



Ministère des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes

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

Personnes chargées du dossier :
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, de la santé et
des droits des femmes

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/2015/150 du 29 avril 2015 relative au label
et au concours « droits des usagers de la santé » édition 2015

Date d'application : immédiate
NOR : AFSH1510623J

Classement thématique : établissements de santé - organisation

Validée par le CNP le 24 avril 2015 - Visa CNP 2015 - 76

Catégorie : Directives adressées par le 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 2015 « 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 » 2015

Diffusion : les établissements ou organismes concernés 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.

Renouvelé en 2014 dans un format qui a permis d'assurer une continuité entre le dispositif de labellisation et la cinquième édition du concours « droits des usagers de la santé », et avec un périmètre s'ouvrant au champ médico-social et social, le bilan s'est avéré très positif avec :

- une dynamique régionale constante et effective : 23 régions sur 26 y compris ultramarines l'Océan Indien et la Martinique se sont impliquées,
- plus de 170 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 :

- Le centre hospitalier privé de Saint Briec (Bretagne) | « **La passerelle** », dispositif d'accompagnement des personnes dans leur parcours de soins au sein de l'établissement
- Le CODERPA Essonne (Ile-de-France) | « **Inter-CVS** », un réseau d'élus et de présidents de conseils de vie sociale pour les personnes âgées
- Le groupe hospitalier mutualiste de Grenoble (Rhône-Alpes) | « **Le rallye droits des usagers** » pour renforcer les connaissances des professionnels
- L'ADAPEI des Alpes de Haute-Provence (PACA) | « **Rien pour nous sans nous** » promouvoir l'autoreprésentation des personnes handicapées déficientes intellectuelles
- Le centre hospitalier d'Annecy-Genevois (Rhône-Alpes) | « **Handiconsult** » faciliter l'accès aux soins courants des personnes handicapées

Dans ce contexte, il a été décidé de renouveler en 2015 le dispositif de labellisation ainsi que le concours, en tenant compte des retours d'expérience de l'édition 2014, de l'avis de la commission spécialisée « droits des usagers » (CSDU) de la conférence nationale de santé (CNS) et des observations formulées par les référents des agences régionales de santé.

L'attribution du label comme la sélection pour la participation au concours est confiée aux agences régionales de santé (ARS) en concertation avec les commissions spécialisées « droits des usagers » des conférences régionales de santé et de l'autonomie (CRSA) en lien, le cas échéant avec les DRJSCS, sur la base d'un cahier des charges national élaboré par la Direction générale de l'offre de soins en collaboration avec la commission spécialisée « droits des usagers » de la conférence nationale de santé, les référents des agences régionales de santé ainsi que les directions du ministère des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes (DSS, DGS, DGCS) et le secrétariat général des ministères chargés des affaires sociales (SGMCAS).

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 2015, qui précise les priorités retenues pour 2015, 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.

Les référents du label et du concours 2015 au ministère des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes sont :

-Sandrine PERROT, mission 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 de charges auprès de l'ensemble de vos partenaires afin de conforter la dynamique de 2014 pour la promotion des droits des usagers dans notre système de santé.

Pour la ministre et par délégation

Pour la ministre et par délégation

Benoît VALLET
Directeur général de la santé

Jean DEBEAUPUIS
directeur général de l'offre de soins

Sabine FOURCADE
Directrice générale de la cohésion sociale

Pierre RICORDEAU
Secrétaire général des
Ministères chargés de la santé