

RU dans les Hauts-de-France

La lettre du Représentant des Usagers du système de santé

Renouvellement des Commissions des Usagers : On recrute des représentants des usagers !

Suite à la promulgation de la *loi de modernisation de notre système de santé*, il y a trois ans se mettaient en place dans tous les établissements de santé les premières Commissions des usagers (CDU), remplaçant les commissions des relations avec les usagers et pour la qualité de la prise en charge (CRUQ-PC).



Les CDU ayant un mandat de trois ans, leur renouvellement est prévu pour la fin de l'année 2019. Il convient donc de procéder à la désignation de l'ensemble des représentants des usagers en CDU pour la fin 2019.

L'Agence Régionale de Santé (ARS) Hauts-de-France ouvrira un appel à candidatures régional à l'automne.

Les associations agréées en santé dont des membres sont représentants des usagers dans les CDU ont déjà été sollicitées par l'ARS pour les inviter à prendre contact avec les membres en poste afin de savoir s'ils souhaitent – ou non – continuer à siéger en CDU, ainsi que pour les inviter à préparer des nouvelles candidatures.

Dans ce numéro

Renouvellement des CDU	1
Accès aux soins des personnes en situation de handicap dans les Hauts-de-France	2
Ouvrage « La santé en question (s) »	2
Focus sur la qualité des établissements de santé en région : l'Oise	3
Les CDU dans les GHT ...	3
A vos agendas	3

Mardi 1er octobre (matin), Arras : Rencontre de l'ARS Hauts-de-France sur la représentation des usagers en CDU et présentation officielle de l'appel à candidatures pour la désignation des représentants des usagers

France Assos Santé Hauts-de-France sera particulièrement mobilisée à vos côtés pendant cette période et se propose de vous accompagner dans ce processus.

Pour ce qui est du « recrutement » de nouveaux représentants des usagers, nous organisons des **journées d'information et d'échange d'information** visant à faire connaître le mouvement de la démocratie en santé et le rôle du représentant d'usagers : « Et si moi aussi je devenais Représentant des Usagers ? ». 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. Pour y participer, veuillez vous inscrire auprès de notre secrétariat.



Connaissez-vous des personnes qui pourraient être intéressées par la représentation ? N'hésitez pas à passer l'information !

Quel accès aux soins des personnes en situation de handicap dans les établissements de santé des Hauts-de-France ?



En suivant les Orientations Stratégiques 2019/2023 identifiées lors de notre dernière Assemblée Régionale, **France Assos Santé Hauts-de France a lancé une enquête sur l'accès aux soins des personnes en situation de handicap dans les établissements de santé de la région.**

Cette enquête veut actualiser l'étude menée par le CISS Nord-Pas-de-Calais en 2014/2015 et l'élargir à toute la grande région Hauts-de-France avec le but de faire un **état des lieux des pratiques dans la région**. Dans le long terme, cette enquête souhaite aussi produire une **guide de bonnes pratiques et des recommandations** destinés aux établissements et aux pouvoirs publics, ainsi que des **outils destinés aux représentants des usagers** pour qu'ils puissent avoir un rôle actif dans l'amélioration du parcours de santé des personnes en situation de handicap (une journée d'information, une formation, des fiches pratiques,...).

L'enquête est co-construite dans le cadre

d'un **groupe de travail** composé par des membres et représentants d'usagers de APF France Handicap, UDAF59, AFM-Téléthon, R'Eveil AFTC Nord, UNAFAM, Udapei59, APEI Les Papillons Blancs, France Alzheimer.

La méthode d'enquête choisie articule une approche quantitative et qualitative, en s'appuyant sur un **questionnaire** composé de questions fermées et questions ouvertes, ainsi que sur la **collecte de témoignages** de personnes concernées.

Le questionnaire a été élaboré sur la base de la littérature existante dans ce domaine, sur les connaissances des associations, ainsi que les **recommandations produites par la Haute Autorité de Santé** (le guide d'amélioration des pratiques professionnelles « *Accueil, accompagnement et organisation des soins en établissement de santé pour les personnes en situation de handicap* » de 2017 et le document « *Représentants des usagers en établissements de santé : Comment améliorer le parcours*

de santé des personnes en situation de handicap ? » de 2018). Il interroge les établissements sur les actions que l'établissement a mises en place pour promouvoir l'accessibilité et le maintien de l'autonomie, pour favoriser la place de l'aidant, pour changer les représentations et développer des compétences en interne, ainsi que pour favoriser la coopération avec les associations.

En juin 2019, une invitation à participer à l'enquête a été envoyée aux directions des établissements de santé publics, privés et ESPIC de la région. Les représentants des usagers des CDU ont été informés de l'enquête.

L'enquête est ouverte jusqu'au 16 septembre. La présentation des résultats est prévue pour décembre 2019. **Nous comptons sur votre soutien pour encourager vos établissements à répondre à cette enquête !**



Un ouvrage à ne pas manquer pour un représentant d'usagers : *La démocratie en santé en question(s)*

Co-dirigé par **Karine Lefevre** (Professeure à l'Ecole des Hautes Etudes en Santé Publique de Rennes), et **Roland Ollivier** (Inspecteur général des affaires sociales), avec la collaboration d'**Olivia Gross** (Chercheuse en sciences de l'éducation et RU dans un hôpital de l'Assistance publique-Hôpitaux de Paris), l'ouvrage « *La démocratie en santé en question(s)* » (Presses EHESP, 2018) aborde et essaye de répondre aux multiples questions qu'un représentant d'usagers peut se poser dans l'exercice de son mandat.

Démarche visant à associer usagers, professionnels et décideurs publics dans l'élaboration et la mise en œuvre des politiques de santé, la démocratie en santé fait désormais partie intégrante de l'action en santé.

À ses débuts hésitante et méconnue, elle se

diffuse aujourd'hui comme une culture à part entière grâce à des lois qui l'appuient (lois de 2002 et 2016) et des pratiques innovantes portées notamment par les associations d'usagers en santé.

Mais comment la démocratie en santé s'exerce-t-elle concrètement? Comment des patients peuvent-ils devenir experts et former des médecins? Quelles sont les modalités de représentation des usagers au sein des établissements et des instances de décision? De quels moyens les usagers-citoyens disposent-ils pour s'exprimer et participer à l'amélioration du système de soins?

À travers 10 questions que chaque représentant d'usagers ou bénévole d'une association d'usagers en santé peut facilement se poser, cet ouvrage apporte une présentation de l'histoire, des atouts et limites de la démocratie en

santé pour envisager l'avenir de notre système de santé.

Dans la préface, **Alain-Michel Ceretti**, ex-président de France Assos Santé, invite les représentants d'usagers à continuer à combattre les obstacles que ces derniers peuvent rencontrer dans l'exercice de leur mandat (méfiance du corps médical, des structures administratives,...) et appelle à des nouvelles perspectives d'actions : « *Un nouveau chapitre doit désormais s'ouvrir, celui de l'engagement des patients et des usagers de santé dans une logique inédite (...) : logique de partenariat, co-construction, cogestion, afin que, derrière les mots, l'engagement citoyen en santé s'impose comme une réalité objective (...)* ». **Comment un représentant d'usagers peut favoriser et participer à cette co-construction ? Bonne réflexion !**

Focus sur la qualité des établissements de santé de notre région par département : l'Oise

Nous continuons notre tour d'horizon de la qualité des établissements de santé de notre région. Après la Somme, l'Aisne et le Pas-de-Calais, nous présentons dans ce numéro les résultats de l'Oise.

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	« Droits des patients »	« Parcours des patients »	« Dossier patient »
<i>La note B est toujours assortie de recommandations d'amélioration, la note C d'obligations d'amélioration et la note D de réserves.</i>					
CH de Beauvais	173 012	B	A	B	A
CH Bertinot Juel de Chaumont en Vexin	40 548	B	B	B	B
CH de Clermont	59 687	B	B	A	B
CH Compiègne-Noyon	173 493	B	A	A	B
Hôpital de Crépy-en-Valois	18 992	A	A	A	A
CH Georges Decroze	23 015	B	A	B	B
CH Isarien	258 997	B	B	B	B
Groupe Hospitalier Public Sud de l'Oise	134 803	B	B	A	C
Hôpital Local Jean-Baptiste Caron	7 062	A	A	A	A
Hôpital Local de Grandvilliers	11 017	A	A	A	A
Hôpital Villemin - Paul Doumer	65 625	B	A	A	B
Clinique du Parc Saint Lazare	22 646	A	A	A	A
Centre de Soins du Valois	591	B	A	A	A
Clinique du Valois	26 905	B	A	A	A
Clinique Eugénie	18 135	A	A	A	A
Institut Médical de Breteuil	48 022	B	A	A	a
HAD ACSSO Senlis et Nogent Sur Oise	22 086	C	A	C	B
Polyclinique Saint Côme	71 024	A	A	A	A
Centre gastro-entérologie SARL Amboise	2 922	A	A	A	A
Centre Chirurgical de Chantilly	38 447	B	B	B	B
Centre Médico-Chirurgical des Jockeys	21 246	C	A	A	B
Assoc. santé mentale La Nouvelle Forge Créil	n/a	A	A	A	A
Autodialyse La Dialoise Noyon	3 170	A	A	A	A
Centre de gériatrie de Gouvieux	12 790	A	A	A	A
Centre de prévention et réadaptation cardiovasculaire Léopold Bellan	16 686	B	A	A	A
Centre Psychothérapie et Rééducation Montlévêque	n/a	A	A	A	A
Centre de dialyse La Dialoise Compiègne	9 363	A	A	A	A
Centre de réadaptation Rothschild	38 447	B	B	B	B
Centre de Médecine Physique et de réadaptation pour Enfants Bois Larris	13 573	B	A	A	A
Centre de Réadaptation Fonctionnelle Le Belloy	34 997	B	A	A	A
CRF Saint Lazare	39 873	C	B	C	A
CRF Léopold Bellan	24 895	B	A	A	A

Maison convalescence Le Château du Tillet	36 015	B	A	A	A
SSR Centre gériatrique Condé	18 088	A	A	A	A

Sources : site internet de la HAS et Scope Santé

Bon à savoir ! Les CDU dans les GHT

La loi de modernisation de notre système de santé de 2016 a créée les Groupements hospitaliers de territoire (GHT) et a défini deux manières d'y organiser la représentation des usagers. Soit le GHT instaure une *Commission des usagers de groupement*, qui fonctionne pour la plupart selon les mêmes règles que celles qui existent au niveau d'un établissement, soit il crée un *Comité des usagers de groupement* dont la composition, les compétences et le fonctionnement ne sont pas définis par la loi mais relèvent de la convention du groupement. Les GHT ont ainsi la possibilité de recourir à une instance plus légère permettant de s'adapter aux particularités locales et de trouver des nouveaux modes de fonctionnement. Par ailleurs, le comité des usagers ou la commission des usagers de groupement est présidé de plein droits par le directeur de l'établissement support du GHT ou son représentant : (pour le moment) un usager ne peut donc pas les présider. Il est aussi important de souligner que **ces instances ne se substituent pas aux instances internes des établissements membre du GHT : les CDU des différents établissements doivent être maintenues. RU, soyons vigilants sur ce point !**

Formations

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

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

« RU et système de santé » 10/10 Laon

« Devenir Président d'une commission des usagers » 19/11 Arras

« RU en avant ! » (formation de base obligatoire) 21-22/11 Arras

Ces formations sont gratuites, prévoient un remboursement des frais de déplacement et sont ouvertes aux RU dont l'association est membre de France Assos Santé (excepté pour « RU en avant ! »)

À vos agendas !

Groupes d'échange

« RU en CDU d'un GHT » (RU du GHT du Hainaut-Cambrésis) 13/11 Valenciennes

« Suivi RU en avant ! » (participants des dernières sessions de RU en avant !) 28/11 Arras

« RU en CDU dans l'Oise » (RU du département de l'Oise) 12/12 Beauvais

A venir dans notre prochain numéro :

les résultats de l'appel à candidature ARS pour les CDU et la liste complète des RU désignés

Pour nous contacter



Coordinatrice régionale
Aurélien CASSARIN-GRAND

03.20.54.97.61/
06.25.47.08.09

acassarin-grand@france-assos-sante.org

Chargée de mission
Bianca DE ROSARIO

03.20.54.97.61/
06.42.60.44.00

bderosario@france-assos-sante.org

Chargée de gestion administrative
Amélie LAROCHE

03.20.54.97.61

alaroche@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>
hauts-de-france@france-assos-sante.org