

SANTÉ

ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ

MINISTÈRE DES SOLIDARITÉS
ET DE LA SANTÉ

Direction générale de l'offre de soins

Sous-direction de la stratégie
et des ressources

Bureau des usagers de l'offre de soins

Direction générale de la santé

Division droits des usagers,
affaires juridiques et éthiques

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

Instruction n° DGOS/SR3/DGS/DGCS/2018/209 du 4 septembre 2018 relative à l'édition 2019 du label et concours « Droits des usagers de la santé »

NOR : SSAH1824012J

Date d'application : immédiate.

Validée par le CNP le 31 août 2018. – Visa CNP 2018-76.

Visée par le SG-MCAS le 24 septembre 2018.

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 2019 « 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.

Annexe :

Cahier des charges du label et du concours « droits des usagers de la santé » 2019.

La ministre des solidarités 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.

Le label « droits des usagers de la santé » a été initié en 2011 à l'occasion de l'« année des patients et de leurs droits », afin de repérer les expériences exemplaires et les projets innovants menés en région, en matière de promotion des droits des patients.

C'est un outil d'animation territoriale de la démocratie sanitaire et de valorisation des initiatives locales qui complète les dispositifs institutionnels. Il contribue à reconnaître les « bonnes pratiques » susceptibles d'éclairer autrement la réalité de l'application des droits des usagers dans les territoires.

Réitérée en 2018, dans un format qui a permis d'assurer une continuité avec le dispositif de labellisation, la septième édition du concours « droits des usagers de la santé » s'est avérée, une fois de plus une réussite avec une dynamique régionale forte :

- 13 régions sur 17 impliquées,
- plus de 180 projets examinés par les commissions spécialisées « droits des usagers » des conférences régionales de la santé et de l'autonomie,
- plus de 75 projets labellisés et valorisés sur l'espace « Parcours de santé: vos droits », rubrique « bonnes pratiques en région » :

<http://solidarites-sante.gouv.fr/systeme-de-sante-et-medico-social/parcours-de-sante-vos-droits/bonnes-pratiques-en-region/>

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

- l'association Alliance du cœur et l'hôpital privé Nord-Parisien de Sarcelles (Île-de-France) pour leur *projet autour de la promotion des commissions des usagers et des droits des patients* sous la forme d'un set de table ;
- le centre de lutte contre le cancer Paoli-Calmette (PACA) pour son *projet reconnaissant le concept de « patient-expert »* et facilitant l'implication des représentants des usagers dans les différentes instances de l'établissement ;
- l'association de lutte contre le sida de Lyon (Auvergne Rhône-Alpes) pour son *projet sur les droits en prison pour et avec les personnes détenues* sous la forme d'un livret et de clips pédagogiques sur la santé ;
- le comité d'étude et d'information sur la drogue et les addictions (CEID-CSAPA) de la Ferme-Merlet (Nouvelle-Aquitaine) pour son *projet de potager thérapeutique* à destination de personnes en situation d'addiction ;
- l'institut catholique de Lille et l'unité de recherche HADÉPAS (Hauts-de-France) pour leur *projet consistant à favoriser l'intégration du handicap à l'université* par le biais de modules de formation adaptés.

Au regard de l'importante mobilisation, il a été décidé de renouveler en 2019 le dispositif de labellisation ainsi que le concours, en tenant compte d'une part, du retour d'expérience de l'édition 2018, 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), des premiers résultats de l'étude de l'école des hautes études en santé publique (EHESP) et d'autre part, des résultats du bilan du dispositif.

Ainsi, il est souhaitable de veiller à :

- rééquilibrer la participation entre le secteur sanitaire et le secteur médico-social ;
- rechercher l'implication des porteurs de projets relevant de la médecine de ville notamment des professionnels de santé en exercice individuel ou collectif tel que les maisons et centres de santé et, selon les modes de prise en charge en ambulatoire, à domicile et à distance ;
- identifier les projets apparentés aux axes sous-représentés tels que ceux relatifs à l'effectivité des droits et à la médiation en santé.

Nous vous incitons à accompagner les porteurs de projets dans leur demande de labellisation afin de contribuer à faire progresser la qualité des restitutions lors du bilan annuel.

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://solidarites-sante.gouv.fr/systeme-de-sante-et-medico-social/parcours-de-sante-vos-droits/soumettez-votre-projet/>

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 « Parcours de santé: vos droits », rubrique bonnes pratiques en région ;
- actions de promotions éditoriales.

Les projets labellisés ainsi que les projets lauréats du concours feront l'objet d'un suivi. Ce suivi sera réalisé par les ARS pour les projets labellisés 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 2019, qui précise les priorités retenues, 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.

Le recueil des candidatures à la labellisation débutera à la réception de la note d'information ministérielle.

Les ARS proposeront les meilleurs projets labellisés admis à concourir au niveau national jusqu'au 8 février 2019 dans la limite de 3 par grande région. Les projets sélectionnés par les ARS seront accompagnés d'un avis motivé.

Le jury du concours national se réunira le 7 mars 2019 : les résultats seront annoncés au niveau national le 18 avril 2019, date de la journée européenne « droits des patients ».

Les référents du label et du concours 2019 au ministère des solidarités et de la santé 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 la dynamique de 2018 pour la promotion des droits des usagers dans notre système de santé.

Pour la ministre et par délégation :

La directrice générale de l'offre de soins,
C. COURRÈGES

Le directeur général de la cohésion sociale,
J.-PH. VINQUANT

Le directeur général de la santé,
J. SALOMON

*La secrétaire générale des ministères
chargés des affaires sociales,*
S. FOURCADE

ANNEXE

CAHIER DES CHARGES DU LABEL ET DU CONCOURS
« DROITS DES USAGERS DE LA SANTÉ » 2019



Label et concours droits des usagers de la santé
2019

Cahier des charges

septembre 2018



I. – LE CONTEXTE

Le label « Droits des usagers de la santé » a été initié en 2011 lors de l'« année des patients et de leurs droits ». Il vise à repérer et valoriser des expériences exemplaires et des projets innovants en matière de promotion des droits des usagers. Reconduit en 2018 et étendu au champ médico-social et social, le bilan de la labellisation s'avère très positif :

- une dynamique régionale continue, 13 régions sur 17 impliquées ;
- une mobilisation territoriale confortée, plus de 180 projets examinés par les commissions spécialisées « Droits des usagers » (CSDU) des conférences régionales de la santé et de l'autonomie (CRSA) ;
- plus de 75 projets labellisés en région valorisés sur l'espace « Parcours de santé : vos droits » du site du ministère chargé de la santé :

<http://solidarites-sante.gouv.fr/systeme-de-sante-et-medico-social/parcours-de-sante-vos-droits/bonnes-pratiques-en-regions/>

Dans ce contexte, il a été décidé de reconduire le dispositif de labellisation en 2019 en tenant compte d'une part, du retour d'expérience de l'édition 2018, 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), des premiers résultats de l'étude de l'école des hautes études en santé publique (EHESP) et d'autre part, des résultats du bilan de la campagne 2018.

En 2018, les projets labellisés concernent majoritairement les actions d'information, de convergence des droits et de formation des professionnels de santé.

Dans une moindre mesure, ils portent sur des initiatives en lien avec la médiation en santé, le traitement des réclamations et des plaintes.

L'édition 2019 doit contribuer à :

- impliquer davantage le patient, l'utilisateur - réaffirmer son rôle comme acteur du parcours de santé et citoyen associé à la gouvernance du système de santé – y compris sur la pertinence et la qualité des services rendus et des soins reçus c'est entre autre, l'un des objectifs poursuivis par la stratégie nationale de santé 2018-2020 (SNS), la stratégie de transformation du système de santé (STSS) et, plus généralement la transformation de l'action publique (AP2022). La démocratie sanitaire ne saurait se réduire à placer un représentant des patients dans les instances des établissements ;
- faire du patient un partenaire à part entière du système de santé.

Elle permet une continuité entre le dispositif de labellisation et la 8^e édition du concours « Droits des usagers de la santé » qui viendra récompenser, les meilleurs projets labellisés, dans la limite de 3 par grande région. La sélection est faite par les ARS, après avis de la CSDU des CRSA, et en lien avec les D-R-D-JSCS, puis communiquée au ministère chargé de la santé. Un jury représentant les différentes composantes du système de santé examinera les projets labellisés sélectionnés par les ARS et décernera des prix à 5 lauréats dont les projets auront été jugés particulièrement exemplaires.

À titre d'exemple, le jury du concours 2018 a récompensé 5 lauréats parmi les projets labellisés en région :

- l'association Alliance du cœur et l'hôpital privé Nord-Parisien de Sarcelles (Île-de-France) pour leur *projet autour de la promotion des commissions des usagers et des droits des patients* sous la forme d'un set de table ;
- le centre de lutte contre le cancer Paoli-Calmette (PACA) pour son *projet reconnaissant le concept de « patient-expert »* et facilitant l'implication des représentants des usagers dans les différentes instances de l'établissement ;
- l'association de lutte contre le sida de Lyon (Auvergne Rhône-Alpes) pour son *projet sur les droits en prison pour et avec les personnes détenues* sous la forme d'un livret et de clips pédagogiques sur la santé ;
- le comité d'étude et d'information sur la drogue et les addictions (CEID-CSAPA) de la Ferme-Merlet (Nouvelle-Aquitaine) pour son projet de potager thérapeutique à destination de personnes en situation d'addiction ;
- l'institut catholique de Lille et l'unité de recherche HADÉPAS (Hauts-de-France) pour leur *projet consistant à favoriser l'intégration du handicap à l'université* par le biais de modules de formation adaptés.

Les 5 projets sont modélisables, transposables et particulièrement innovants: ils s'inscrivent dans la durée et démontrent l'engagement des usagers aux côtés des professionnels dans la mise en place d'un véritable partenariat. Leur diversité et leur qualité montrent également l'appropriation du dispositif label-concours par les acteurs, désormais reconnu comme un outil d'animation territoriale et de valorisation des initiatives locales.

Ils ont une visée pédagogique, sont originaux ou combler un vide: chacun d'entre eux a reçu du ministère un prix de 2 000 €.

En 2019 comme en 2018, le label et le concours seront ouverts à tous les acteurs du système de santé qui souhaitent s'engager dans une action innovante autour de la promotion des droits des usagers, et aux collectivités territoriales qui développent, pour certaines, des projets expérimentaux au niveau de leurs territoires.

Concernant les professionnels de santé, le label converge vers les objectifs poursuivis par le conseil national de l'ordre des médecins en faveur du renforcement du respect du droit à l'information et à l'accompagnement des patients, tant par les médecins libéraux qu'hospitaliers et salariés.

II. – LE PÉRIMÈTRE DU LABEL ET DU CONCOURS 2019 « DROITS DES USAGERS DE LA SANTÉ »

Les thématiques privilégiées

En 2019 comme en 2018, les axes thématiques s'appuient sur les recommandations issues des rapports sur les droits des usagers de la CNS et sur la stratégie nationale de santé, voire anticipe la stratégie de transformation du système de santé et la révision des lois de bioéthique.

Six axes thématiques, non exhaustifs, seront particulièrement privilégiés:

- renforcer et préserver l'accès à la santé – y compris à la prévention – pour tous, notamment par une information adaptée aux personnes vulnérables (mineures, majeures protégées, en perte d'autonomie, souffrant de troubles psychiques, intellectuellement déficientes, etc.), étrangères, placées sous main de justice, etc.;
- sensibiliser les professionnels de santé au moyen d'actions de formation aux droits des usagers;
- promouvoir un mode de résolution des litiges comme la médiation en santé dans les structures de soins, médico-sociales et à domicile en mobilisant, entre autres, les médiateurs tels que les médiateurs médicaux, les médiateurs non-médicaux, les personnes qualifiées, etc.;
- faire converger les droits des usagers des structures de soins, sociales et médico-sociales, notamment au travers de la participation des représentants des usagers et des usagers (CDU, CVS) et de la mise en place de dispositifs expérimentaux adaptés aux parcours (organisation territoriale pour l'exercice des droits impliquant les établissements, conseils généraux, ordres et organisations professionnels, ARS, les conseils territoriaux de santé, etc.);
- co-construire l'effectivité des droits des usagers en lien avec les représentants des usagers, à partir des plaintes ou réclamations (établissements, conseils généraux, ordres et organisations professionnels, ARS, les conseils territoriaux de santé, etc.) et par l'analyse systématique des motifs notamment à partir des rapports des CDU ou des CVS et la mise en œuvre de mesures d'amélioration;
- accompagner les évolutions du système de santé qu'elles soient organisationnelles ou liées aux innovations (bio) technologiques dans le respect des droits des usagers (e-santé, télémédecine, maisons et centres de santé, soins de santé transfrontaliers, développement de la chirurgie ambulatoire, etc.) et par la mobilisation des outils de démocratie sanitaire notamment favorisant l'information et le débat citoyen.

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

Les préconisations

Les bilans du dispositif montrent qu'il est souhaitable de veiller à:

- améliorer la communication autour du dispositif par la mise en ligne systématique des informations dès la page « démocratie sanitaire » des ARS intégrée au portail national des ARS;
- rajuster le ciblage des projets tant concernant les porteurs que le périmètre:
 - veiller à un rééquilibrage entre la participation du secteur sanitaire et celle du secteur médico-social;

- rechercher l'implication des porteurs de projets relevant de la médecine de ville notamment des professionnels de santé en exercice individuel ou collectif tel que les maisons et centres de santé et, selon les modes de prise en charge: en ambulatoire, à domicile et à distance;
- identifier les projets apparentés aux axes sous-représentés tels que ceux relatifs à l'effectivité des droits et à la médiation en santé.

Les candidats admissibles à la labellisation 2019

Sont éligibles au label « Droits des usagers de la santé », dans le périmètre de compétence et d'action des ARS et des D-R-D-JSCS :

- 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 (réseaux de santé, structures de proximité, maison ou centre de santé, etc.) ou de services d'intérêt général dédiés à la prévention (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: ARS, agences sanitaires, collectivités territoriales, caisses d'assurance maladie, mutuelles;
- les organismes de formation et recherche, etc.

La nature des projets labellisables

Toute action visant à promouvoir les droits individuels et collectifs des usagers est susceptible d'être labellisée, dans la mesure où elle présente un caractère innovant et reproductible.

L'implication des usagers dans les projets retenus pour la labellisation est une condition indispensable. La participation des usagers ou leurs représentants varie de l'information, à la co-décision en passant par la concertation et la co-construction.

Les résultats du label et du concours 2018 peuvent être consultés à titre indicatif pour illustrer la nature des projets attendus dans ce cadre.

Des critères de sélection sont proposés *infra*: ils pourront être adaptés à des spécificités locales.

III. – LES MODALITÉS DE LABELLISATION DES PROJETS ET LEUR SÉLECTION AU CONCOURS

L'information sur le dispositif de labellisation

Les modalités de lancement du label au niveau régional – appels à projets, actions médiatiques, etc. – sont laissées à l'appréciation de chaque ARS et D-R-D-JSCS, sachant que l'ensemble des informations sera disponible prochainement sur l'espace internet « Droits des usagers du système de santé » du ministère chargé de la santé :

<http://solidarites-sante.gouv.fr/systeme-de-sante-et-medico-social/parcours-de-sante-vos-droits/soumettez-votre-projet/>

Cependant, une information sur la page « démocratie sanitaire » de chaque ARS sur le portail national des ARS est recommandée, pour faciliter celle-ci une infographie et une animation seront mises à disposition des ARS.

L'analyse et la sélection des projets

Comme en 2018, il est proposé de confier l'attribution du label « Droits des usagers de la santé » aux ARS, après avis des CSDU des CRSA et en lien le cas échéant avec les D-R-D-JSCS. Les critères de sélection pourront être mis en cohérence avec les priorités des plans stratégiques régionaux de santé en matière de droits des usagers.

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

- être modélisables et/ou transposables à l'ensemble du champ d'activité décrit supra ;
- 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 co-décision en passant par la concertation et la co-construction ;
- s'inscrire dans la durée ;
- 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.

Lire à titre indicatif la grille d'analyse des projets labellisés au concours figurant en annexe I.

Le calendrier

Le recueil des candidatures à la labellisation débutera à la réception de l'instruction ministérielle.

Les ARS proposeront les meilleurs projets labellisés admis à concourir au niveau national jusqu'au 8 février 2019 dans la limite de 3 par grande région. Les projets sélectionnés par les ARS seront accompagnés d'un avis motivé.

Le jury du concours national se réunira le 7 mars 2019.

La valorisation des projets labellisés au niveau national

Les projets labellisés feront l'objet d'une valorisation, notamment par la mise en ligne d'informations au sein de l'espace « Droits des usagers de la santé » du ministère chargé de la santé : cela, au moyen du formulaire *ad hoc* à renseigner en ligne. L'objectif est de porter à la connaissance du plus grand nombre les projets labellisés ainsi que les initiatives des lauréats du concours afin d'en favoriser la reproductibilité.

Un suivi et une mise à jour seront assurés par les ARS pour les projets labellisés au niveau régional et par le bureau des « Usagers de l'offre de soins » de la direction générale de l'offre de soins (DGOS) pour les lauréats du concours national.

Lire à titre indicatif la grille de suivi des projets labellisés au concours, en annexe II.

Une cérémonie nationale de remise de prix sera organisée le 18 avril 2019, date de la journée européenne des droits des patients, pour récompenser les initiatives sélectionnées par le jury du concours.

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

Les porteurs des projets labellisés dans le cadre de ce dispositif autorisent le ministère chargé de la santé à divulguer leurs identités. Ils l'autorisent également à diffuser gracieusement, sur le site internet du ministère, le mode opératoire de leurs initiatives, y compris s'il s'agit d'un support vidéo.

ANNEXE I

GRILLE D'ÉVALUATION DES PROJETS LABELLISÉS ADMIS À CONCOURIR

<p>Intitulé du projet :</p> <p>Nom du participant :</p> <p>Catégorie de structure (cocher la case correspondante) :</p> <p>association, fondation exerçant leur activité dans les domaines de la santé et/ou médico-social ; établissement de santé ou établissement médico-social ; professionnel de santé exerçant une activité libérale à titre individuel ou regroupé, dans un service d'intérêt général dédié à la prévention, dans un service de soins à domicile ; institution ou organisme susceptible de conduire des actions de promotion des droits : ARS, agence sanitaire, collectivité territoriale, caisse d'assurance maladie, mutuelle ; organismes de formation de recherche, etc.</p> <p>Droits collectifs : oui / non Droits individuels : oui / non</p> <p>Thématiques (cocher la (es) case (s) correspondante (s)) :</p> <p>renforcer et préserver l'accès à la santé – y compris à la prévention – pour tous, notamment par une information adaptée aux personnes vulnérables (mineures, majeures protégées, en perte d'autonomie, souffrant de troubles psychiques, intellectuellement déficientes, etc), étrangères, placées sous main de justice, etc. ; sensibiliser les professionnels de santé au moyen d'actions de formation aux droits des usagers ; promouvoir un mode de résolution des litiges comme la médiation en santé dans les structures de soins, médico-sociales et à domicile en mobilisant, entre autre, les médiateurs tels que les médiateurs médicaux, les médiateurs non-médicaux, les personnes qualifiées, etc. ; faire converger les droits des usagers des structures de soins, sociales et médico-sociales, notamment au travers de la participation des représentants des usagers et des usagers (CDU, CVS) et de la mise en place de dispositifs expérimentaux adaptés aux parcours (organisation territoriale pour l'exercice des droits) ; co-construire l'effectivité des droits des usagers en lien avec les représentants des usagers à partir du traitement des réclamations et des plaintes, l'analyse systématique des motifs notamment à partir des rapports des CDU ou des CVS et la mise en œuvre de mesures d'amélioration ; accompagner les évolutions du système de santé qu'elles soient organisationnelles ou liées aux innovations (bio) technologiques dans le respect des droits des usagers (e-santé, télémédecine, maisons et centres de santé, soins de santé transfrontaliers, chirurgie ambulatoire, etc.) et par la mobilisation des outils de la démocratie sanitaire favorisant l'information et le débat citoyen.</p> <p>Autre (précisez) :</p>	
---	--

Capacité du projet à être modélisable et/ou transposable à l'ensemble du périmètre de l'offre sanitaire ou médico-sociale		... / 5
Capacité du projet à s'inscrire dans la durée		... / 5
Capacité du projet à favoriser l'appropriation des droits par tous, y compris par les populations dont la situation rend difficile l'accès à leurs droits		... / 2.5
Participation des usagers ou de leurs représentants (information, concertation, co-construction, co-décision).		... / 2.5
Originalité du projet/caractère innovant		... / 2.5
Appréciation générale (sur les supports informationnels, pédagogiques, les réalisations concrètes et mesurables)		... / 2.5
Total note		... / 20
Points forts	Points faibles	

Intitulé du projet :

Nom du rapporteur :

Appréciation générale sur le projet

Propositions du rapporteur

ANNEXE II

AVIS MOTIVANT LA PARTICIPATION DU PROJET LABELLISÉ EN RÉGION AU CONCOURS NATIONAL

Les agences régionales de santé (ARS) transmettent au niveau national, une sélection des meilleurs projets labellisés en région, dans un maximum de 3 par grande région.

Chaque projet labellisé en région admis à concourir est accompagné d'un avis motivant le choix de sa participation au concours national.

Cet avis est élaboré en lien avec les commissions spécialisées « droits des usagers » (CSDU) des conférences régionales de santé et de l'autonomie (CRSA) et, le cas échéant avec les directions régionales de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (D-R-D-JSCS).

L'avis sans formalisme particulier a pour finalité de préciser en complément de la grille d'évaluation « projets labellisés admis à concourir » (annexe I) :

À titre indicatif :

- les qualités intrinsèques (expérimentales, novatrices...) du projet qui le distingue des projets labellisés en région la même année ;
- les besoins spécifiques satisfaits dans le (s) territoire (s) par la mise en place du projet,

Plus généralement, tout élément susceptible de différencier le projet labellisé, des autres projets labellisés ou des projets primés au concours national depuis le début du dispositif en 2011.

ANNEXE III

GRILLE DE SUIVI DES PROJETS LABELLISÉS OU LAURÉATS AU CONCOURS

Année d'obtention du label (prix) :

Intitulé de votre projet :

Bref rappel des objectifs :

Domaines dans lesquels votre projet a concouru :

- **Droits collectifs : oui / non | Droits individuels : oui / non**
- **Thématiques (cocher la (es) case (s) correspondante(s)) :**
 - renforcer et préserver l'accès à la santé – y compris à la prévention – pour tous, notamment par **une information adaptée** aux personnes vulnérables (mineures, majeures protégées, en perte d'autonomie, souffrant de troubles psychiques, intellectuellement déficientes, etc), étrangères, placées sous main de justice, etc. ;
 - sensibiliser les professionnels de santé au moyen **d'actions de formation** aux droits des usagers ;
 - promouvoir un mode de résolution des litiges comme **la médiation en santé** dans les structures de soins, médico-sociales et à domicile en mobilisant, entre autre, les médiateurs tels que les médiateurs médicaux, les médiateurs non-médicaux, les personnes qualifiées, etc. ;
 - faire converger les droits des usagers des structures de soins, sociales et médico-sociales, notamment au travers de **la participation des représentants des usagers et des usagers** (CDU, CVS) et de la mise en place de dispositifs expérimentaux adaptés aux parcours (organisation territoriale pour l'exercice des droits) ;
 - co-construire **l'effectivité** des droits des usagers en lien avec les représentants des usagers à partir du traitement des réclamations et des plaintes, l'analyse systématique des motifs notamment à partir des rapports des CDU ou des CVS et la mise en œuvre de mesures d'amélioration ;
 - accompagner **les évolutions du système de santé** qu'elles soient organisationnelles ou liées aux innovations (bio) technologiques dans le respect des droits des usagers (e-santé, télémédecine, maisons et centres de santé, soins de santé transfrontaliers, chirurgie ambulatoire, etc.) et par la mobilisation des outils de la démocratie sanitaire favorisant l'information et le débat citoyen.

Autre (précisez) :
- **Catégorie de structure (cocher la case correspondante) :**
 - association, fondation exerçant leur activité dans les domaines de la santé et/ou médico-social ;
 - établissement de santé ou établissement médico-social ;
 - professionnel de santé exerçant une activité libérale à titre individuel ou regroupé, dans un service d'intérêt général dédié à la prévention, dans un service de soins à domicile ;
 - institution ou organisme susceptible de conduire des actions de promotion des droits : ARS, agence sanitaire, collectivité territoriale, caisse d'assurance maladie, mutuelle ;
 - organismes de formation de recherche, etc.

Capacité de modélisation et/ou de transposition à l'ensemble du périmètre de l'offre sanitaire ou médico-sociale de votre projet	<i>Le projet a-t-il donné lieu à transposition dans une autre structure ? Avez-vous été contacté pour avoir des informations sur votre projet ? Si oui, quelles suites ont été données ?</i>
Capacité du projet à s'inscrire dans la durée	<i>Le projet se poursuit-il ? si oui, va-t-il évoluer ? Si non, pour quelle raison n'est-il pas poursuivi ?</i>
Capacité du projet à favoriser l'appropriation des droits par tous, y compris par les populations dont la situation rend difficile l'accès à leurs droits	<i>Avez-vous pu mesurer une meilleure appropriation des droits ? Si oui, comment et auprès de quel public ?</i>
Participation des usagers ou de leurs représentants (information, concertation, co-construction, co-décision).	<i>Les usagers sont-ils toujours partie prenante de votre projet ? si oui, dans quelle mesure ? Si non, pour quelle raison ?</i>
Originalité du projet/caractère innovant	<i>Votre projet vous semble-t-il encore original/ innovant ? si oui, dans quelle mesure, si non, pour quelle raison ? Imaginez-vous adapter votre projet pour qu'il soit à nouveau original/innovant ?</i>
Appréciation générale (sur les supports informationnels, pédagogiques, les réalisations concrètes et mesurables)	<i>Vos supports sont-ils toujours adaptés, pensez-vous les faire évoluer, si oui, comment ? si non, pourquoi ?</i>
L'attribution du label (prix) droits des usagers de la santé a-t-il été une aide dans le déploiement de votre projet ?	<i>Dans quelles circonstances avez-vous eu besoin de vous prévaloir de l'attribution du label ou du prix pour mener à bien votre projet ? quels ont été les effets positifs ou négatifs de l'attribution du label (prix) droits des usagers de la santé ?</i>
Points forts	Points faibles
<i>Quels sont les points forts que vous retenir de votre expérience ? constatez-vous des points forts que vous n'aviez pas envisagés initialement ? si oui, lesquels ?</i>	<i>Quelles sont les difficultés que vous avez rencontrées ? comment les avez-vous surmontées ?</i>