

# Label "Droits des usagers de la santé" édition 2019

## Faites connaître et partager vos innovations !

Caen, le 24 novembre 2018



Compte tenu du succès des éditions précédentes, la Commission Spécialisée dans le domaine des Droits des Usagers de la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie et l'Agence régionale de santé de Normandie renouvellent en 2019 le dispositif de labellisation régionale ainsi que la participation au concours national organisé par le Ministère des Solidarités et de la Santé.

### Les points clés de la campagne 2019 :

L'édition 2019 doit contribuer à **impliquer davantage le patient et l'utilisateur et à réaffirmer son rôle comme acteur du parcours de santé et citoyen associé à la gouvernance du système de santé y compris sur la pertinence et la qualité des services rendus et des soins reçus**. Il s'agit de l'un des objectifs poursuivis par la stratégie nationale de santé 2018-2020, la stratégie de transformation du système de santé (STSS), et, plus généralement la transformation de l'action publique (AP 2022).

### Les axes prioritaires 2019 sont définis par le cahier des charges ministériel :

- **renforcer et préserver l'accès à la santé – y compris à la prévention – pour tous**, notamment par **une information adaptée** aux personnes vulnérables (mineures, majeures protégées, en perte d'autonomie, souffrant de troubles psychiques, intellectuellement déficientes, etc.), étrangères, placées sous-main de justice, etc. ;
- **sensibiliser les professionnels de santé** au moyen d'actions de formation aux droits des usagers ;
- **promouvoir un mode de résolution des litiges comme la médiation en santé** dans les structures de soins, médico-sociales et à domicile en mobilisant, entre autres, les médiateurs tels que les médiateurs médicaux, les médiateurs non-médicaux, les personnes qualifiées, etc. ;
- **faire converger les droits des usagers** des structures de soins, sociales et médico-sociales, notamment au travers de **la participation des représentants des usagers et des usagers** (CDU, CVS) et de la mise en place de dispositifs expérimentaux adaptés aux parcours (organisation territoriale pour l'exercice des droits impliquant les établissements, conseils généraux, ordres et organisations professionnels, ARS, les conseils territoriaux de santé, etc.) ;

- **co-construire l'effectivité des droits des usagers** en lien avec les représentants des usagers, à partir des plaintes ou réclamations (établissements, conseils généraux, ordres et organisations professionnels, ARS, les conseils territoriaux de santé, etc. ) et par l'analyse systématique des motifs notamment à partir des rapports des CDU ou des CVS et la mise en œuvre de mesures d'amélioration ;
- **accompagner les évolutions du système de santé qu'elles soient organisationnelles ou liées aux innovations (bio) technologiques dans le respect des droits des usagers** (e-santé, télémédecine, maisons et centres de santé, soins de santé transfrontaliers, développement de la chirurgie ambulatoire, etc.) et par la mobilisation des outils de démocratie sanitaire notamment favorisant l'information et le débat citoyen.

Ces thématiques sont indicatives et serviront de guide pour l'attribution du label et des prix du concours.

### Les candidats admissibles au label "Droits des usagers de la santé"

Sont éligibles au label « Droits des usagers de la santé », dans le périmètre de compétence et d'action des ARS et des DRJSCS :

- **les associations et les fondations exerçant leur activité dans le domaine de la santé et le secteur médico-social** comme les associations d'usagers ou les associations et organisations professionnelles ;
- **les établissements de santé, sociaux et médico-sociaux ;**
- **les professionnels de santé exerçant une activité libérale en ville, que ce soit à titre individuel ou dans le cadre d'un regroupement** (réseaux de santé, structures de proximité, maison ou centre de santé, etc.) ou de services d'intérêt général dédiés à la prévention (services de PMI, santé scolaire et universitaire, santé au travail) ou encore dans un service de soins à domicile ;
- **les institutions et les organismes susceptibles de conduire des actions de promotion des droits** : ARS, agences sanitaires, collectivités territoriales, caisses d'assurance maladie, mutuelles ;
- **les organismes de formation et recherche, etc.**

### Les modalités de participation

Pour être recevables, les initiatives présentées satisfèront aux caractéristiques suivantes :

- être **modélisables** et/ou **transposables** à l'ensemble du champ d'activité décrit supra ;
- avoir un **caractère innovant** ;
- **associer les usagers ou leurs représentants**, que ceux-ci soient à l'origine du projet ou qu'ils y participent. L'implication de ces derniers s'apprécie de l'information à la co-décision en passant par la concertation et la co-construction ;
- **s'inscrire dans la durée** ;

- favoriser l'**appropriation des droits par tous**, y compris par les populations dont la situation rend difficile l'accès à leurs droits ;
- se traduire par des supports informationnels et pédagogiques.

#### Chaque projet :

- est déposé au moyen du formulaire accessible sur l'espace «droits des usagers de la santé», rubrique "**soumettre un projet à labelliser**"
- est accompagné :
  - d'un descriptif détaillé ;
  - de 3 pièces jointes **maximum** permettant une meilleure illustration du projet, seule la première pièce jointe (image, son, vidéo) fera l'objet d'une mise en ligne dans l'hypothèse où le projet est labellisé et/ou retenu comme lauréat au concours.

#### **Le calendrier**

**Pour le label régional et la participation au concours national, le recueil des candidatures démarre dès à présent et se poursuit jusqu'au 24 janvier 2019**

La CSDU et l'ARS Normandie proposeront les meilleurs projets labellisés à concourir au niveau national (3 maximum) d'ici le **vendredi 8 février 2018**.

Le jury du concours national se réunira le **7 mars 2019** et les résultats seront annoncés le **18 avril 2019** lors d'une cérémonie de remise de prix organisée au ministère.

-----

Pour toute précision, vous pouvez vous adresser à la mission démocratie sanitaire de l'ARS au 02 31 70 95 23 ou à l'adresse mail suivante : [ars-normandie-democratie-sanitaire@ars.sante.fr](mailto:ars-normandie-democratie-sanitaire@ars.sante.fr)