

# Label et concours droits des usagers de la santé

## Cahier des charges

Edition 2024



## 1. Objectif

Les droits des usagers du système de santé doivent, sans cesse, être mis en œuvre, réaffirmés, consolidés et, évoluer. Ce constat est partagé par de nombreux acteurs qui œuvrent au quotidien et sur le terrain, à la promotion des droits des usagers du système de santé, qu'ils concernent les patients (enfants, adolescents, adultes), les personnes âgées, les personnes en perte d'autonomie ou en situation de handicap, les personnes en situation de précarité et/ou d'exclusion ou les personnes en fin de vie.

L'objectif du dispositif « label et concours droits des usagers de la santé » est de repérer et de valoriser ces initiatives locales qui traduisent concrètement un engagement partenarial – professionnels et usagers – en faveur des droits des usagers et de soutenir toutes les actions au profit de ces derniers.

Le dispositif s'appuie **une labellisation régionale** : attribuée par l'agence régionale de santé (ARS) après avis de la commission spécialisée dans le domaine des droits des usagers du système de santé (CSDU) de la conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA).

## 2. Profils des candidats admissibles au label régional

Sont éligibles au label « Droits des usagers de la santé », dans le périmètre de compétences et d'actions de l'ARS :

- 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 (ex. maison ou centre de santé, communautés professionnelles de territoires) ou de services d'intérêt général dédiés à la prévention (ex. 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 (ex. agences sanitaires, collectivités territoriales, caisses d'assurance maladie, de retraite) ;
- Les organismes de formation et de recherche ;
- Ou toute autre structure qui aura agi pour le bien être des usagers par des actions novatrices ou des actions individuelles qui auront améliorées la vie des personnes.

## 3. Thématiques et critères de recevabilité des projets

### 3.1 Thématiques

Les professionnels et les représentants d'usagers du sanitaire et des personnes concernées du médico-social sont confrontés à l'évolution de notre société (ex. avancées scientifiques, transformation numérique avec l'essor de la télésanté) et aux traces indélébiles laissées par la crise sanitaire COVID 19 impactant, outre les prises en charge :

- Les réflexions sur les droits et libertés individuelles ;

- Une plus grande prise en compte de la parole des usagers

Autant d'actions de promotion des droits des usagers – en partenariat entre professionnels et usagers  
- que souhaite mettre en lumière la CRSA, en lien avec l'ARS.

### ✓ Projets en faveur des droits individuels<sup>1</sup>

Les candidats au dispositif 2024 peuvent choisir de présenter un projet permettant de faire vivre un ou plusieurs droits individuels visant à :

- Assurer l'accès à ces droits, notamment pour les personnes vulnérables (ex. enfants et adolescents dont les mineurs étrangers isolés – ou mineurs non accompagnés, personnes âgées, personnes en perte d'autonomie ou en situation de handicap, personnes en situation de précarité et/ou d'exclusion, personnes en fin de vie, personnes sous-main de justice, personne hospitalisée sans consentement, étrangers primo-arrivants dont les femmes et les bénéficiaires de la protection internationale) ;
- Veiller au respect de ces droits face aux évolutions des techniques, des pratiques et des organisations en santé (ex. innovations, télésanté, ambulatoire).

### ✓ Projets en faveur des droits collectifs

Outre l'exercice effectif des droits individuels, le champ des droits collectifs ouvre de nouvelles possibilités aux usagers pour influencer sur le fonctionnement du système de santé. Ainsi, la loi du 24 juillet 2019 relative à l'organisation et à la transformation du système de santé (cf. art. 3) implique les patients dans la formation initiale (théorique et pratique) des futurs médecins. Plus récemment, le Ségur de la santé (juillet 2020) incite à mieux associer les soignants et les usagers à la vie de l'hôpital (cf. mesure 22).

Les candidats au dispositif 2024 peuvent choisir de présenter des actions favorisant la participation des usagers au système de santé par :

- La participation des patients à la formation des professionnels de santé ;
- La prise en compte de l'expérience des usagers dans l'amélioration des parcours de santé au-delà des modalités d'ores et déjà prévues dans les textes (ex. CDU-CVS, questionnaires de satisfaction) ;
- La participation des représentants des usagers à l'amélioration des pratiques et des organisations (ex. analyse partagée systématique des plaintes et réclamations, identification des mesures correctives et processus à mettre en place ou à améliorer), et plus globalement à des projets de santé à l'échelle locale ou territoriale.

## 3.2 Les critères de recevabilité

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

---

<sup>1</sup> Droits fondamentaux de la personne et droits spécifiques du malade (ex. droit à l'information, droit au consentement libre et éclairé, droit à la prise en charge de la douleur et des souffrances de fin de vie, droit à la continuité des soins, droit de désigner une personne de confiance, droit des enfants à un suivi scolaire, droit à l'oubli, droit aux recours).

- 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 codécision en passant par la concertation et la co-construction ;
- Être modélisables et/ou transposables à l'ensemble du champ d'activité décrit supra ;
- S'inscrire dans la durée - contextes épidémiques et hors épidémiques ;
- 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.