



Ministère des affaires sociales et de la santé

Direction générale de l'offre de soins
Sous direction stratégie et ressources
Bureau des usagers de l'offre de soins

Personnes chargées du dossier :
Dr Alexandra Fourcade
Tél : 01.40.56.70.09
Alexandra.fourcade@sante.gouv.fr
Sandrine Perrot
Tél : 01.40.56.70.20
Sandrine.perrot@sante.gouv.fr

Direction générale de la santé
Division droits des usagers, affaires
juridiques et éthiques

Personne chargée du dossier
Nathalie Vallon
Tél : 01.40.56.42 69
nathalie.vallon@sante.gouv.fr

Direction générale de la cohésion sociale
Service des politiques sociales et médico-
sociales
Sous-direction de l'enfance et de la famille
Bureau protection des personnes
Personne chargée du dossier
Daniel Anghelou
Tél : 01.40.56.86.66
Daniel.anghelou@social.gouv.fr

La ministre des affaires sociales et de la santé

à

Mesdames et Messieurs les directeurs
généraux des agences régionales de santé

Mesdames et Messieurs les directeurs régionaux de
la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale

INSTRUCTION N° DGOS/SR3/DGS/DGCS/2016/ du 2016 relative à l'édition 2016-
2017 du label et concours « droits des usagers de la santé »

Date d'application : immédiate
NOR :

Classement thématique : établissements de santé - organisation

Validée par le CNP le 8 juillet 2016 - Visa CNP 2016-106

Catégorie : Directives adressées par la ministre aux services chargés de leur application, sous réserve, le cas échéant, de l'examen particulier des situations individuelles.

Résumé : cette instruction définit les conditions d'attribution du label 2016-2017 « droits des usagers de la santé » par les agences régionales de santé ainsi que les conditions de participation au concours.

Mots-clés : droits des usagers, label, concours

Annexes : cahier des charges du label et du concours « droits des usagers de la santé » 2016-2017

Diffusion : les établissements et l'ensemble des partenaires concernés (associations d'usagers, professionnels de santé hospitaliers ou libéraux, structures de santé ou médico-sociales, collectivités locales, organismes d'assurance maladie...), doivent être destinataires de cette instruction, par l'intermédiaire des agences régionales de santé et des directions régionales de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale selon des modalités à définir au niveau régional.

Le label a été initié dans le cadre du dispositif « 2011 année des patients et de leurs droits », afin de valoriser les expériences exemplaires et les projets innovants menés en région, en matière de promotion des droits des patients.

Il vise à faire émerger, avec l'appui des agences régionales de santé et l'expertise des instances locales de démocratie sanitaire, des projets exemplaires et innovants, menés par des acteurs de terrain (associations d'usagers, professionnels hospitaliers et libéraux, structures de santé ou médico-sociales, collectivités locales...). Il complète ainsi les dispositifs institutionnels de la démocratie en santé, en donnant une plus grande visibilité aux initiatives locales et à leur diffusion. Il contribue à repérer les « bonnes pratiques » susceptibles d'éclairer autrement la réalité de l'application des droits des usagers dans les territoires.

Renouvelée en 2015 dans un format qui a permis d'assurer une continuité avec le dispositif de labellisation, la cinquième édition du concours « droits des usagers de la santé », avec un périmètre s'ouvrant au champ médico-social et social, s'est avérée, une fois de plus une réussite avec :

- une dynamique régionale renforcée : 21 régions sur 26 se sont impliquées,
- plus de 160 projets examinés par les commissions spécialisées « droits des usagers » des conférences régionales de la santé et de l'autonomie,
- plus de 60 projets labellisés, tous valorisés sur l'espace « droits des usagers de la santé », rubrique en région, onglet projets labellisés : <http://espace-droits-usagers.sante.gouv.fr>

Après délibération du jury, cinq lauréats ont été retenus parmi les projets labellisés en région :

- Association Médecins du Monde de Rouen (Haute-Normandie) | Prévention et réduction des risques pour les personnes travailleuses du sexe
- Centre hospitalier d'Argenteuil (Ile-de-France) | Intégration des proches dans la prise en charge du patient en réanimation
- Hôpital local Jean-Baptiste-Caron de Crèvecœur-le-Grand (Picardie) | Accompagnement de la douleur à domicile
- Hospitalité Saint-Thomas-de-Villeneuve de Lamballe (Bretagne) | Développement de la démocratie en santé
- EPSM Lille Métropole (Nord-Pas-de-Calais) | Chronique du tiers exclu

Dans ce contexte, il a été décidé de renouveler en 2016-2017 le dispositif de labellisation ainsi que le concours, en tenant compte d'une part, du retour d'expérience de l'édition 2015, de l'avis de la commission spécialisée « droits des usagers » (CSDU) de la conférence nationale de santé (CNS), des observations formulées par les agences régionales de santé (ARS) et d'autre part, des résultats de l'étude réalisée par l'école des hautes études en santé publique (EHESP) à l'initiative du ministère, relative à la participation des usagers ou de leurs représentants.

Les modalités de lancement et de communication autour du label au niveau régional sont laissées à l'appréciation de chaque ARS et DRJSCS, l'ensemble des informations est disponible sur l'espace « droits des usagers de la santé » : <http://espace-droits-usagers.sante.gouv.fr>. La valorisation des actions labellisées sera assurée par le ministère en charge de la santé selon les modalités suivantes :

- mise en ligne des projets labellisés, sur l'espace « droits des usagers de la santé », rubrique en région, onglet projets labellisés,
- intégration des événements menés en région autour de la labellisation par la mise à l'agenda ou en actualité sur l'espace « droits des usagers de la santé »,
- actions de promotions éditoriales.

Les projets labellisés ainsi que les projets lauréats du concours feront l'objet d'un suivi. Ce suivi peut être réalisé par les ARS pour les projets labellisés et est menée par la direction générale de l'offre de soins pour les lauréats du concours.

Vous trouverez ci-joint le cahier des charges du label et du concours droits des usagers de la santé édition 2016-2017, qui précise les priorités retenues pour 2016-2017, accompagné de la grille d'analyse des projets admis au concours ainsi que de la grille de suivi des projets labellisés ou lauréats au concours.

Comme vous le constaterez, le calendrier a été modifié pour cette nouvelle édition 2016-2017 afin de :

- tenir compte des contraintes liées à la réforme territoriale,
- éviter le conflit d'agenda avec la semaine de la sécurité des patients qui se déroule en fin d'année 2016,
- donner plus de visibilité à cet événement qui mobilise de nombreux acteurs au plan national et local en calant notre agenda sur la Journée européenne des Droits des patients (avril 2017),

Les référents du label et du concours 2016-2017 au ministère des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes sont :

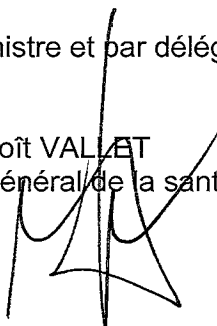
-Sandrine PERROT, bureau des usagers de l'offre de soins, Direction générale de l'offre de soins/ DGOS-SR3@sante.gouv.fr

-Michel CHAPON, webmestre de la Direction générale de l'offre de soins/ michel.chapon@sante.gouv.fr

Nous vous invitons dès à présent à diffuser le cahier des charges auprès de l'ensemble de vos partenaires afin de conforter en 2016/2017, la dynamique de 2015 pour la promotion des droits des usagers dans notre système de santé.

Pour la ministre et par délégation

Benoît VALLET
Directeur général de la santé



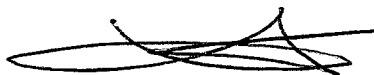
Pour la ministre et par délégation

Anne-Marie ARMANTERAS-de SAXCE
Directrice générale de l'offre de soins



Pour la ministre et par délégation

Jean-Philippe VINQUANT
Directeur général de la cohésion sociale



Pour la ministre et par délégation

Pierre RICORDEAU
Secrétaire général des Ministères chargés de la santé

