

**RAPPORT ANNUEL  
DE LA CONFERENCE REGIONALE  
DE LA SANTE ET DE L'AUTONOMIE  
SUR  
LE RESPECT DES DROITS DES USAGERS  
  
2010**

[adopté en séance plénière de la C.R.S.A. le 24.11.11]

## INTRODUCTION

La loi HPST du 21 juillet 2009 confère aux nouvelles 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).

Le décret du 31 mars 2010 relatif à la CRSA précise que "ce rapport est établi selon un cahier des charges fixé par les ministres chargés de la santé, des personnes âgées, des personnes handicapées et de l'assurance maladie" (art. D. 1432-42 CSP) ; il est préparé par la commission spécialisée dans le domaine des droits des usagers de la CRSA.

Le cahier des charges n'étant pas publié ce rapport succinct est établi conformément aux instructions ministérielles du 27 septembre 2010 (secrétaire générale des ministères chargés des affaires sociales). Il portera :

- ✚ d'une part sur l'analyse des processus de nomination des représentants des usagers dans les différentes instances de l'ARS, et dans les instances mises en place par la loi HPST ;
- ✚ et d'autre part sur les résultats de l'analyse effectuée par la commission spécialisée dans le domaine des droits des usagers, à partir d'un échantillon des rapports des CRUQPC des établissements de santé.

### I. Analyse des processus de nomination des représentants des usagers

Conformément aux instructions du 27 septembre 2010 l'ARS Guyane a répertorié dans un tableau toutes les associations d'usagers représentées dans les différentes instances mises en place par la loi HPST.

Les représentants ont été désignés selon les dispositions du Décret n°2010-348 du 31 mars 2010. Les appels à candidature et désignation ont été effectués par l'agence à compter du mois d'avril 2010.

### CONSTATS

D'une manière générale, s'agissant des instances existante, la représentations des usagers est quasiment totale, sauf pour les handicapées, le conseil départemental consultatif des personnes handicapées n'étant pas mis en place.

Cependant il convient de souligner le faible nombre d'association de patients œuvrant dans le domaine de la qualité des soins et de la prise en charge des malades agréé au titre de l'article L 1114-1 du code de la santé publique. 6 ont répondu à l'appel à candidature lancée par l'agence régionale de santé : l'ADAPEI, Association chrétiens et sida, IMPACT, AIDES de Guyane, Entraide Guyane et l'UDAF.

La même tendance est observée au niveau des retraités et personnes âgées qui sont représentés par 3 associations : le CERPAG, l'association les Flamands rouges et PAGRAS.

Conséquence, les mêmes représentants des usagers sont très sollicités et amenés à siéger dans plusieurs instances.

**REPRESENTATION DES USAGERS DANS LES INSTANCES REGIONALES DE SANTE MISES EN PLACE PAR LA LOI HPST**

INSTANCES	QUALITE DES REPRESENTANTS DES USAGERS/:	NOMBRE DE REPRESENTANTS DES USAGERS	MODE DE DESIGNATION
<b>Conseil de surveillance de l'ARS Guyane</b>		3	représentants des associations agréées et leurs suppléants
représentant d'une association de patients, dans le domaine de la qualité des soins et de la prise en charge des malades (art. L1114-1)	Association DIET973 (président et administrateur)	dt 1 titulaire 1suppléant	Désignés par le Directeur général de l'ARS après appel à candidature
représentant d'une association des personnes handicapées	ADAPEI (vice-présidente)/ ADEPEP (président)	1 titulaire /1suppléant	Désignés par le Directeur Général de l'ARS (sur proposition des conseils départementaux consultatifs des personnes handicapées (artL146-2 CFAS)
représentant d'une association des personnes âgées	CERPAG (présidente et vice-présidente)	2 dt 1 titulaire 1suppléant	Désignés par le Directeur général de l'ARS sur proposition des conseils départementaux des retraités et personnes âgées (at. L149-1 CFAS)
<b>Conférence régionale de la santé et de l'autonomie</b>		16	
<b>COMMISSION SPÉCIALISÉE DE LA PRÉVENTION</b>			
<b>Représentants des associations agréées</b>	Titulaire : Association chrétiens et sida (Mme DOS SANTOS OLIVEIRA)/Suppléant : Association chrétiens et sida (M. TROUDART)		Désignés par le Directeur général de l'ARS après appel à candidature
	Titulaire : IMPACT (Mme LOUISET) /Suppléant : IMPACT Mme TAN		Désignés par le Directeur général de l'ARS après appel à candidature
	Titulaire : ADAPEI (M. COTREBIL) /Suppléant : ADAPEI (Mme MARLIN)		
	Titulaire : AIDES de Guyane (Mme NICOT) /Suppléant : AIDES de Guyane (Mme GIROU)		Désignés par le Directeur général de l'ARS après appel à candidature
<i>Représentants des associations de retraités et personnes âgées :</i>	Titulaire : CERPAG (Mme BERTRAND) /Suppléant : CERPAG (M. NELSON)		Désignés par le Directeur général de l'ARS sur proposition des conseils départementaux des retraités et personnes âgées (at. L149-1 CFAS)
<i>Représentants des associations de personnes handicapées :</i>	Titulaire et Suppléant : En attente de désignation		Désignés par le Directeur Général de l'ARS (sur proposition des conseils départementaux consultatifs des personnes handicapées (artL146-2 CFAS)
<b>COMMISSION SPÉCIALISÉE DE L'ORGANISATION DES SOINS</b>			
<i>Représentants les associations agréées :</i>	Titulaire : UDAF (Mme FLEURIVAL) /Suppléant : UDAF (Mme RIGA)		Désignés par le Directeur général de l'ARS après appel à candidature
	Titulaire : Entraide Guyane (Mme SIMART) /Suppléant : Entraide Guyane (M. MAUCHAUSSEE)		Désignés par le Directeur général de l'ARS après appel à candidature
<i>Représentants les associations de retraités et personnes âgées :</i>	Titulaire : Association les Flamands rouges (Mme DORILAS) /Suppléant : Association les Flamands rouges (Mme VENTURA)		
<i>Représentants les associations de personnes handicapées :</i>	Titulaire : en attente de désignation/Suppléant :		Désignés par le Directeur Général de l'ARS (sur proposition des conseils départementaux consultatifs des personnes handicapées (artL146-2 CFAS)
<b>COMMISSION SPÉCIALISÉE DANS LE DOMAINE DES DROITS DES USAGERS DU SYSTÈME DE SANTÉ</b>			
<i>Représentants les associations agréées :</i>	Titulaire : UDAF (Mme FLEURIVAL) /Suppléant : UDAF (Mme RIGA)		Désignés par le Directeur général de l'ARS après appel à candidature
	Titulaire : IMPACT (Mme LOUISET) /Suppléant : IMPACT Mme TAN		



<i>Représentants les associations de retraités et personnes âgées :</i>	Titulaire : CERPAG (Mme BERTRAND) /Suppléant : CERPAG (M. NELSON)		
	Titulaire : (PAGRAS) Mme DAUPHIN/ Suppléant : (PAGRAS) Mme ROUBAUD		
<i>Représentants les associations de personnes handicapées :</i>	Titulaire : En attente de désignation/ Suppléant :		Désignés par le Directeur Général de l'ARS (sur proposition des conseils départementaux consultatifs des personnes handicapées (artL146-2 CFAS))
	Titulaire : En attente de désignation/ Suppléant :		
<b>COMPOSITION DE LA COMMISSION PERMANENTE</b>			
<i>Représentants des associations de retraités et personnes âgées :</i>	Titulaire : CERPAG (Mme BERTRAND) /Suppléant : CERPAG (M. NELSON)		
<i>Représentants des associations agréées :</i>	Titulaire : UDAF (Mme FLEURIVAL) /Suppléant : UDAF (Mme RIGA)		Désignés par le Directeur général de l'ARS après appel à candidature
<b>COMMISSION SPÉCIALISÉE POUR LES PRISES EN CHARGE ET ACCOMPAGNEMENTS MEDICO-SOCIAUX</b>		6	
<i>Représentants les associations agréées :</i>	Titulaire : IMPACT (Mme LOUISET) /Suppléant : IMPACT Mme TAN		
	Titulaire : ADAPEI (M. COTREBIL) /Suppléant : ADAPEI (Mme MARLIN)		
<i>Représentants les associations de retraités et personnes âgées :</i>	Titulaire : CERPAG (Mme BERTRAND) /Suppléant : CERPAG (M. NELSON)		
	Titulaire : Association les Flamands rouges (Mme DORILAS) /Suppléant : Association les Flamands rouges (Mme VENTURA)		
<i>Représentants les associations de personnes handicapées :</i>	Titulaire et suppléant : en attente de désignation		Désignés par le Directeur Général de l'ARS (sur proposition des conseils départementaux consultatifs des personnes handicapées (artL146-2 CFAS))
	Titulaire et suppléant : en attente de désignation		
<b>Conférence de territoire</b>		au plus 8	désignés par le Directeur Général de l'ARS sur proposition des associations le représentant
<i>Représentants des associations agréées</i>	Titulaire : ADAPEI (M. COTREBIL) /Suppléant : ADAPEI (Mme MARLIN)		Désignés par le Directeur général de l'ARS après appel à candidature
	Titulaire : Administrateur SAMU Social île de Cayenne (M. CHENEY) /Suppléant : président SAMU Social île de Cayenne (M. FONTANELLA)		
<i>Représentants les associations de retraités et personnes âgées :</i>	Titulaire : CERPAG (Mme BERTRAND) /Suppléant : CERPAG (M. NELSON)		
<i>Représentants les associations de personnes handicapées :</i>	Titulaire et suppléant : en attente de désignation		Désignés par le Directeur Général de l'ARS (sur proposition des conseils départementaux consultatifs des personnes handicapées (artL146-2 CFAS))
<b>Conseil de surveillance des établissements publics de santé</b>		2 ou 3	
Représentant des usagers au titre de l'article L1114-1	CHAR: 1 AGEDOC (M. BHAGOOA) et 1 UNAPEI (M.G.HONG- SIT)	2	Désignés par le représentant de l'Etat dans le département
	CHOG: 1 APAJH SESAME et 1 ADEPEP	2	Désignés par le représentant de l'Etat dans le département

<b>Commission locale de l'activité libérale des établissements de santé</b>		1	
représentant des usagers du système de santé choisi parmi les membres d'une association mentionnée à l'art. L1114-1		Pas encore mis en place	Désignés par le Directeur Général de l'ARS

## Préconisation :

- ✚ Rappeler aux associations sous la forme d'une lettre d'information, les formalités à accomplir pour être agréé.

## II- Analyse des Rapports des Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge 2010

Un premier examen des rapports d'activité a permis à la commission spécialisée de faire un bilan de la mise en place des CRUCQS dans le secteur sanitaire, puis d'analyser succinctement un échantillon.

### **1. Etat des lieux**

Sur les sept établissements interrogés par l'agence régionale de santé, 2 centres hospitaliers, 1 établissement PSPH, 3 cliniques privées et un établissement HAD :

-cinq ont répondu mais 4 ont adressé leur rapport d'activité pour l'année 2010, la structure HAD a installé la commission en 2011. Deux établissements étaient en attente d'une désignation par l'ARS des représentants des usagers.

-Deux établissements privés n'ont pas donné suite à l'agence régionale : le Centre Médical Saint Paul et la Clinique des Hibiscus qui a été placé en liquidation judiciaire.

### **2. Principaux constats et préconisations de la commission spécialisée portant sur un échantillon de 4 rapports.**

#### **1) La périodicité des réunions :**

Toutes les commissions n'ont pas fonctionné en 2010 soit dans 2 établissements sur 4.

#### **2) La présentation du rapport d'activité de la CRUCQS**

Les rapports sont présentés sous le même intitulé mais ils diffèrent par leur contenu. Certains se limitent à rappeler dans les grandes lignes, la réglementation, le mode de fonctionnement de la CRUCQS (moyens, difficultés, procédure à observer selon le cas), à travers les sources d'information (exemple du questionnaire de satisfaction) sans pour autant préciser les causes des mécontentements ou plaintes.

Lorsque les motifs sont précisés ils portent en majorité sur des problèmes de dysfonctionnement dans la prise en charge des patients.

Le relevé des événements indésirables n'apparaît pas dans les rapports d'activité, cependant un établissement sur quatre indique les traiter et avoir mis en place une commission pour les gérer.

### **3) Les doléances, réclamations et plaintes :**

Il est relevé très peu de courriers de plainte ou réclamation, situation qui selon la commission spécialisée se fonderait davantage sur le manque d'information des patients concernant leurs droits.

Deux établissements ont mis en œuvre la démarche de médiation mais le recours au médiateur reste très faible.

La commission spécialisée a noté qu'aucune plainte ou réclamation n'est répertoriée concernant les services de la psychiatrie et les Centres de santé (CDPS).

### **4) Les demandes de dossiers des patients**

Deux rapports sur quatre font état des demandes de dossiers médicaux et de la procédure à observer, du délai de réponse, mais un seul indique les motifs.

### **5) Les associations œuvrant autour des malades**

Aucune information n'apparaît concernant la liste des associations intervenant de manière formelle ou non dans les établissements de santé.

## **3. Les Conclusions de la commission spécialisée**

La présentation des rapports n'est pas homogène tous les établissements n'utilisent pas le rapport type publié par le ministère.

Le rapport annuel doit porter essentiellement sur l'exercice en cours car l'analyse pluriannuelle (2008-2010) sème la confusion et ne permet pas de comprendre la réalité, il doit également concerner tous les services.

L'étude des rapports ne permet pas à la commission spécialisée de se prononcer sur la qualité de la prise en charge des usagers et le respect de leurs droits.

## **4. Préconisations pour l'année 2012**

- 1) Rappeler aux associations sous la forme d'une lettre d'information, les formalités à accomplir pour être agréé.
- 2) L'utilisation par tous les établissements du guide DHOS « élaborer le rapport CRU »
- 3) Diffuser aux établissements les instructions et le calendrier de transmission du rapport d'activité 2011.
- 4) Veiller à la formation des représentants des usagers
- 5) Inviter les représentants siégeant dans les CRUQCS à travailler avec la commission spécialisée :  
Rencontrer d'ici la fin du 1<sup>er</sup> trimestre 2012 l'ensemble des représentants des usagers, à l'occasion d'un séminaire portant sur le droit des usagers et le rôle de la CRQCS.
- 6) Recenser les représentants des usagers devant siéger dans les instances des structures relevant du secteur médico-social.