SANTÉ

SANTÉ PUBLIQUE

MINISTÈRE DU TRAVAIL,
DE L'EMPLOI ET DE LA SANTÉ

SECRÉTARIAT D'ÉTAT À LA SANTÉ

Direction générale de l'offre de soins

Département stratégie ressources

Mission des usagers de l'offre de soins (MU)

Direction générale de la santé

Secrétariat général

Bureau programmation synthèse et évaluation (DP1)

Instruction DGOS/MU/DGS/DP1 nº 2011-53 du 10 février 2011 relative au lancement du label « 2011 année des patients et de leurs droits »

NOR : *ETSH1104341J*

Validée par le CNP, le 28 janvier 2011 – Visa CNP 2011-24.

Date d'application : immédiate.

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 « 2011, année des patients et de leurs droits » par les agences régionales de santé.

Mots clés : droits des patients, label, année 2011.

Annexes :

Annexe I. – Cahier des charges du label.

Annexe II. – Fiche « label 2011 ».

Le Ministre du travail, de l'emploi et de la santé, à Mesdames et Messieurs les directeurs généraux des agences régionales de santé.

L'année 2011 a été consacrée « Année des patients et de leurs droits ». Trois missions ont été lancées fin 2010 afin d'établir des propositions d'actions à engager pour :

– assurer la promotion des droits des patients ;
– développer la bientraitance et la qualité de service dans les établissements de santé ;
– accompagner les évolutions du système de santé, dans le respect des droits des patients.

C'est dans ce contexte que les ministres ont souhaité lancer ce label « 2011, année des patients et de leurs droits », afin de valoriser les expériences traduisant cet engagement dans la promotion des droits des patients.

Cette initiative s'inscrit dans la continuité du prix « Droits des patients » qui a été initié en 2010, dans le cadre de la journée européenne des droits des patients (18 avril). La deuxième édition de ce prix viendra clore l'année avec une sélection nationale des meilleurs projets, par un jury, présidé par Marina Carrère d'Encausse, présidente du dispositif « 2011, année des patients et de leurs droits ».

Le label est ouvert à tous les acteurs du système de santé qui souhaitent engager une action exemplaire dans le domaine de la promotion des droits des patients (professionnels de santé, associations, établissements sanitaires et médico-sociaux, organismes d'assurance-maladie, mutuelles, agences, institutions...), mais également aux collectivités territoriales, aux communes qui pour certaines ont d'ores et déjà des projets dans le cadre du dispositif année 2011.

En cohérence avec les dispositions de la loi « Hôpital, patients, santé, territoires », il a été décidé de confier aux Agences régionales de santé l'attribution de ce label sur la base d'un cahier des charges national, qui a été élaboré conjointement par la direction générale de l'offre de soins (DGOS), la direction générale de la santé (DGS), la direction générale de la cohésion sociale (DGCS), la délégation à l'information et la communication (DICOM) et le secrétariat général des ministères chargés des affaires sociales (SGMCAS). Les modalités de lancement de ce label au niveau régional sont laissées à l'appréciation de chaque ARS en sachant que l'ensemble des informations sera disponible sur le portail national, prochainement accessible depuis l'espace internet « Droits des usagers du système de santé » lancé en avril 2010 : www.sante-sports.gouv.fr/espace-usagers-du-systeme-de-sante

Les ARS pourront s'appuyer sur les commissions spécialisées dans le domaine des droits des usagers des conférences régionales de santé et de l'autonomie, pour la sélection des projets.

La valorisation des actions labellisées sera assurée par le ministère de la santé selon plusieurs modalités :

– mise en ligne des projets labellisés sur le portail « 2011, année des patients et de leurs droits » avec une cartographie par région ;
– intégration des évènements labellisés dans le calendrier général de l'année 2011 ;
– actions de promotion éditoriales en cours de finalisation.

Vous trouverez ci-joint le cahier des charges du label et la fiche de remontée nationale des projets que vous aurez labellisés.

Ces fiches sont à adresser à Aurélien CHAUVEAU, responsable web et éditions de la DGOS, courriel : aurelien.chauveau@sante.gouv.fr et Michel CHAPON, webmestre de la DGOS, courriel : michel.chapon@sante.gouv.fr.

Le référent du label 2011 au ministère de la santé est Sandrine PERROT, mission usagers de l'offre de soins, direction générale de l'offre de soins, courriel : sandrine.perrot@sante.gouv.fr.

Nous vous invitons, dès à présent, à diffuser le cahier des charges auprès des différents partenaires de l'ARS, le lancement national sera fait lors du colloque anniversaire de la loi du 4 mars 2002, qui se tiendra au Conseil économique, social et environnemental le 4 mars 2011.

Pour les ministres et par délégation :

La directrice générale de l'offre de soins,
A. Podeur

Le directeur général de la santé,
D. Houssin

ANNEXE I

2011 ANNÉE DES PATIENTS ET DE LEURS DROITS

Cahier des charges du label

I. – LE CONTEXTE ET LA PROBLÉMATIQUE

L'année 2011 a été consacrée « année des patients et de leurs droits ». Trois missions ont été lancées fin 2010 par le ministre de la santé afin d'établir des propositions d'actions à engager pour :

– assurer la promotion des droits des patients ;
– développer la bientraitance et la qualité de service dans les établissements de santé ;
– accompagner les évolutions du système de santé, dans le respect des droits des patients.

C'est dans ce contexte que s'inscrit le label « 2011, année des patients et de leurs droits » qui vise à identifier des expériences traduisant cet engagement dans la promotion des droits des patients.

Cette initiative s'inscrit dans la continuité du prix « Droits des Patients » qui a été initié en 2010, dans le cadre de la journée européenne des droits des patients (18 avril). La deuxième édition 2011 de ce prix viendra clore l'année avec une sélection nationale des meilleurs projets, par un jury présidé par Marina Carrère d'Encausse, présidente du dispositif « 2011, année des patients et de leurs droits ».

Le label est ouvert à tous les acteurs du système de santé qui souhaitent engager une action exemplaire dans le domaine de la promotion des droits des patients, mais également aux collectivités territoriales, qui, pour certaines ont d'ores et déjà des projets dans le cadre du dispositif année 2011.

Concernant les professionnels de santé, il s'inscrit dans la feuille de route pour l'année 2011 du Conseil national de l'ordre des médecins. Le CNOM souhaite renforcer le respect du droit à l'information et à l'accompagnement des patients par les médecins, tant libéraux qu'hospitaliers et salariés.

II. – LE PÉRIMETRE DU LABEL « ANNÉE 2011 »

1. **Les thématiques privilégiées**

Par souci de cohérence avec les propositions issues des trois missions lancées fin 2010 dans le cadre du dispositif « 2011, année des patients et de leurs droits », cinq axes thématiques seront particulièrement privilégiés :

– les actions visant à dynamiser l'exercice de la démocratie sanitaire, et à favoriser la participation des usagers à la définition des politiques de santé ;
– les actions visant à garantir le respect des droits des patients dans le cadre des nouveaux modes de prises en charge (TIC, exercice regroupé...) ;
– l'implication des professionnels de santé dans la promotion des droits des patients ;
– les dispositifs incitant à promouvoir la bientraitance et la qualité de service dans les établissements de santé ;
– les actions visant à promouvoir la transparence de l'offre de soins.

Ces thématiques sont indicatives et serviront de guide pour l'attribution du label.

2. **Sont admis à la labellisation « Année 2011 »**

Les associations et les fondations exerçant leur activité dans le domaine de la santé et médico-social comme les associations d'usagers et, ou les associations et organisations professionnelles ;

Les établissements de santé et les établissements médico-sociaux ;

Les professionnels de santé :

1. Exerçant une activité libérale en ville, que ce soit à titre individuel ou dans le cadre d'un regroupement (réseaux de santé, structures de proximité...).

2. Des services d'intérêt général dédiés à la prévention (services de PMI, santé scolaire et universitaire, santé au travail).

Les institutions et organismes susceptibles de conduire des actions de promotion des droits : ARS, Agences sanitaires, les collectivités territoriales, caisses d'assurance maladie, mutuelles, organismes de recherche...

Le secteur sanitaire comme médico-social entrent dans le champ du présent label, car ils correspondent au champ de compétence des agences régionales de santé, comme indiqué à l'article L. 1431-2 du code de la santé publique (CSP).

3. **La nature des projets pouvant être labellisés**

Toute action visant à promouvoir les droits des patients individuels et collectifs est susceptible d'être labellisée. À titre d'exemples, peuvent être labellisés, l'organisation de forums/colloques

régionaux, de débats publics, la réalisation d'un site internet, des projets visant à la formation des professionnels de santé au respect des droits des patients... Des critères de sélection sont proposés ci-dessous, ils pourront être adaptés aux spécificités du contexte local.

III. – PROPOSITIONS DE PROCÉDURE POUR LA LABELLISATION DES PROJETS

1. **Information sur le dispositif de labellisation**

Les modalités de lancement de ce label au niveau régional sont laissées à l'appréciation de chaque ARS (appel à projets, diffusion presse...), en sachant que l'ensemble des informations sera disponible sur le portail national, prochainement accessible depuis l'espace internet « Droits des usagers du système de santé » lancé en avril 2010 : www.sante-sports.gouv.fr/espace-usagers-du-systeme-de-sante

2. **Analyse et sélection des projets**

Il est proposé de confier l'attribution du label « Année 2011 » à la commission spécialisée dans le domaine des droits des usagers des conférences régionales de santé et de l'autonomie. Les critères de sélection pourront être mis en cohérence avec les priorités du plan stratégique régional de santé, en matière de droits des patients.

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

a) Être des projets modélisables et/ou transposables sinon à l'ensemble du champ d'activité décrit ci-dessus ;

b) Être des projets qui s'inscrivent dans la durée ;

c) Une attention particulière sera portée à la nécessité de favoriser l'appropriation des droits par tous, y compris par les populations dont la situation rend difficile l'accès à leurs droits ;

d) Être des projets développés avec des supports informationnels, pédagogiques.

Chaque projet devra être présenté accompagné :

a) D'une note d'intention définissant brièvement l'esprit du projet, son objet principal, la population ciblée ainsi que les résultats enregistrés ou souhaités ;

b) De la « fiche label » figurant en annexe 1, qui décrira de façon synthétique le projet ;

c) D'un descriptif détaillé du mode opératoire accompagné de tout support (écrit, audio, vidéo) en permettant une meilleure illustration.

3. **Intégration/valorisation des projets labellisés dans le dispositif national**

Les projets labellisés feront l'objet d'une valorisation notamment par la mise en ligne d'informations relatives au projet sur le portail « 2011, année des patients et de leurs droits », au moyen d'une grille ayant pour finalité de faire remonter l'information (annexe 1 fiche « label »).

Les ARS pourront proposer les meilleurs des projets labellisés pour concourir à la deuxième édition du prix droits des patients qui aura lieu fin 2011.

Les commissions spécialisées dans le domaine des droits des usagers (CSDU) des commissions régionales de santé et de l'autonomie (CRSA) près les agences régionales de santé (ARS) sont habilitées à délivrer le label en fonction des conditions précisées dans le cahier des charges.

Le ministère du travail, de l'emploi et de la santé peut également attribuer le label à des expériences dont il serait informé directement par un porteur de projet.

Les projets pourront être labellisés jusqu'à la fin de l'année 2011.

IV. – PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET PUBLICITÉ DES PROJETS PRIMÉS

Les porteurs des projets labellisés dans le cadre de ce dispositif autorisent le ministère du travail, de l'emploi et de la santé à divulguer leur identité. Ils l'autorisent également gracieusement à diffuser sur le portail internet du ministère, le mode opératoire de leur initiative, y compris s'il s'agit d'une vidéo.

ANNEXE II

Fiche "Label année 2011"

indiquez ici l'intitulé de votre initiative

date :

Quelques conseils pour remplir votre fiche

Vos lecteurs attendent des informations pratiques et un témoignage sur ce que vous avez mis en place et la manière dont vous souhaitez le faire partager.
Soyez précis et concis, en alternant entre éléments factuels et témoignages sur le déroulement du projet et ses résultats.

1	Le porteur du projet	
Coordonnées	coordonnées complètes (collectivité territoriale, association d'usagers, établissement de santé, établissement médico-social, professionnels de santé...)	
Contacts	coordonnées (tél + mail) et fonction de la personne à contacter	

2	Le Contexte	
L'origine	Quels sont les éléments qui ont fait émerger **l'idée** de ce projet ?	
La finalité	Quelle est la finalité du projet ? Quelles étaient les améliorations attendues ? Pour qui est il destiné ? Quels sont les usagers cibles ?	
La description du dispositif	Description précise et concise du projet	
Les acteurs	Qui est à **l'initiative** du projet ? Qui a participé, (groupe de travail, …)	
Les axes prioritaires	- les actions visant à dynamiser l'exercice de la démocratie sanitaire, et à favoriser la participation des usagers à la définition des politiques de santé, - les actions visant à garantir le respect des droits des patients dans le cadre des nouveaux modes de prises en charge (TIC, exercice regroupé……), - l'implication des professionnels de santé dans la promotion des droits des patients, - les dispositifs incitant à promouvoir la bientraitance et la qualité de service dans les établissements de santé, - les actions visant à promouvoir la transparence de l'offre de soins.	

Fiche "Label année 2011"

indiquez ici l'intitulé de votre initiative

date :

Quelques conseils pour remplir votre fiche

Vos lecteurs attendent des informations pratiques et un témoignage sur ce que vous avez mis en place et la manière dont vous souhaitez le faire partager.
Soyez précis et concis, en alternant entre éléments factuels et témoignages sur le déroulement du projet et ses résultats.

3	La réalisation	
La mise en oeuvre	Difficultés rencontrées Eléments facilitateurs de la réalisation du projet Comment sont impliqués les partenaires, notamment les usagers ?	
Le calendrier	Calendrier du projet, de la réflexion à la décision de mise en œuvre et de réalisation effective	
Comment et combien ?	Réalisation pratique, coûts et moyens mobilisés (matériels, etfinanciere) **Moyens** humains (recrutement, redéploiement) Comment avez vous obtenu les moyens nécessaires ? Avez vous fait appel à des **partenaires** extérieurs ?	
La communication	Quelle **valorisation** du projet ? quelle forme de communication ? publication ? Mise en ligne ? Interview écrites ou audiovisiuelles ? Relations institutionnelles reportages ?	

4	Et après ?	
Les résultats	Y a t-il une réelle **plus-value** apportée par ce projet au service de l'usager et comment peut on la décrire ? Quelles sont les perspectives de généralisation, de modélisation ou transpositions ?	
L'evaluation et le suivi	Y a t il eu évaluation ? Si oui, quelle forme prend elle ? Par qui ? Comment ? Pour qui ? Modalités du **suivi** : indicateurs, contenu, périodicité... **Conséquences** de l'évaluation : amélioration, ajustements, abandon	
Quelques conseils et témoignages	Quels sont les 2 ou 3 **conseils** que vous donneriez pour mettre en œuvre un projet similaire ? Qu'auriez vous envie de passer comme **message** sur ce projet ?	