les CRUQPC: rappel des textes (2)

◆ **Composition minimale**

- ◆ Le directeur ou son représentant,
- ◆ Le médiateur médical
- ◆ Le médiateur non médical
- ◆ 2 représentants des usagers (2 titulaires, 2 suppléants)
- ◆ Le responsable qualité (voix consultative)

+ « élargie » au président de la CME ou un médecin membre, un représentant commission soins infirmiers, un représentant du personnel (CTE) un représentant du conseil de surveillance


DGOS- Mission des Usagers de l'Offre de Soins-Juin 2012 8



Les CRUQPC: rappel des textes (3)

- ◆ **Fonctionnement**
 - ◆ un règlement intérieur
 - ◆ au minimum une **réunion par trimestre**
 - ◆ un **rapport annuel** soumis pour validation à la CME et au conseil de surveillance, puis transmis à l'ARS .
- ◆ **Articulation politique régionale et nationale de santé en matière de droits des usagers.**
 - ◆ **ARS établit la synthèse des rapports des CRUQPC,**
 - ◆ Synthèse analysée par la CRSA (commission droits des usagers) puis **synthèse nationale (CNS).**

DGOS- Mission des Usagers de l'Offre de Soins-Juin 2012 9



Principales activités d'une CRUQPC

- ◆ Examen des **réclamations et plaintes** hors recours gracieux et contentieux,
- ◆ Evaluation de la politique de communication des **dossiers médicaux**
- ◆ Analyse des résultats des **enquêtes de satisfaction** et des **questionnaires de sortie**
- ◆ Analyse des **événements indésirables** et des **rapports de certification HAS,**
- ◆ Analyse des **recours gracieux et juridictionnels** (dont les demandes devant les CRCI).

DGOS- Mission des Usagers de l'Offre de Soins- Juin 2012 10

Bilan à 10 ans

- Des **taux de retour des rapports des CRUQPC** variables en fonction des régions (de 30 à 90%)
- Une **qualité inégale des rapports des CRUQPC**,
- Une **participation variable** des représentants des usagers ,
- Une **communication insuffisante des résultats** des rapports des CRUQPC, et des CRSA.

11

Perspectives

- ◆ Développer en lien avec les ARS, un **support informatique** pour harmoniser la rédaction des rapports des CRUQPC et faciliter la **synthèse régionale**,
- ◆ Intégrer l'évaluation des CRUQPC dans les **Contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens** des ARS/ETS
- ◆ Mettre en place un **dispositif partagé de suivi des recommandations de la CNS et des CRSA** (cahier des charges national publié en Avril 2012)
- ◆ Vers des **CRUQPC ambulatoires**?

DGOS- Mission des Usagers de l'Offre de Soins-Juin 2012

12

Le portail événementiel 2011 année des patients et de leurs droits

13

<http://espace-droits-usagers.sante.gov.fr>

14