

♦ **Chiffres 2017** recueillis auprès des Commissions Des Usagers (CDU) des établissements de santé et des établissements et services médico-sociaux (ESMS) des Hauts-de-France accueillant des personnes en situation de handicap.

SECTEUR SANITAIRE

♦ 📍 : **85,1 % des établissements de santé** ont rendu leur rapport

SECTEUR MÉDICO-SOCIAL

♦ 📍 : **26 % des ESMS** ont rendu leur rapport

ORIENTATION 1 | PROMOUVOIR ET FAIRE RESPECTER LES DROITS DES USAGERS

OBJECTIF 1 | FORMER LES PROFESSIONNELS DE LA SANTÉ

OBJECTIF	📍 ATTEINT	📍 PARTIELLEMENT ATTEINT	📍 NON ATTEINT
SANITAIRE	♦ 5,4 formations en moyenne sur le droit des usagers	♦ 19 % des établissements n'ont pas de personnel formé aux droits des usagers	♦ Le vivier et l'expertise des usagers ne sont pas utilisés à bon escient dans les formations des professionnels de santé
MÉDICO-SOCIAL	♦ 1 363 personnes formées sur le droit des usagers		

OBJECTIF 2 | RENDRE EFFECTIF LE PROCESSUS D'ÉVALUATION

OBJECTIF	📍 ATTEINT	📍 PARTIELLEMENT ATTEINT	📍 NON ATTEINT
SANITAIRE	♦ Les membres de la CDU participent à la rédaction du rapport annuel (78 %) ♦ Les RU titulaires sont davantage formés aux rôles et missions de la CDU	♦ 46 % des Représentants d'Usagers (RU) sont présents aux réunions des CDU ♦ 23 % des CDU n'ont pas respecté l'obligation d'assurer une réunion par trimestre	
MÉDICO-SOCIAL	♦ Le Conseil de la Vie Sociale (CVS) se réunit 3 fois par an (81 %)		♦ La présidence est assurée par un représentant de la direction (29 %) ♦ Les CVS ont des comptes-rendus adaptés aux spécificités des publics qu'ils accompagnent (46 %)

OBJECTIF 3 | DROIT AU RESPECT DE LA DIGNITÉ DE LA PERSONNE - PROMOUVOIR LA BIENTRAITANCE

OBJECTIF	📍 ATTEINT	📍 ATTEINT
SANITAIRE	♦ Des actions pour la promotion de la bientraitance sont mises en place (98 %)	MÉDICO-SOCIAL
		♦ Des procédures de promotion de la bientraitance sont intégrées dans le projet d'établissement (88 %)

OBJECTIF 4 | DROIT AU RESPECT DE LA DIGNITÉ DE LA PERSONNE - PRENDRE EN CHARGE LA DOULEUR

OBJECTIF	📍 ATTEINT	📍 PARTIELLEMENT ATTEINT
SANITAIRE	♦ Une procédure d'évaluation et de prise en charge de la douleur est systématique dans les services (99 %)	
MÉDICO-SOCIAL		♦ Un axe douleur est intégré dans le projet d'établissement (18 %)

OBJECTIF 5 | DROIT AU RESPECT DE LA DIGNITÉ DE LA PERSONNE - ENCOURAGER LES USAGERS À RÉDIGER DES DIRECTIVES ANTICIPÉES RELATIVES AUX CONDITIONS DE LEUR FIN DE VIE

OBJECTIF	📍 ATTEINT	📍 PARTIELLEMENT ATTEINT	📍 NON ATTEINT
SANITAIRE	♦ Une procédure d'information des patients sur la possibilité de rédiger des directives anticipées est mise en place (87,5 %) ♦ Un dispositif relatif au respect des croyances et des convictions est mis en place (92 %) ♦ Il existe une procédure de recueil du consentement libre et éclairé (84 %) ♦ On informe sur la désignation d'une personne de confiance (98 %)	♦ La totalité des locaux est accessible aux personnes à mobilité réduite (72 %)	
MÉDICO-SOCIAL		♦ Aucun des résidents n'a désigné une personne de confiance (37 %)	♦ Les personnes accueillies n'ont pas rédigé de directives anticipées

OBJECTIF 6 | DROIT À L'INFORMATION

OBJECTIF

 ATTEINT

 PARTIELLEMENT ATTEINT

 NON ATTEINT

SANITAIRE

◆ La remise du livret d'accueil est accompagnée d'une **information orale (87 %)**

◆ Le livret d'accueil est proposé en « **Facile à Lire et à Comprendre** » (17 %)

MÉDICO-SOCIAL

◆ Le projet personnalisé est **mis en place (96 %)**
◆ Les autres documents (contrat de séjour, ...) ne sont pas adaptés aux spécificités des personnes accompagnées

OBJECTIF 8 | DROITS DES PERSONNES DÉTENUES

OBJECTIF  PARTIELLEMENT ATTEINT

◆ Une procédure spécifique pour l'**accès au dossier médical** des personnes détenues est mise en place (21 %)

OBJECTIF 9 | SANTÉ MENTALE - VEILLER AU BON FONCTIONNEMENT DES CDSP

OBJECTIF  ATTEINT

◆ Dans les 5 départements de la région, les Commissions départementales des soins psychiatriques (CDSP) ont été mises en place et fonctionnent. Toutes ont réalisé un rapport.

€ ORIENTATION 2 | RENFORCER ET PRÉSERVER L'ACCÈS À LA SANTÉ POUR TOUS

OBJECTIF 10 | ASSURER L'ACCÈS AUX PROFESSIONNELS DE SANTÉ LIBÉRAUX

OBJECTIF  PARTIELLEMENT ATTEINT

◆ 13,6 % de la population réside dans un bassin de vie dont la densité médicale de médecins généralistes est inférieure de 30 % à la moyenne nationale

OBJECTIF 11 | ASSURER FINANCIÈREMENT L'ACCÈS AUX SOINS

OBJECTIF  ATTEINT

◆ Aucune plainte ni réclamation pour refus de soins pour les personnes en CMU et AME n'a été reçue sauf pour le département du Nord (3)

OBJECTIF 12 | ASSURER L'ACCÈS AUX STRUCTURES DE PRÉVENTION

OBJECTIF  PARTIELLEMENT ATTEINT

◆ Le taux de participation au dépistage organisé du cancer colorectal chez les personnes de 50 à 74 ans atteint en Hauts-de-France 30,2 % et celui du cancer du sein, 51,4 %

OBJECTIF 13 | RÉDUIRE LES INÉGALITÉS D'ACCÈS À LA PRÉVENTION, AUX SOINS ET À LA PRISE EN CHARGE MÉDICO-SOCIALE SUR TOUS LES TERRITOIRES

OBJECTIF  ATTEINT

◆ L'ARS poursuit son engagement local sur les 26 Contrats locaux de santé (CLS) préexistants
◆ 1 389 plaintes ou signalements ont été traités par l'ARS Hauts-de-France, conduisant à 541 inspections

👤 ORIENTATION 3 | CONFORTER LA REPRÉSENTATION DES USAGERS DU SYSTÈME DE SANTÉ

OBJECTIF 14 | FORMER LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS SIÉGEANT DANS LES INSTANCES DU SYSTÈME DE SANTÉ

OBJECTIF  ATTEINT

◆ 18 sessions de formations ont été mises en place par France Assos Santé Hauts-de-France (182 Représentants d'Usagers (RU))

🏠 ORIENTATION 4 | RENFORCER LA DÉMOCRATIE SANITAIRE

OBJECTIF 15 | GARANTIR LA PARTICIPATION DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

OBJECTIF  PARTIELLEMENT ATTEINT

◆ Taux de participation en Conférence régionale de santé et de l'autonomie (CRSA) Collège 2 (RU) : 79,3 %

RECOMMANDATION 1

Les formations sur les droits des usagers doivent être davantage mises en place auprès des professionnels mais également auprès des représentants des usagers pour que ces derniers puissent remplir pleinement leurs fonctions

RECOMMANDATION 2

Les usagers doivent participer plus activement dans les instances

RECOMMANDATION 3

Les usagers doivent pouvoir accéder plus facilement à l'information grâce à une information orale ou par tout autre moyen adapté (« Facile À Lire et à Comprendre », ...)

RECOMMANDATIONS

2018