

RU dans les Hauts-de-France

La lettre du Représentant des Usagers du système de santé

« Ma santé 2022 » : que retenir ?

Initialement une « Stratégie de Transformation du Système de Santé » à minima...Ma santé 2022 est devenue une vraie réforme du système de santé en 54 mesures ! Qu'est ce que le RU doit retenir de cette réforme ? Voici les mesures qui mettent en première ligne et qui concernent l'utilisateur.

Ma santé 2022 prévoit tout d'abord le développement et l'introduction d'indicateurs d'expérience patient sur 10 parcours de soins, avec le but de mesurer l'amélioration rapportée par le malade de son état de santé à la suite d'un épisode de soins (par exemple : après une chirurgie de la cataracte, il s'agira de mesurer la capacité du patient à lire le journal). Ces indicateurs sont nommés **PROMS (indicateurs de résultats rapportés par le patient)**.

Il est aussi intéressant de retenir que la réforme souhaite étendre et systématiser la mesure de la satisfaction des usagers : E-satis, aujourd'hui appliqué seulement en Médecine, chirurgie, obstétrique (MCO), en 2019 sera élargi à EHPAD, Soins de Suite et de Réadaptation (SSR) et Hospitalisation à domicile (HAD), et en 2020 à la médecine libérale et aux maisons pluridisciplinaires de santé. Le législateur n'a pas voulu laisser la mesure de la satisfaction des usagers aux avis de Google : Ma santé 2022 prévoit donc un **outil pour les usagers pour évaluer la médecine libérale**. Les pilotes de ce projet sont la Caisse nationale de l'Assurance Maladie et la Haute Autorité de Santé.

*Initialement une « Stratégie de Transformation du Système de Santé » à minima...
Et enfin une vraie réforme du système de santé en 54 mesures : « Ma santé 2022 »*

L'introduction de **patients experts dans le cursus de formation des professionnels de santé** y est aussi mentionnée. Un décret d'application devra définir les modalités d'intégration des usagers dans la formation.

Il faut aussi savoir que **l'article 7 du projet de loi concernant un « droit opposable au médecin traitant »** a été proposé par France Assos Santé mais reformulé par le gouvernement. Nous avons initialement proposé : « *En l'absence d'accord, l'assuré peut saisir le directeur de l'organisme gestionnaire afin qu'un médecin traitant puisse lui être désigné parmi une liste de médecins de son ressort géographique* ». La loi prévoit une version plus modérée, qui ne fait plus mention d'une obligation ou d'un caractère opposable : « *En l'absence d'accord, l'assuré situé dans une zone définie en application du 1° de l'article L. 1434-4 du code de la santé publique peut saisir le conciliateur de l'organisme gestionnaire afin qu'un médecin traitant disponible puisse lui être proposé* ». Notre combat pour que la démographie médicale ne soit plus un frein à l'accès aux soins ne s'arrête pourtant pas là.

Il est enfin à retenir le **déploiement de communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS)** : en miroir des GHT, on aura la création d'une organisation entre professionnels de santé de ville et partenaires du territoire, avec pour mission la prévention, l'accès à un médecin traitant, les soins non programmés et les parcours (lien ville/hôpital). France Assos Santé sera vigilant pour que les usagers y soient représentés.

Pour plus d'informations et pour suivre les actualités sur la réforme Ma santé 2022, veuillez consulter notre site : www.france-assos-sante.org

Dans ce numéro

Ma santé 2022 1

Le rapport 2018 des droits des usagers de la CRSA 2

Renouvellement des RU en CDU 2

Focus sur la qualité des établissements de santé en région : la Somme 3

Le rapport 2018 des droits des usagers de la CRSA : quelles pratiques pour les RU et les CDU en Hauts de France ?

Chaque année la CRSA Hauts de France élabore un rapport sur les droits des usagers (RADU) qui dresse un bilan sur le respect des droits des malades et la qualité des prises en charges dans la région. Ce rapport se base sur une enquête auprès des établissements de santé et médico-sociaux de la région. Cette année le rapport s'est focalisé sur le volet sanitaire. Parmi les 241 établissements de santé sollicités sur leur fonctionnement en 2017, 205 ont répondu.

Cet article souhaite présenter quelques résultats de ce rapport...que nous croyons pouvoir interpeller et faire réfléchir les RU sur leurs pratiques !

Vous vous retrouvez dans ces données ? Comment font les autres ? Que pourriez-vous changer dans vos pratiques ?

Combien de réunions plénières de la Commission des Usagers (CDU) ont lieu par an ?

- 4 réunions : 59%
- de 5 à 10 réunions : 18%
- de 1 à 3 réunions : 23%

Les membres de la CDU participent-ils à la rédaction de son rapport annuel ?

- 78% oui
- 22% non

Quels sont les moyens alloués à la CDU ?

- Prêt salle ou matériel : 73%
- Remboursement des frais de déplacement des RU : 63%
- Téléphone : 35%
- Restauration: 34%
- Adresse e-mail de dédiée : 31%
- Boîte aux lettres dédiée : 11%
- Aucun : 5%

La CDU reçoit-elle les informations néces-

saires à son travail ?

- Synthèse de réclamations et plaintes : 100%
- Mesures d'amélioration continue de la qualité de la CME et avis d'autres instances : 72%
- Résultats des enquêtes de satisfactions et questionnaires de sortie : 99 %
- Nombre, nature et issue des recours gracieux et juridictionnels contre l'établissement : 78%
- Présentation des événements indésirables graves et actions menées en conséquence (au moins une réunion par an) : 89 %

Les noms et coordonnées des RU figurent-ils sur les documents d'informations pour les usagers ?

- 86% oui
- 14% non



Renouvellement des mandats des RU en CDU



En décembre 2019 les CDU se renouvellent !

L'ARS Hauts de France ouvrira un

appel à candidature pendant l'automne. Les modalités et le calendrier sont encore à définir.

France Assos Santé prévoit d'organiser des sessions de présentation de la représentation en santé et du rôle du représentant d'usagers : « Et si moi aussi je devenais RU ? ».

Ouvertes à toute personne intéressée par la représentation en santé et issue d'une association membre de France Assos Santé, ces sessions auront lieu à Lille le 19 septembre et à Amiens le 23 septembre.

Connaissez-vous des personnes qui pourraient être intéressées par la représentation ? Partagez et passez l'info !

Quels sont les moyens d'information des usagers et de communication des activités de la CDU ?

- Livret d'accueil : 100%
- Affichage : 85%
- Internet : 63%
- Communication orale/réunions : 59 %
- Rencontre avec les usagers : 41 %
- Permanence : 19 %

Comment les RU sont associés à l'analyse de plaintes et réclamations ?

- Présentation, analyse et avis en CDU : 97%
- Proposition de rencontre avec les réclamants : 52%
- Consultation du registre des plaintes : 76%
- Avis systématique demandé au RU : 24%
- Transmission systématique d'une copie de la plainte au RU : 23%

Dans les courriers invitant à une médiation est-il spécifié que le patient peut être accompagné par un RU ?

- 70% oui
- 30% non

Le rapport du médiateur (accompagné de la réclamation) est-il transmis à la CDU ?

- 55% oui, 9% non, 36% information orale uniquement

La CDU a-t-elle proposé un projet des usagers ?

- 85 % non
- 15 % oui

Combien de recommandations sur l'amélioration de la qualité de la prise en charge ont été formulées par la CDU ?

- 0 recommandations : 18%
- Entre 1 et 10 : 65%
- Entre 11 et 20 : 11%
- Entre 21 et 50 : 5%
- Plus de 51 : 0,5%

Sur quels thèmes portent les recommandations sur l'amélioration de la qualité de la CDU ?

- Accessibilité : 23%
- Processus d'évaluation : 43%
- Vie quotidienne et travaux : 52%
- Procédures et pratiques de prise en charge : 64%
- Mise en œuvre des droits des usagers : 65%

Des actions spécifiques sont-elles conduites en lien avec les usagers de la CDU (maison des usagers, permanence, animation d'ateliers, sensibilisation à l'accueil de population spécifiques, etc.) ?

- 52% non
- 48% oui (exemples : participation à l'évaluation du patient traceur dans le cadre de la certification ; participation à la semaine sur la sécurité du patient ; RU intégrés dans les groupes de travail internes, enquêtes annuelles auprès des patients ; participation à l'élaboration du projet d'établissement ; tables rondes avec les patients pour apprécier leur prise en charge)

Focus sur la qualité des établissements de santé de notre région par département : la Somme

La certification d'un établissement de santé apparaît sous la forme d'une note de A à E :

- A : certification délivrée pour 6 ans
- B : certification avec recommandations d'amélioration, délivrée pour 4 ans

- C : certification avec obligations d'amélioration, délivrée pour 2 à 4 ans selon les cas

- D : sursis à certification
- E : non certification



Etablissement	Nombre de journées d'hospitalisation en 2017	Résultats de la certification			
		Note globale (dernière certification)	« Droits des patients »	« Parcours des patients »	« Dossier patient »
Centre hospitalier d'Abbeville	127 872	B	B	A	A
Centre hospitalier d'Albert	17 153	B	A	B	A
Centre Hospitalier Intercommunal de la Baie de Somme (CH de Saint-Valéry)	51 867	B	A	A	A
Centre hospitalier Intercommunal de Montdidier-Roye (CH de Montdidier)	36 207	B	A	B	B
Centre hospitalier Intercommunal de Montdidier-Roye (CH de Roye)	12 454	B	A	B	B
Centre hospitalier de Corbie	41 754	B	A	A	A
Centre hospitalier de Doullens	51 875	B	A	A	A
Centre hospitalier de Ham	29 658	B	A	A	A
Centre hospitalier de Péronne	25 535	B	A	A	A
Centre hospitalier d'Amiens (CH Amiens Nord)	70 254	B	B	B	B
Centre hospitalier d'Amiens (CH Amiens Saint Victor)	80 124	B	B	B	B
Centre hospitalier d'Amiens (CH Amiens Salouël)	362 303	B	B	B	B
Clinique de l'Europe	21 222	B	A	A	B
Clinique Victor Pauchet de Butler	76 844	A	A	A	A
Polyclinique de Picardie	39 132	B	A	A	B
Clinique Sainte Isabelle	30 242	C	B	B	A
Sas Cardiologie et Urgences d'Amiens	18 703	B	A	A	A
Uad (unité d'auto dialyse) Santélys de Corbie	5 823	A	A	A	A
Uad & UDM (unité de dialyse médicalisée) Santélys d'Amiens	12 091	A	A	A	A
Clinique du Val d'Aquennes - Centre de Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)	19 696	A	A	A	A

Clinique du Campus Psychiatrique	8 031	Nouvel établissement (pas encore certifié)			
Centre de Rééducation des 3 Vallées de Corbie	18 771	A	A	A	A
Centre de Soins de Suite Henriville d'Amiens	9 716	A	A	A	A
Centre Hospitalier Philippe Pinel	107 959	D	D	D	C

Sources : site internet de la HAS et Scope Santé

À vos agendas !



Nos prochaines formations

« RU en avant ! » 6 et 7/06 - Arras

« Groupe d'échange des RU en CDU dans la Somme » 14/06 -Amiens

« RU en CLIN » 25/06 - Amiens

« Et si moi aussi je devenais RU ? » 19/09 Lille & 23/09 Amiens

« Formation croisée RU en CDU/ élu de Conseil de Vie Sociale d'EHPAD géré par un ES » 16/09 Arras & 7/10 Saint-Quentin

La programmation des formations du deuxième semestre 2019 vous sera communiquée bientôt. Ces formations sont gratuites, prévoient un remboursement des frais de déplacement et sont réservées aux RU dont l'association est membres de France Assos Santé, excepté pour « RU en avant ! ».



Pour nous contacter

Coordinatrice régionale
Aurélie CASSARIN-GRAND

03.20.54.97.61/
06.25.47.08.09

acassarin-grand@france-
assos-sante.org ;
hauts-de-france@france-
assos-sante.org

Chargée de mission
Bianca DE ROSARIO

03.20.54.97.61

bderosario@france-assos-
sante.org

**Chargée de gestion
administrative**
Laura WATTRELOT

03.20.54.97.61/
06.42.60.44.00

lwattrelot@france-assos-
sante.org

France Assos Santé Hauts de France

10, rue Baptiste Monnoyer
BP 1234

59013 LILLE Cedex

<http://www.france-assos-sante.org/hauts-de-france>