



Le rapport annuel

... de la commission des usagers

“La commission **rend compte de ses analyses et propositions dans le rapport** mentionné à l'article L1112-3 :

*Le conseil de surveillance des établissements publics de santé ou une instance habilitée à cet effet dans les établissements privés délibère au moins une fois par an sur **la politique de l'établissement** en ce qui concerne les **droits des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge**, sur la base d'un rapport présenté par la commission des usagers.*

Ce rapport et les conclusions du débat sont transmis à la conférence régionale de la santé et de l'autonomie et à l'agence régionale de santé, qui est chargée d'élaborer une synthèse de l'ensemble de ces documents.”

En pratique :

L'Agence Régionale de Santé envoie une grille de questions à l'ensemble des établissements de santé bretons.

**Nouveautés 2023
au verso !**

La préparation de la rédaction est souvent faite par la personne responsable des relations avec les usagers. Il est discuté en commission des usagers.

Où va le rapport :

Il est présenté à la conférence médicale de l'établissement, au conseil de surveillance ou d'administration.

Il est tenu à la disposition des experts-visiteurs de la haute autorité de santé lors de la visite de certification.

Il est envoyé à la Conférence Régionale de Santé et de l'Autonomie (CRSA) qui rédige, avec l'ARS, une synthèse de l'ensemble des rapports de la région et l'envoie à la Conférence Nationale de Santé (CNS).

Vigilances :

La préparation (enregistrement des données clés...) peut être faite en amont, mais le rapport doit être présenté, débattu, complété par l'ensemble des membres de la commission des usagers en séance.

Il est conseillé d'adapter la mise en forme du rapport lorsqu'il est communiqué aux instances et aux usagers pour le rendre attractif et accessible à tous.



Nouveautés 2023

L'Agence Régionale de Santé Bretagne, en partenariat avec France assos santé Bretagne, a fait évoluer le rapport annuel des commissions des usagers

Pourquoi :

Pour actualiser les questions en lien avec les évolutions réglementaires mais surtout pour en faire un véritable outil d'amélioration des pratiques.

Comment :

Grâce à ce recueil de données, nous vous transmettrons une **synthèse régionale** ainsi que **des focus thématiques**. En complément, un groupe de travail régional travaillera sur des thèmes spécifiques tel que le règlement intérieur, procédure de traitement des réclamations, questionnaire de satisfaction... et vous proposera d'en échanger.

Avec qui ?

L'ARS Bretagne en partenariat avec France assos santé bretagne va mettre en place un groupe de travail régional pour analyser des données ciblées chaque année.

Vous êtes volontaires ? Faites vous connaître à l'adresse suivante : ars-bretagne-qualite@ars.sante.fr

Retrouvez toutes les formations
France assos santé Bretagne 2024 sur notre site :
<https://bretagne.france-assos-sante.org/formations/>

Newsletter 5 : disponible début 2024

Document réalisé en partenariat

