

Les axes du PRS 2 en démocratie en santé

S'appuyer sur le savoir expérientiel du patient et créer les conditions favorables à sa capacité d'agir

Développer l'ETP notamment dans l'ambulatoire et en intégrant les proches aidants aux programmes	Développer les programmes d'ETP au plus près des usagers
	Intégrer les proches aidants aux programmes d'ETP
Développer et soutenir le soutien par les pairs et l'intervention des patients ressources (notamment dans les formations)	Développer les modalités de soutien par les pairs (pairs aidants, patients pairs) en santé mentale et dans les maladies chroniques
	Développer l'intervention des patients ressources dans les programmes de formations médicale et paramédicale
Article 92 de la LMSS	Expérimenter des projets d'accompagnement sanitaire, sociale et administratif des personnes souffrant d'une maladie chronique ou d'un handicap prévus par l'article 92 de la LMSS

Permettre au système de santé d'assurer les droits individuels des usagers pour améliorer la qualité du système de santé

Orienter les usagers vers les dispositifs et outils permettant de répondre à leurs demandes ou réclamations	Promouvoir la médiation pour prévenir les situations potentiellement conflictuelles, par le recours aux instances de représentation des usagers et aux personnes qualifiées pour examiner les griefs des usagers et résidents afin d'améliorer la qualité de l'établissement
	Expérimenter le guichet d'accueil et d'accompagnement des demandes de médiation en santé, de plaintes et de réclamations au sein des conseils territoriaux de santé (CTS)
	Promouvoir les actions développées par les établissements pour renforcer les droits des usagers : évaluation de la satisfaction des patients, échanges entre usagers et professionnels, acculturation des professionnels aux droits des usagers
Promouvoir les actions, outils et projets qui renforcent les droits des usagers notamment ceux des structures intervenant à domicile et vers les publics dits vulnérables	Renforcer les droits des usagers par des projets portés par les structures intervenant au plus près des lieux de vie : associations de médiation et d'accès aux droits, centres de santé, maisons de santé, réseaux, SSIAD, HAD...
	Mener des actions spécifiques à destination des publics vulnérables : personnes âgées, personnes handicapées, petite enfance, familles monoparentales, bénéficiaires des minima sociaux, personnes sous main de justice...

Développer la participation et l'implication des usagers, familles, aidants, de leurs associations et de leurs représentants pour porter la parole de l'usager

Soutenir la représentation en promouvant l'agrément, créer des dynamique d'échange, de formation et plus largement en faisant la promotion de l'implication des usagers	Promouvoir l'agrément auprès des associations d'usagers et encourager la diversité associative
	Encourager les candidatures d'usagers du système de santé
Développer le dispositif des personnes qualifiées et plus largement de tout dispositif permettant de porter la parole des usagers	Développer le dispositif des personnes qualifiées
Favoriser la représentation des usagers dans les instances de santé et plus largement dans toutes les commissions, comités de l'agence et dispositifs soutenus par l'agence	Animer le réseau des instances de représentation des usagers dans les territoires pour améliorer la visibilité et le fonctionnement de ces dispositifs
	Favoriser la représentation des usagers dans les différents comités de sélection, commissions, instances au sein de l'agence et dans les dispositifs soutenus par l'ARS
	Créer une dynamique d'échange entre les niveaux de représentation local, territorial et régional
	Réseau actif d'associations