



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



**Bilan OG 23/23 du SRS 2018-2023**  
**« Reconnaître l'utilisateur comme acteur du système de santé »**  
**Perspectives OG 26/26 du SRS 2023-2028**  
**CONCERTATION EXTERNE - GT CP CRSA & CTS**

**Lundi 20/03/2023**

# Origines de l'OG23

« *Reconnaître l'utilisateur comme acteur du système de santé* »

**Loi modernisation de notre système de santé** et le développement des droits des patients (janv. 2016)

**Stratégie nationale de santé (SNS) 2018-2022** : innover pour transformer notre système de santé **en réaffirmant la place des usagers**

**= 7<sup>e</sup> / 7 orientation stratégique (OS) du PRS** rédigée en ce sens lors des concertations hiver 2017 / printemps 2018

**Avis de la CRSA** dans le cadre de la consultation réglementaire sur le projet de PRS (juin 2018)

= demande (entre autres) d'un plan déclinant la 7<sup>e</sup> OS à part entière

PRS arrêté le 5/07/2018 :

22 + 1

= 23 objectifs / plans d'actions **dont ce 23<sup>e</sup>**

pour 5 ans

centré sur les nouvelles attentes, droits et compétences des usagers

## **Objectif Général 23**

### **« Reconnaître l'utilisateur comme acteur du système de santé »**

- Obj. opé 23.1 : Soutenir et renforcer l'action des représentants d'utilisateurs
  - Obj. opé 23.2 : Mesurer l'effectivité des droits et favoriser les bonnes pratiques
    - Obj. opé 23.3 : Développer une communication plus accessible
- Obj. opé 23.4 : Impliquer les utilisateurs dans la politique régionale et au plus près des territoires
  - Obj. opé 23.5 : Impliquer les utilisateurs dans les prises en charge

= 5 obj opé / 2 à 3 actions chacun /  
12 actions au total prévues

---

## Les résultats par objectif opérationnel : Obj. opé 23.1 : Soutenir et renforcer l'action des représentants d'usagers

**Désignations** : amélioration de l'attractivité de la représentation, du taux de désignation/occupation et de transparence décisionnelle (nouvelle procédure). Evolution entre 2018 et 2022, 3 exemples :



CTS : 85 à 89 % de sièges pourvus au collège 2 = + 4 %

CRSA : 85 à 92 % de sièges pourvus au collège 2 = + 7 %

CDU : 69 à 75 % de sièges pourvus (*titulaires 88 à 98 % et suppléants 49 à 53 %*)

et fortes participations / présentésimes

### Formations / montées en compétences des RU

- Offre mineure déployée par l'ARS : 2 sessions en 5 ans
  - En 2018 : Intégration des évolutions législatives dans l'exercice de représentation, 60 RU des CRSA et 6 CTS (sur 90 p au total)
  - En 2020/21 : Santé mentale : 20 RU des CLSM, CTSM/CTS et ambassadeurs santé
- Soutien partiel à des projets intra-établissement : *cf. appel à initiatives démocratie en santé*
- Offre croissante déployée par la DR France assos santé : de 13 formations en 2018, à 35 en 2023 *dont groupes d'échanges*
- Pas d'autre offreur identifié

## Les résultats par objectif opérationnel :

# Obj. opé 23.2 : Mesurer l'effectivité des droits et favoriser les bonnes pratiques

Identifier, soutenir et suivre les **actions innovantes**

- Labels droits des usagers : 30 actions sur 5 ans dont 3 récompensées au national
  - Appel à initiatives annuel (AI DS) pour soutenir des actions de démocratie en santé : 109 projets en 5 ans (*autant rejetés hors cadre*)
    - Mission 5 du FIR, soutiens partiels et 100 %, près de 900 000 € en 5 ans
    - Evolutions de forme et fond du cadrage et des modalités de sélection intégrées au fil de l'eau
    - Bilan complet au printemps 2022 // programme de mandature CRSA
- Observatoire des besoins et de l'offre : type d'actions (*slide suivante*), dynamiques, moyens demandés

**Déploiement du RADU** (Rapport annuel droits des usagers) avec la CRSA-CSDU : *évaluation des conditions dans lesquelles sont appliqués et respectés les droits des personnes malades et des usagers du système de santé et de la qualité des prises en charge et des accompagnements*

- toujours pas de refonte du cahier des charges national malgré renouvellement CNS 2020
- Inégale appropriation de l'enquête par les CTS/territoire - 1 sur 4 orientations exploitées
- Recommandations formulées ont alimenté le cadrage de l'AI-DS (formations, représentations, ...) et le thème des journées annuelles droits des usagers de la CRSA (accessibilité universelle, virage ambulatoire, aidants, numérique)



## FOCUS / Outils de démocratie utilisés par les projets soutenus

- **INTERVENTIONS D'USAGERS-PAIRS dans les établissements** : Pair-aidance, porte-paroles / patients experts, patients-intervenants, patients/résidents traceurs,...
- **ANIMATIONS CITOYENNES réguliers / sur la durée** : Café-santé, temps de rencontres, permanences d'accueil, ateliers communautaires d'éducation à la santé, ambassadeurs-santé, théâtre-forum, ...
- **SUPPORTS d'INFO et de COM** : Mise à jour de plaquettes, fascicules, livrets d'accueil, impression de documents en plusieurs langues, FALC, vidéo, classeurs de consultation pour faciliter les échanges, création d'outils de communication par les usagers (documentaire, plaquettes, site internet) ,...
- **FORMATIONS** des professionnels par les usagers, personnes ressources, personnes en situation de handicap (autodétermination) ,...
- **TEMPS FORTS** : Journée d'informations, forum annuel, world cafés,...
- **ENQUETES** : Recueil de l'avis des personnes (SMS, plateformes numériques, participation citoyenne directe, débats publics, atelier d'expression, conférence de consensus, entretiens) ,...
  
- A la marge : actions d'aller-vers / à la rencontre des personnes : binômes pro/usagers (maraudes, quartiers,...)

## Les résultats par objectif opérationnel : Obj. opé 23.3 : Développer une communication plus accessible

Action-phare = **déploiement de sante.fr, service public d'information en santé (SPIS)** outil au service des usagers pour leur permettre de recourir au système de santé de façon pertinente, d'identifier aisément les lieux de soins ou de diagnostic accessibles, de connaître leurs droits et d'accéder à une évaluation de la qualité des prises en charge. Indexe aujourd'hui près de 7 500 contenus éditoriaux (dossiers, articles, liens, applis, termes de glossaire...), 6 900 fiches médicaments, 6 600 contenus dans l'espace Essais cliniques, plus de 500 000 professionnels, établissements et services de santé avec une géolocalisation.

Bilan : la crise a amplifié le déploiement et l'audience du SPIS en 2020/22 tout particulièrement pour les recherches de lieux de dépistage et de vaccination COVID-19. Depuis, a aussi intégré les sites de vax variole du singe, grippe (pharma) et le contenu éditorial régional est fonction de l'actualité (environ 2 articles par mois mis en ligne + recueil des données issues du ROR\* à peupler est relancé). Mesures d'audience : objectifs cibles (600 à 800 000 connexions) dépassés : 4 millions en 2022, contre une moyenne mensuelle fin 2019 à 13 788

Non déployé : la contribution de partenaires régionaux, la participation au Lab' / communauté d'utilisateurs engagés, la bonne complétude du \*Répertoire national de l'Offre et des Ressources en santé

Autre action prévue : nouveaux outils numériques pour rendre les usagers autonomes dans leurs parcours :  
déploiement de Mon espace santé / cf. autre plan d'action sur le numérique en santé

## Les résultats par objectif opérationnel :

### Obj. opé 23.4 : Impliquer les usagers dans la politique régionale et au plus près des territoires

Evaluation continue PRS et RU : peu formalisée par plan d'actions, plutôt par dispositifs

« Culture démocratique » était à développer sur les territoires / avec les CTS

CTS faiblement impliqués dans les modalités de co-décision et co-construction

Les RU ont tout de même été parties prenantes aux côtés de l'ARS au développement de dispositifs et gouvernances territoriales aux sujets des :

- Diagnostics et priorités de territoires (2017/2018) et séminaires territoriaux animés sur quelques TDS (2019)
- Au long cours de leur mandature : projets et dispositifs partagés (DAC, AI-DS, ...)
- Zonages des professions de santé (en lien avec les consultations CRSA)
- CNR santé (2022)

## Les résultats par objectif opérationnel :

# Obj. opé 23.5 : Impliquer les usagers dans les prises en charge

Déploiement du recours aux usagers partenaires et patients experts : **la médiation par les pairs**

Mise en lumière transversale d'autres plans d'actions parcours / métiers : 4 actions phares

Accompagnement et prévention

→ médiateurs de santé pairs en santé mentale = 21 usagers (+ 13 en 5 ans) - CCOMS

→ expérimentation EPoP dans le médicosocial avec les personnes en situation de handicap = 30 usagers intervenants pairs depuis fin 2020 - CREA

→ adultes relais médiateurs santé (quartiers politique ville) / accès aux soins = 44 à ce jour (+ 15 en 5 ans notamment sur bassin minier et ex Picardie), milieu rural en expérimentation

→ ambassadeurs covid = de fin octobre 2020 à début 2022 : 1217 formés (*habitants bénévoles, animateurs de centres sociaux, communaux, étudiants, etc...*) médiateurs LAC-lutte anti-covid (*formation + kits covid gestes barrières et vaccination*)

! Actions prévues, non suivies :

Nouvelles formes de participation à faire émerger

---

Projet des usagers impulsés / rédigés dans les établissements

**Les Objectifs généraux du SRS en révision**

	<b>Renforcer la prévention pour réduire les inégalités de santé</b>
<b>OG1</b>	Promouvoir un environnement favorable à la santé
<b>OG2</b>	Développer le sport-santé, lutter contre l'obésité et le diabète
<b>OG3</b>	Favoriser le parcours de vie en santé mentale, prévention, diagnostic, prise en charge
<b>OG4</b>	Prévenir et agir face aux conduites addictives
<b>OG5</b>	Optimiser le parcours des personnes atteintes de maladies cardio-vasculaires ou respiratoires sévères
<b>OG6</b>	Réduire les inégalités sociales et territoriales liées au cancer
<b>OG7</b>	Déployer la médiation et l'aller vers les populations les plus éloignées du système de santé
<b>OG8</b>	Améliorer la prévention et les soins des personnes les plus démunies
	<b>Assurer la veille et la gestion des risques sanitaires</b>
<b>OG9</b>	Prévenir, anticiper et gérer le risque de nouvelles épidémies
<b>OG10</b>	Se préparer à la gestion des situations sanitaires exceptionnelles
	<b>Favoriser la santé tout au long de la vie</b>
<b>OG11</b>	Déployer le parcours des 1000 premiers jours et améliorer la santé de la femme et de l'enfant
<b>OG12</b>	Promouvoir la santé des jeunes
<b>OG13</b>	Accompagner le vieillissement
<b>OG14</b>	Promouvoir des parcours de vie sans rupture et l'inclusion des PH
	<b>Assurer l'accès à la santé dans les territoires</b>
<b>OG15</b>	Renforcer l'accès aux professionnels de santé dans les territoires
<b>OG16</b>	Garantir la réponse aux besoins de soins non programmés et aux urgences
<b>OG17</b>	Soutenir et accompagner les aidants
<b>OG18</b>	Améliorer l'accès à l'imagerie médicale, aux soins critiques et aux soins palliatifs
<b>OG19</b>	Transformer, adapter et organiser l'offre médico-sociale pour mieux répondre aux besoins des personnes âgées et des personnes en situation de handicap
<b>OG20</b>	Mener à bien la modernisation des établissements de santé et médico-sociaux engagée dans le cadre du Ségur de l'investissement
<b>OG21</b>	Accompagner les professionnels de santé pour garantir la qualité et la sécurité des soins dans les territoires
<b>OG22</b>	Poursuivre le développement du numérique au service de l'accès aux soins dans les territoires
	<b>Mettre les territoires au cœur de la stratégie régionale de santé</b>
<b>OG23</b>	Mettre en œuvre les innovations du conseil national de la refondation (Labelliser les actions cnr)
<b>OG24</b>	Faire alliance avec les partenaires pour la prévention et l'attractivité des métiers
<b>OG25</b>	Agir pour la santé dans les territoires les plus fragiles
<b>OG26</b>	Poursuivre la dynamique transfrontalière pour l'accès à des soins de qualité
<b>OG27</b>	<b>Mobiliser les usagers et les citoyens comme acteurs de la politique de santé</b>

## Problématiques - perspectives de développement pour les 5 années à venir : proposées au vu de ce bilan, des diverses sollicitations et de la nécessaire prospective

### Médico-social

CVS élargis : identifier, accompagner les évolutions

Défense des droits : optimiser le dispositif de PQ et sa communication

Priorité sur les EHPAD

### Numérique en santé

Inclusion numérique à accroître

Développement SPIS

### Modalités d'actions des U à diversifier

Auto-représentation

Evaluation de dispositifs par les patients à développer

### Démarches participatives à diversifier et développer :

+ citoyennes / grand public  
« *renouveau démocratique* »  
+ locales tournées vers les territoires / collectivités / élus (CNR, suites)

+ tournées vers les savoirs expérientiels / « l'expérience-patient »



Ainsi qu'une gouvernance + développée de ce plan d'actions

## Propositions de révision des objectifs opérationnels (axes prioritaires) : Un nouveau plan d'actions à dessiner

### OG-27 / 27 :

« Mobiliser les usagers et les citoyens comme acteurs de la politique de santé »

- A maintenir : tout ou partie du plan actuel ?
- A supprimer : ? La question de la médiation (nouvel OG7)
- A développer : Cf. slide précédente

Co-construction des objectifs avec le groupe de concertation : mardi 4/04 PM