

## SANTÉ

### ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ

#### Organisation

MINISTÈRE DES AFFAIRES SOCIALES  
ET DE LA SANTÉ

*Direction générale de l'offre de soins*

Département stratégie et ressources

Mission 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 de la protection des personnes

#### **Instruction DGOS/DSR/MU n° 2014-123 du 17 avril 2014 relative au label et au concours « droits des usagers de la santé » édition 2014**

NOR : AFSH1409274J

Validée par le CNP le 4 avril 2014. – Visa CNP 2014-59.

*Date d'application* : immédiate.

*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 2014 « 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 » 2014.

*La ministre des affaires sociales et de la santé à Mesdames et Messieurs  
les directeurs généraux des agences régionales de santé.*

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 2013 dans un format qui a permis d'assurer une continuité entre le dispositif de labellisation et la quatrième édition du concours « droits des usagers de la santé », le bilan s'est avéré très positif, avec :

- une dynamique régionale renforcée et effective : 23 régions sur 26, y compris ultramarines avec la Guadeloupe 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 :
- l'hôpital local départemental de Luc-en-Provence (PACA) : « Chez nous, c'est ici ! », projet de service garant du droit des personnes handicapées ;
  - l'association Handident (Franche-Comté) : « Un réseau de santé bucco-dentaire pour les personnes âgées et les personnes handicapées » ;
  - le centre de santé mentale MGEN de Lille (Nord - Pas-de-Calais) : « Une maison des usagers en santé mentale » ;
  - la clinique les Eaux Claires (Guadeloupe) : « Mes choix pour ma santé : les directives anticipées » ;
  - le centre hospitalier de haute Gironde (Aquitaine) : « Promouvoir la bientraitance ».

Dans ce contexte, il a été décidé de renouveler en 2014 le dispositif de labellisation ainsi que le concours, en tenant compte des retours d'expérience de l'édition 2013, 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, en concertation avec les commissions spécialisées « droits des usagers » des conférences régionales de santé et de l'autonomie, 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 et de la santé (DSS, DGS, DGCS) et le secrétariat général des ministères chargé des affaires sociales (SGMCAS).

Les modalités de lancement du label au niveau régional sont laissées à l'appréciation de chaque ARS, l'ensemble des informations sont disponibles 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 sera mené 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 2014, qui précise les priorités retenues pour 2014, 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 2014 au ministère des affaires sociales et de la santé sont :

Sandrine PERROT, mission des usagers de l'offre de soins, direction générale de l'offre de soins, [DGOS-MU@sante.gouv.fr](mailto:DGOS-MU@sante.gouv.fr).

Michel CHAPON, webmestre de la direction générale de l'offre de soins, [michel.chapon@sante.gouv.fr](mailto: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 renforcer la dynamique de 2013 pour la promotion des droits des usagers dans notre système de santé.

Pour la ministre et par délégation :

*Le directeur général de la santé,*  
B. VALLET

*Le directeur général de l'offre de soins,*  
J. DEBEAUPUIS

*La directrice générale de la cohésion sociale,*  
S. FOURCADE

ANNEXE

**Droits des usagers  
de la santé**



**Parcours de santé : usagers, vos droits**

Cahier des charges du label et du concours 2014

Mars 2014



STRATÉGIE  
NATIONALE  
DE SANTÉ

## 1. Le contexte

Le label « droits des usagers de la santé » a été initié dans le cadre du dispositif « 2011, année des patients et de leurs droits ». Il vise à valoriser des expériences exemplaires et des projets innovants en matière de promotion des droits des usagers. Reconduit en 2013, le bilan de la labellisation s'avère très positif :

- une dynamique régionale effective et renforcée, avec 23 régions sur 26 impliquées, y compris au plan ultramarin avec la Guadeloupe et la Martinique ;
- une meilleure répartition territoriale avec plus de 170 projets examinés par les commissions spécialisées « droits des usagers » (CSDU) des conférences régionales de la santé et de l'autonomie (CRSA) ;
- un nombre de candidats au concours en augmentation depuis 2012 ;
- plus de 60 projets labellisés en région, tous valorisés sur l'espace « droits des usagers de la santé » du site du ministère chargé de la santé : [www.espace-droits-usagers.sante.gouv.fr](http://www.espace-droits-usagers.sante.gouv.fr).

Dans ce contexte, il a été décidé de rééditer l'expérience de labellisation en 2014, en tenant compte du retour d'expérience de l'édition 2013, de l'avis de la commission spécialisée « droits des usagers » (CSDU) de la conférence nationale de santé (CNS) et des observations formulées par les agences régionales de santé (ARS).

L'édition 2014 s'inscrit dans la stratégie nationale de santé, dont l'un des trois piliers est la promotion des droits des usagers dans la logique de parcours – de santé, de soins, de vie – en intégrant les recommandations de la conférence nationale de santé et la nécessité d'une identification d'un « tronc commun » des droits individuels et collectifs qui « traverse » le secteur des soins de ville, le secteur hospitalier et le secteur social et médico-social, tant en établissement qu'à domicile, au moyen d'une charte de la personne dans son parcours de santé et des professionnels l'accompagnant.

Elle permet une continuité entre le dispositif de labellisation et la cinquième édition du concours « droits des usagers de la santé » qui viendra récompenser, comme chaque fin d'année, les meilleurs projets labellisés, dans la limite de deux par région. La sélection est faite par les ARS, après avis de la CSDU des CRSA, 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 cinq lauréats dont les projets auront été jugés particulièrement exemplaires.

À titre d'exemple, le jury du concours 2013 a récompensé cinq lauréats parmi les projets labellisés en région :

- l'hôpital local départemental de Luc-en-Provence (PACA) : « Chez nous, c'est ici ! », projet de service garant du droit des personnes handicapées ;
- l'association Handident (Besançon, Franche-Comté) : « Un réseau de santé bucco-dentaire pour les personnes âgées et les personnes handicapées » ;
- le centre de santé mentale MGEN de Lille (Nord - Pas-de-Calais) : « Une maison des usagers en santé mentale » ;
- la clinique des Eaux Claires (Baie-Mahault, Guadeloupe) : « Mes choix pour ma santé : les directives anticipées » ;
- le centre hospitalier de haute Gironde (Blaye, Aquitaine) : « Promouvoir la bientraitance ».

Les cinq projets mettent en avant des expérimentations menées en partenariat : établissements publics ou privés, associations, centres de santé, professionnels de santé, collectivités territoriales... Le jury a choisi de primer des projets mettant en lumière des synergies s'inscrivant dans les parcours de santé, de soins et de vie des usagers. Cela, tout en veillant à l'association des usagers, des patients, des résidents aux différents projets ou à leur implication.

Par ailleurs, les actions promues se rapportent à des initiatives permettant d'aller au-delà des dispositions des textes réglementaires pour les acteurs locaux en faveur de l'accès aux droits des usagers de la santé.

Enfin, les efforts menés pour « ouvrir les murs » des établissements de santé ou des structures spécialisées – et aller ainsi à la rencontre du public – ont été particulièrement remarqués et encouragés par le jury.

Les cinq projets associent des usagers ou des associations d'usagers : chacun d'entre eux a reçu du ministère un prix de 2 000 €.

En 2014, comme en 2013, 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. Mais également, 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.

## 2. Le périmètre du label et du concours 2014 « droits des usagers de la santé »

### *Les thématiques privilégiées*

En 2014, les axes thématiques s'appuient sur les recommandations issues des rapports sur les droits des usagers de la CNS et sur la mission confiée à la CNS en vue d'élaborer une charte de la personne dans son parcours personnalisé de santé et des professionnels l'accompagnant.

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...), étrangères, placées sous main de justice... ;
- sensibiliser les professionnels de santé au moyen d'actions de formation aux droits des usagers ;
- favoriser 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... ;
- 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 (CRUQPC, 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...);
- renforcer l'effectivité des droits des usagers par le traitement des réclamations et des plaintes en lien avec les représentants des usagers, quels que soient les destinataires de ces plaintes ou réclamations (établissements, conseils généraux, ordres et organisations professionnels, ARS...) et par l'analyse systématique des motifs, notamment à partir des rapports des CRUQPC ou des CVS et la mise en œuvre de mesures d'amélioration ;
- accompagner les évolutions du système de santé dans le respect des droits des usagers (e-santé, télémédecine, maisons et centres de santé, soins de santé transfrontaliers...).

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

### *Les candidats admissibles à la labellisation 2014*

Sont éligibles au label « droits des usagers de la santé », en phase avec le champ de compétence et le périmètre d'action des ARS :

- 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...) 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, organismes de recherche...

### *La nature des projets labellisables*

Toute action visant à promouvoir les droits individuels et collectifs des patients 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.

Les résultats du label et du concours 2013 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.

### 3. 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... – sont laissées à l'appréciation de chaque ARS, 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 : [www.espace-droits-usagers.sante.gouv.fr](http://www.espace-droits-usagers.sante.gouv.fr).

#### *L'analyse et la sélection des projets*

Comme en 2013, il est proposé de confier l'attribution du label « droits des usagers de la santé » aux ARS, après avis des CSDU des CRSA. Les critères de sélection pourront être mis en cohérence avec les priorités des plans stratégiques régionaux de santé en matière de droits des patients.

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, que ceux-ci soient à l'origine du projet ou qu'ils y participent ;
- 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 et se poursuivra jusqu'au 31 décembre 2014.

Les ARS proposeront les meilleurs projets labellisés admis à concourir au niveau national jusqu'au 10 octobre 2014, dans la limite de deux par région.

Le jury du concours national se réunira le 6 novembre 2014 : les résultats seront annoncés au niveau national le 4 décembre 2014.

#### *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 la mission « 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 viendra clore l'année pour récompenser les initiatives sélectionnées par le jury du concours.

### 4. 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

Nom du participant:

Catégories:

- 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...) 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, organismes de recherche...

Thématiques:

- 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...), étrangères, placées sous main de justice...;
- sensibiliser les professionnels de santé au moyen d'actions de formation aux droits des usagers;
- favoriser 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...;
- 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 (CRUQPC, CVS) et de la mise en place de dispositifs expérimentaux adaptés aux parcours (organisation territoriale pour l'exercice des droits);
- renforcer l'effectivité des droits des usagers par le traitement des réclamations et des plaintes, l'analyse systématique des motifs, notamment à partir des rapports des CRUQPC ou des CVS et la mise en œuvre de mesures d'amélioration;
- accompagner les évolutions du système de santé dans le respect des droits des usagers (e-santé, télémédecine, maisons et centres de santé, soins de santé transfrontaliers...).

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.		.../5
Originalité du projet/caractère innovant.		.../2,5
Appréciation générale (sur les supports informationnels, pédagogiques, la participation des usagers à leur élaboration, 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

GRILLE DE SUIVI DES PROJETS LABELLISÉS OU LAURÉATS AU CONCOURS

Année d'obtention du label (prix):

Intitulé de votre projet:

Bref rappel des objectifs:

Catégorie dans laquelle votre projet concourt:

Droits collectifs: oui/non | Droits individuels: oui/non

Thématique (cocher la case correspondante):

- 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...), étrangères, placées sous main de justice...
- Sensibiliser les professionnels de santé au moyen d'actions de formation aux droits des usagers.
- Favoriser 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...
- 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 (CRUQPC, CVS) et de la mise en place de dispositifs expérimentaux adaptés aux parcours (organisation territoriale pour l'exercice des droits).
- Renforcer l'effectivité des droits des usagers par le traitement des réclamations et des plaintes, l'analyse systématique des motifs, notamment à partir des rapports des CRUQPC ou des CVS et la mise en œuvre de mesures d'amélioration.
- Accompagner les évolutions du système de santé dans le respect des droits des usagers (e-santé, télémédecine, maisons et centres de santé, soins de santé transfrontaliers...).
- Autre (précisez):

Catégorie (cocher la case correspondante):

- Association, fondation des domaines de la santé et 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, organisme de recherche...

<p>Capacité de modélisation et/ou de transposition à l'ensemble du périmètre de l'offre sanitaire ou médico-sociale de votre projet.</p>	<p><i>Le projet a-t-il donné lieu à transposition dans une autre structure ?</i>  <i>Avez-vous été contacté pour avoir des informations sur votre projet ?</i>  <i>Si oui, quelles suites ont été données ?</i></p>
<p>Capacité du projet à s'inscrire dans la durée.</p>	<p><i>Le projet se poursuit-il ? Si oui, va-t-il évoluer ?</i>  <i>Si non, pour quelle raison n'est-il pas poursuivi ?</i></p>
<p>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.</p>	<p><i>Avez-vous pu mesurer une meilleure appropriation des droits ?</i>  <i>Si oui, comment et auprès de quel public ?</i></p>
<p>Originalité du projet/caractère innovant.</p>	<p><i>Votre projet vous semble-t-il encore original/ innovant ?</i>  <i>Si oui, dans quelle mesure ? Si non, pour quelle raison ?</i>  <i>Imaginez-vous adapter votre projet pour qu'il soit à nouveau original/innovant ?</i></p>
<p>Appréciation générale (sur les supports informationnels, pédagogiques, la participation des usagers à leur élaboration, les réalisations concrètes et mesurables).</p>	<p><i>Vos supports sont-ils toujours adaptés, pensez-vous les faire évoluer ? Si oui, comment ?</i>  <i>Si non, pourquoi ?</i>  <i>Les usagers sont-ils toujours partie prenante de votre projet ? Si oui, dans quelle mesure ?</i>  <i>Si non, pour quelle raison ?</i></p>
<p>L'attribution du label (prix) « droits des usagers de la santé » a-t-il été une aide dans le déploiement de votre projet ?</p>	<p><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></p>
<p>Points forts</p>	<p>Points faibles</p>
<p>Quels sont les points forts que vous retenez de votre expérience ? Constatez-vous des points forts que vous n'aviez pas envisagés initialement ? Si oui, lesquels ?</p>	<p><i>Quelles sont les difficultés que vous avez rencontrées ?</i>  <i>Comment les avez-vous surmontées ?</i></p>