

Suivi des recommandations de la CRSA suite au rapport 2014 "droits des usagers"

N°	Intitulé	Objectifs	Actions mises en place en 2015	Lien internet
1	Mise en place d'un annuaire des représentants des usagers	<p>Tenir un inventaire des représentations régionales, afficher un calendrier des renouvellements des mandats vacants</p> <p>Faciliter l'identification et l'orientation de l'utilisateur vers les personnes ressources</p>	<p>Mise en ligne d'un annuaire des représentants des usagers via le répertoire opérationnel des ressources (ROR) Paca. Cet annuaire a été construit sur la base des données renseignées dans les rapports CRUQPC et a été complété par la suite par le service démocratie sanitaire de l'ARS Paca</p>	<p>https://www.ror-paca.fr/representant/nomination/</p>
2	Désignation des personnes qualifiées dans tous les départements de la région	<p>Respect de la loi du 2 janvier 2002</p> <p>Evaluer ce dispositif</p> <p>Promouvoir ce dispositif</p>	<p>Suite à plusieurs relances effectuées par la délégation territoriale 13 et par le service démocratie sanitaire, les personnes qualifiées ont été désignées dans le département manquant (Bouches-du-Rhône)</p> <p>La commission « droits des usagers » a rencontré une personne qualifiée afin de commencer une évaluation de ce dispositif. A l'instar des autres départements, cette personne qualifiée n'a encore jamais été saisie par un usager mais sa venue devant la commission a permis d'obtenir des informations sur le processus de désignation</p> <p>Le CISS Paca a été mandaté, via un appel à projets, pour accompagner et renforcer le dispositif des personnes qualifiées. Cette action se mettra en place en 2016.</p>	<p>http://ars.paca.sante.fr/Droits-collectifs-qui-sont-m.173836.0.html</p> <p>http://www.ars.paca.sante.fr/Democratie-sanitaire-resulta.183525.0.html</p>

3	Promouvoir la médiation en santé	Encourager le recours à la médiation dans le traitement des plaintes et réclamations	L'association ReMédié a été mandaté par l'ARS, suite à un appel à projets, pour développer la médiation en région Paca. En 2016, l'association doit préfigurer le réseau PACA des médiateurs + réaliser les travaux nécessaires à la publication d'un Accord AFNOR identifiant les domaines d'intervention et les compétences du médiateur en santé
		Mobiliser les médiateurs, favoriser leur formation	
4	Développer des moyens dédiés à la formation des représentants des usagers et des professionnels	Permettre aux représentants des usagers de mener à bien leurs missions	Depuis 2013, l'ARS Paca finance une plateforme de formation pilotée par le CISS Paca et Sciences-Po Aix . Cette plate-forme propose une formation par mois aux représentants des usagers et aux professionnels de santé. L'évaluation de cette plate-forme expérimentale, qui a pris fin en décembre 2015, sera menée en 2016 pour une reconduction/amélioration du dispositif. L'ARS finance par ailleurs le CISS Paca, depuis 2014, pour la mise en place de "l'université des usagers"
		Remédier au manque de formation sur les droits des usagers et des personnes accueillies dans le secteur médico-social	
		Améliorer la gouvernance, l'efficacité et l'efficience du système de santé	
5	Analyser les rapports d'évaluation externe des ESMS	Mieux renseigner le prochain rapport « droits des usagers » de la CRSA, secteur médico-social	Pas d'action menée en 2015. Etude en cours pour faisabilité 2016

[transmission le 080316 – ARS PACA]