

Objectifs opérationnels 5 ans	Actions du SRS 2023-2028	Programmation 2024	Programmation 2025	Eléments de bilan 2024-2025 : réalisations - Points d'alerte	Programmation 2026	Programmation 2027	Programmation 2028	Pilote	Partenaires Pressentis
	Systématiser, dans les règlements intérieurs des commissions des usagers (CDU) et conseils de la vie sociale (CVS), l'invitation et la participation du suppléant, même en présence du titulaire	Courrier de sensibilisation aux établissements de santé et ESMS				Courrier de sensibilisation aux ESMS		ARS	Ets de santé ESMS
	Définir un cadre régional permettant aux associations agréées de disposer d'une représentation au sein des conseils de la vie sociale (CVS)			Action non programmée en 2024 2025		A construire (sous réserve de l'actualité législative)		ARS	ESMS
	Veiller à la représentation des usagers au sein des instances de gouvernance des CPTS	Initiation des CPTS à réviser, si besoin, leurs statuts pour permettre la représentation des usagers avec indemnisation des déplacements		Représentation effective des usagers au sein des instances de gouvernance des CPTS	Action à poursuivre	Action à poursuivre		ARS	CPTS
	Veiller à la représentation des usagers au sein des comités techniques thématiques, groupes de travail, comités de suivi et autres instances mises en place dans le cadre du pilotage et de la déclinaison de la politique de santé au niveau régional	Action à poursuivre	Action à poursuivre	Action effective. Invitation des RU dans les instances de démocratie en santé Représentation des RU au sein des comités de suivi PRS.	Action à poursuivre	Action à poursuivre	Action à poursuivre	ARS	
3. Conforter l'observation des droits et de la satisfaction des patients et des usagers	Construire une application régionale numérique permettant le recueil de l'expérience et de la satisfaction des patients en sortie d'hospitalisation sur la base d'un questionnaire harmonisé entre les établissements de santé	Missionner le GCS Tesis pour la construction de l'application partagée par les établissements de santé. Courrier aux établissements sur l'intérêt d'une application partagée	Déploiement de l'application	Action non menée	Constitution du groupe de travail			ARS GCS Tesis	Ets de santé ESMS
	Conduire des travaux pour améliorer la collecte de la satisfaction des usagers			Action non programmée en 2024 2025					
	Harmoniser les rapports annuels des commissions des usagers (CDU) des établissements de santé et des conseils de vie sociale (CVS) des établissements et services médico-sociaux	Installation d'un groupe de travail. Construction d'un état des lieux, priorisation du développement et de la saisie. Travaux de test et d'évaluation. Outil dématérialisé	Production et diffusion de la synthèse	-Installation effectif d'un groupe de travail associant : ARS, ORS, représentants CSDU, et établissements sanitaires Construction d'un état des lieux, priorisation du développement et de la saisie. Elaboration de travaux de test et d'évaluation. -Construction d'un questionnaire type aux membres de la CSDU et aux participants du groupe de travail Présentation de l'outil lors de la journée annuelle des usagers. Déploiement effectif en mai 2025 . Communication des résultats à la commission spécialisée des usagers	Actualisation des questionnaires (rapport CDU établissements de santé)	Extension travaux pour harmonisation des rapports des conseils de vie sociale des établissements et services médico sociaux		ARS	ORS
	Mettre à disposition de la commission spécialisée des droits des usagers une compétence d'analyse pour l'élaboration du rapport annuel sur les droits des usagers	Compétence d'analyse via l'ORS missionné Analyse des données Production du rapport annuel de la CSDU sur les droits des usagers	Analyse des données Production du rapport annuel de la CSDU sur les droits des usagers	Analyse des données de l'enquête en cours	Analyse des données Production du rapport annuel de la CSDU sur les droits des usagers Diffusion du rapport	Analyse des données Production du rapport annuel de la CSDU sur les droits des usagers	Analyse des données Production du rapport annuel de la CSDU sur les droits des usagers	ARS	ORS
	Permettre à la commission spécialisée des droits des usagers de mener une enquête biannuelle sur une thématique particulière de l'exercice des droits des usagers			Action non programmée en 2024 et 2025		A mener			CSDU / ORS / Ets de Santé /ESMS
	Intégrer, dans le rapport annuel sur les droits des usagers, les données relatives aux plaintes, réclamations, signalements dont sont destinataires l'ARS et le Conseil Départemental	Intégration des données dans le rapport	Intégration des données dans le rapport	Actions non menées en 2024 et 2025	Intégration des données dans le rapport	Intégration des données dans le rapport	Intégration des données dans le rapport	ARS CD	CSDU
	Intégrer, dans le rapport annuel sur les droits des usagers, le bilan des inspections et contrôles menés par l'ARS et le Conseil Départemental ainsi que les résultats de la certification des établissements de santé et de l'évaluation externe des établissements et services médico-sociaux	Intégration des données dans le rapport	Intégration des données dans le rapport	Actions non menées en 2024 et 2025	Intégration des données dans le rapport	Intégration des données dans le rapport	Intégration des données dans le rapport	ARS CD DEETS	CSDU
	Assurer la publicité et la diffusion du rapport annuel sur les droits des usagers	Diffusion en ligne du rapport Communiqué de presse	Diffusion en ligne du rapport Communiqué de presse	Actions non menées en 2024 et 2025- Rapport annuel non produit en 2024 et 2025	Diffusion en ligne du rapport Communiqué de presse	Diffusion en ligne du rapport Communiqué de presse	Diffusion en ligne du rapport Communiqué de presse	ARS	
	Identifier, avec les associations d'usagers et les opérateurs de santé, les champs prioritaires et modalités de recours aux patients experts	Travail partenarial de définition des champs d'intervention. Constitution d'un groupe de travail			Lancement état des lieux			ARS	FAS / CHU / Associations
	Élaborer une offre régionale de formation des patients experts		Identification d'une offre régionale de formation	Construction d'un module de formation "Patients partenaires" en programme ETP -40 heures	Déploiement du module de formation	Déploiement module de formation		ARS	PSR / ETAP- SANTE

Objectifs opérationnels 5 ans	Actions du SRS 2023-2028	Programmation 2024	Programmation 2025	Eléments de bilan 2024-2025 : réalisations - Points d'alerte	Programmation 2026	Programmation 2027	Programmation 2028	Pilote	Partenaires Pressentis
4. Faire émerger la fonction de patient expert	Organiser des appels à projet pour promouvoir l'intégration des patients experts dans les projets de santé, les prises en charge et accompagnements		Appel à projet pour déploiement	Définition d'une nouvelle stratégie régionale de l'ETP (2025) visant à améliorer l'accès des patients porteurs de maladies chroniques à des programmes d'éducation thérapeutique efficaces et efficients qui prévoit le renforcement de la place du patient expert.	Déploiement des programmes ETP	Déploiement des programmes ETP		ARS	ETAP-SANTE
	Associer les représentants d'usagers et patients à l'élaboration des campagnes de prévention ou de sensibilisation en santé	Association systématique dans les groupes de travail	Association systématique dans les groupes de travail		Association systématique dans les groupes de travail	Association systématique dans les groupes de travail	Association systématique dans les groupes de travail	ARS	Partenaires des programmes de l'Agence (PRNDO, CPS, Addiction, ...)
5. Renforcer la prévention de la maltraitance et promouvoir la bienveillance	Intégrer la bientraitance dans les plans de formation des établissements de santé et médico-sociaux			Action non programmée en 2024 2025		A construire		ARS	
	Actualiser et rappeler les consignes aux opérateurs de santé de transmission des signalements, plaintes et réclamations et y associer le Conseil Départemental pour le champ médico-social	Harmonisation des procédures de transmission des signalements , plaintes et réclamations	Information aux opérateurs					ARS	Ets de santé ESMS
	Créer une instance inter-administration (ARS, DEETS, Conseil Départemental) assurant la bonne orientation des plaintes et réclamations et garantissant leur traitement		Installation de l'instance (portage Mission Inspection Contrôle -ARS)	Système d'information unique « SI RENA » en attente d'être déployé. Champ du SI inclut le médico-social, le sanitaire (hôpital/ville) avec une entrée usager. En test en 2025 auprès de 3 ARS (Normandie, IDF et Occitanie). Dans la démarche de déploiement de l'instance : - Réalisation d'un état des lieux des pratiques actuelles des administrations en termes de qualification des situations de maltraitance, de coordination avec les autres administrations et des outils mobilisés au niveau de chaque région. - Déploiement de l'outil Des échanges sont à venir sur la mise en œuvre du chef de filage de l'ARS.	Installation du comité de pilotage Déploiement du SI	Déploiement du SI		ARS	CD DEETS
	Présenter un bilan annuel des plaintes, réclamations et signalement à la commission spécialisée des droits des usagers (CSDU) de la CRSA	Mise en œuvre	Mise en œuvre	Bilan annuel annuel des plaintes , réclamations et signalements non présenté en 2024 et 2025 Finalisation du plan de contrôle/inspection des EHPAD sur site en 2024-2025. Publication des mesures correctives adressées aux EHPAD suite aux contrôles et inspections menées (site internet ARS).	Poursuite plan de contrôle des ESMS			ARS	CD
6. Associer la population, les élus et acteurs de santé à la politique de santé en région	Installer un comité de suivi et d'orientation du CNR Santé ouvert aux élus, professionnels de santé et usagers, en charge du suivi de l'avancée des travaux et de l'ouverture de nouveaux chantiers de concertation	Installation du comité de suivi	Réunion annuelle	Comité de suivi et d'orientation CNR santé non installé. Néanmoins dans le cadre de la construction de nouveaux chantiers : - Association des élus et des usagers en 2025 à la construction et au suivi du PRNDO (co-construction, convention partenariale avec les maires, présence dans la gouvernance) - Association des usagers en 2025 à la gouvernance de la Communauté Territoriale d'Addictologie de La Réunion (CTA-974) - Secteur Personnes en situation de handicap : Mise en place en 2025 d'une grande concertation territoriale sur l'offre PSH. Objectif : construire des réponses plus inclusives et respectueuses des choix de vie de chacun en intégrant les besoins des personnes concernées dans les appels à projets à lancer en 2026.	Les actions issues du CNR ont été intégrées au PRS, et leur mise en œuvre s'inscrit dans le cadre du pilotage des feuilles de route				
	Réunir chaque semestre le comité régional des élus afin de partager les orientations et projets en santé	A programmer	A programmer	Organisation à échéance régulière d'une réunion du comité des élus associant élus locaux , présidents de collectivités et parlementaires. Présentation et échange sur les feuilles de routes 2024-2025 Projet Régional de Santé, Présentation de la mise en œuvre des Plans de rattrapage Handicap et Personnes âgées	A programmer	A programmer		ARS	Parlementaires Elus locaux
	Installer l'espace régional de réflexion éthique	Configuration de l'instance. Signature convention constitutive	Configuration de l'instance. Signature convention constitutive. Installation	2024 : Installation effective de l'espace régional de réflexion éthique + colloque de lancement avec participation du CCNE Tenues de colloques sur les thématiques : dignité et consentement (2024), Enjeux relatifs aux situations de fin de vie : quelles singularités sur le territoire réunionnais (2025)	- Organisation des états généraux de la bioéthique - Signature de la convention constitutive			ARS	CHU
	Faire participer les citoyens à la réponse locale en santé en s'appuyant sur les conseils de quartier ou conseils citoyens voire les comités de quartiers le cas échéant	Intégration de la démarche dans les Contrats Locaux de Santé (CLS)	Intégration de la démarche dans les Contrats Locaux de Santé (CLS)	Installation des Instances territoriales de concertation en santé (ITCS) : o Création d'un nouvel espace local de concertation visant à mieux territorialiser la santé et à déployer le Projet Régional de Santé (PRS). o Démarche complémentaire aux CPTS et CLS. o 130 participants mobilisés pour les quatre territoires de proximité (Nord, Est, Sud et Ouest). Validation d'un diagnostic régional de santé identifiant les problématiques spécifiques à chaque territoire. 13 projets retenus - Construction des projets	Construction des projets et mise en œuvre dans le cadre des feuille de route PRS.	Construction des projets et mise en œuvre dans le cadre des feuille de route PRS.		ARS	communes
	Proposer une offre de formation commune sur les enjeux de santé publique aux élus et aux équipes des collectivités locales	Soutien à la formation à l'urbanisme favorable à la santé à destination des collectivités, partenaires (session octobre 2024). Action de sensibilisation et réflexion collective des acteurs (organisation séminaire octobre 2024) Cf. Feuille de route Prévention		Formation des élus : urbanisme favorable à la santé: o Journée de conférence-débat consacrée à l'Urbanisme Favorable à la Santé organisée en partenariat avec le CAUE Réunion et l'EHESP. o Plus de 130 participants issus des domaines de l'urbanisme, de l'environnement et de la santé publique.	Organisation d'un séminaire à destination de élus - PRNDO	A programmer (santé mentale et conduites addictives)		ARS	EHESP CAUE ADMIR