

RU dans les Hauts-de-France

La lettre du Représentant des Usagers du système de santé



Les Représentants des usagers confinés...mais présents ?

Le contexte sanitaire que nous vivons actuellement mobilise, depuis plusieurs semaines, toutes les ressources des établissements de santé dans lesquels vous siégez. En ces temps, la Commission des Usagers (CDU) ne disparaît pas du paysage mais se fait discrète. **En tout cas, comment veiller au respect des droits des usagers et participer à la vie de l'établissement ? Quelle place pour les Représentants des usagers (RU) dans un contexte de crise sanitaire ?**

Nous reportons ici **vos témoignages** - recueillis lors de nos groupes d'échange téléphoniques, réunions à distance de nos instances ou échanges individuels - avec le but de vous proposer un état des lieux des questionnements, des réflexions et des initiatives que les Représentants de la région ont souhaité partager avec France Assos Santé depuis le début du confinement.

Dans ce numéro

Vos témoignages.....	1
La parole aux établissements de santé.....	2
Conseils pour agir	3
Bon à savoir	4
France Assos Santé à vos côtés	5
Les actus de France Asso Santé	6

« J'ai écrit un mail à la direction de l'établissement en début de confinement pour avoir des nouvelles...je n'ai pas eu de retours depuis. J'ai attendu assez longtemps, là je vais prendre à nouveau contact »

Des établissements de santé
qui n'ont pas impliqué les RU...

« La direction de l'établissement m'a appelé en début de confinement pour savoir si j'allais bien et pour m'informer de la situation dans l'établissement. Depuis, nous faisons un point téléphonique toutes les semaines. Je peux ainsi poser mes questions et avoir des informations »

...mais aussi, des établissements de
santé qui gardent contact avec les RU

« Je n'ai pas eu des nouvelles de mon établissement depuis le début du confinement...je n'ai pas osé les contacter en me disant qu'ils avaient d'autres chats à fouetter...suis-je légitime pour demander des renseignements ? »

Une remise en question de
la légitimité du RU

« Dans la CDU où je suis RU et Président, nous avons mis en place une réunion de CDU en visioconférence »

« J'ai le sentiment que la démocratie en santé en temps de crise n'a pas été pensée »

Des questionnements sur le système de
démocratie en santé en crise sanitaire

« Silence radio sur les plaintes et réclamations pendant cette période. Je crois que ça va arriver comme une bombe après. Comment nous, en tant que Représentants, devons traiter ces plaintes dans l'après-crise ? Est-ce qu'il y aura des plaintes « spécial Covid19 ? »

Des questionnements sur les plaintes et réclamations des usagers dans cette période de crise

« Je crains que les gens se disent : je ne vais pas faire de réclamation même si je trouve qu'il y a eu un dysfonctionnement...ce n'est pas le moment, les soignants sont débordés »

« Il y aura sûrement beaucoup de personnes qui vont attraper le Covid19 au sein des établissements de santé. Si ces usagers présenteront une plainte ou une réclamation, comment les RU devront l'aborder ? Peut-on parler d'infection nosocomiale ? »

« J'ai contacté les autres RU de mon établissement pour échanger sur la situation actuelle et l'aborder collectivement »

Les RU font réseau

Les RU se mobilisent pour soutenir les usagers de l'établissement

« Avec mon association, nous avons mis en place des appels pour soutenir les patients en soins palliatifs ne pouvant plus recevoir des visites »

« Je suis RU dans un établissement de santé mentale. Quid de la continuité des soins en santé mentale en confinement et pendant le déconfinement ? Les liens entre l'ambulatorio, le social, le médico-social, l'environnement familial et de vie sont à risque...de plus, en sachant que les activités ne vont pas reprendre à 100% au même temps, il sera sûrement question de prioriser les prises en charge. Des questions d'ordre éthique se posent par conséquent »

« Sans nouvelle de l'établissement où je siège, j'ai moi-même contacté. Après avoir remercié les équipes soignantes et exprimé mon soutien, j'ai demandé de participer au comité d'éthique pour porter la voix des usagers. Il est en effet important, je trouve, que les RU participent aux réflexions sur l'éthique »

Des questionnements sur l'éthique et le rôle des RU

Des idées pour faire évoluer le rôle du RU : le RU dans les nouvelles organisations de la santé dans les territoires

« Des établissements se sont saisis des communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS) pour coopérer avec d'autres structures dans le cadre de cette crise. Des réseaux informels ont été mis en place, des coopérations renforcées. Le RU devra analyser ces nouvelles organisations, voir ce qui a fonctionné et réfléchir à comment les accompagner en tant que RU »

« Face aux fake-news et à la méfiance généralisée, il faudrait quelqu'un comme le RU pour expliquer les gestes barrières et les différentes mesures à la radio ou télé locale. Le fait qu'il soit un citoyen comme les autres pourrait représenter un avantage en termes de communication en santé publique. Le RU pourrait faire de l'éducation à la santé en temps de crise sanitaire et au-delà ! »

Des idées pour faire évoluer le rôle du RU : un acteur de santé publique



Les RU et les usagers des EHPAD rattachés à un établissement de santé...des retours différents

J'ai demandé à la direction des nouvelles de la situation dans l'EHPAD. On m'a répondu qu'en tant que RU je ne suis pas habilité à recevoir les doléances des résidents ou de leur famille. Je pense que la législation concernant le rôle des RU dans les EHPAD rattachés à un établissement de santé doit être rediscutée et clarifiée.

« J'ai demandé à la direction si des actions avaient été menées pour atténuer les conséquences du confinement pour les usagers résidents dans l'EHPAD de l'établissement. La direction m'a donc présenté les actions pour lutter contre l'isolement : des rendez-vous Skype avec les familles, la mise à disposition de tablettes numérique supplémentaires, des animations »

Restons acteurs du système de santé ! Des conseils pour agir en tant que RU

- ⇒ Tout d'abord, rappelez-vous : **vous êtes légitimes en tant que RU et vous êtes une ressource pour le système de santé !**
- ⇒ **Concertez-vous avec les autres RU** pour une démarche de groupe
- ⇒ **Prenez contact avec la direction de votre établissement, le responsable qualité ou le chargé de relations avec les usagers**
- ⇒ **Des idées de sujets à aborder** avec votre établissement :
 - Saluer l'effort de l'établissement et du personnel soignant dans la crise
 - Présenter les actions que les associations ont pu mener pour soutenir ou accompagner les usagers dans cette crise
 - Exprimer votre souhait d'être informé sur le fonctionnement actuel de l'établissement. Vous pouvez notamment l'interroger sur : **conditions de déprogrammation et re-planification des soins, accès aux soins des personnes en situation de handicap, enjeux éthiques dans la prise en charge liés au Covid-19, conditions de visite des proches, accompagnement psychologique des patients et leurs proches, confinement dans les EHPAD...**
 - Demander un point téléphonique régulier



La parole aux établissements de santé

Nous avons interviewé les Responsables Qualité de deux établissements de santé de la région - Stéphanie POTTIER-REYNIERS du Groupe Hospitalier Seclin Carvin et Gaëlle BEAURAIN des établissements du Groupe AHNAC - **afin de connaître leur approche en termes de relations avec les usagers et de démocratie sanitaire dans le contexte sanitaire actuel.**

En ce qui concerne les plaintes et réclamations, un processus de gestion différent a-t-il été mis en place dans cette période ?

Malgré le contexte particulier, il n'y a pas eu de changement. Les qualitiens ont continué leur activité en télétravail. Pendant le confinement, les réponses aux éventuelles doléances ont été données aux usagers dans les temps. Certaines plaintes reçues juste avant le confinement ont pu prendre du retard mais une lettre d'excuse et de demande de délai aux usagers a été envoyée. La CDU recevra comme toujours les plaintes de cette période avant sa prochaine réunion - en présentiel ou en visioconférence selon l'évolution du contexte.

Le nombre de plaintes a-t-il augmenté, diminué ou resté stable dans cette période ?

Nous avons pu remarquer, d'un côté, une hausse des remerciements et éloges et, de l'autre, une diminution de doléances. Ce deuxième phénomène peut s'expliquer par une baisse de l'activité aux urgences, une déprogrammation des consultations hors Covid-19, par des annulations de rendez-vous par les usagers eux-mêmes et par le manque de visites. Nous nous attendons une hausse des doléances dans l'après-crise.

Quels contacts et échanges avez-vous eu avec vos RU dans cette période ?

Nous avons été contraints d'annuler les CDU prévues en mars. Nous n'avons pas mis en place de réunions virtuelles de CDU car les professionnels sont sollicités pour la crise. A la sollicitation de certains RU, nous avons eu des contacts avec les RU titulaires de façon individuelle. Nous avons répondu à leurs questions et fournis les informations demandées, notamment concernant les EHPAD rattachés à l'établissement et la dis-

ponibilité du matériel (masques, etc.). Nous essayons de faire un point régulier avec les RU sur l'évolution de la situation. Nous prévoyons d'élargir aux RU notre newsletter interne sur la situation liée au Covid-19.

L'établissement a-t-il mis en place des services exceptionnels ?

Nous avons rendu gratuit pour les patients télévision et téléphone. Nous avons mis en place un service de soutien psychologique pour les soignants et les usagers. Dans l'EHPAD, nous avons augmenté les moyens technologiques et humains pour permettre le maintien du lien à distance avec les familles.

Que faire de plus pour impliquer les RU et faire évoluer leur rôle suite à l'expérience de cette crise sanitaire ?

Le RU pourrait peut-être être plus sollicité pour faciliter le lien entre familles et usagers ou être impliqué aux réflexions éthiques sur les prises en charge en temps de crise sanitaire.



Bon à savoir en tant que RU...

Certification HAS

Considérant les circonstances actuelles, la Haute Autorité de santé (HAS) a décidé de reporter tous les dispositifs d'évaluation de la qualité. Ainsi, les visites de certification et les campagnes de recueil d'indicateurs issus des dossiers patients sont suspendues jusqu'à septembre 2020.

Le lancement de la certification V2020 est également reporté. V2020...Quèsaco ? La certification a été développée en France en 1999. En 20 ans, les exigences de qualité ont été renforcées et la maturité des établissements a progressé. Il s'agit désormais de l'adapter aux exigences actuelles et aux évolutions du système de santé (engagement du patient, organisation des parcours de soins, etc.), mais aussi de rendre compte de l'efficacité des organisations mises en œuvre en termes de résultats pour le patient. Depuis fin 2018, la HAS travaille donc sur la prochaine procédure de certification dite V2020. Quelles en sont les lignes directrices ? Les 3 axes de la future certification V2020 sont : mieux prendre compte le résultat de la prise en charge du patient ; 2e axe : simplifier l'ensemble du dispositif de certification ; s'adapter aux regroupements d'établissements.

Pour en savoir plus, nous vous invitons à visiter le site de la HAS [en cliquant ici](#)

Stratégie de distribution des masques

La stratégie de distribution de masques prévue à partir du 11 mai a été communiquée et est disponible [en cliquant ici](#).

Grâce à l'action des associations, 10 masques par semaine, sur prescription médicale, seront délivrés gratuitement aux personnes à très haut-risque médical. Il s'agit d'une grande avancée ! Néanmoins, considérant cette stratégie encore trop restrictive, France Assos Santé a mené plusieurs actions dans ce domaine :

- Saisine de la HAS pour que la prise en charge des masques soit possible sur prescription
- Demande au Ministère que toutes les personnes à risque (et non uniquement à très haut risque) puissent se voir délivrer sur prescription ou justification (notamment pour le critère d'âge) des masques en pharmacie.
- Demande aux collectivités pour qu'elles s'organisent pour fournir gratuitement des masques jetables ou lavables en tissus à la population. Nous rappelons en effet que les masques chirurgicaux et lavables permettent de protéger et non pas de se protéger. Il est donc indispensable que l'ensemble de la population accède à un masque afin de protéger les plus fragiles.



Essais cliniques contre le Covid-19

Le nombre d'essais cliniques en cours visant à évaluer de possibles traitements pour le Covid-19 est sans précédent. Il est à la fois essentiel et compliqué de s'orienter dans la masse d'informations qui nous submerge, sur ce sujet comme sur d'autres.



Pour cela, France Assos Santé a rédigé une note visant à fournir au lecteur les outils nécessaires pour comprendre ce qu'est un essai clinique, à quoi il sert et ce que l'on peut attendre des essais en cours contre le Covid-19.

La note est disponible [en cliquant sur ce lien](#).

Aide aux aidants

Les plateformes de répit des aidants des Hauts de France se tiennent à la disposition des aidants et des personnes âgées pour recueillir leurs demandes d'aide, pour les courses, pour du lien social (appels téléphoniques)... et les mettre en lien si besoin avec des bénévoles.

La SCALAA, plateforme numérique mise en place par des plateformes de répit régionales, s'adresse à tous les aidants qui accompagnent au quotidien un proche fragilisé par l'âge, la maladie ou le handicap :

www.lascalaa.fr

Elle permet la mise en relation de bénévoles avec les besoins des aidants. Tout volontaire peut aider des personnes isolées même par un simple appel ou faire les courses ou tout autre service, en respectant bien entendu les mesures barrières.



France Assos Santé à vos côtés

Envie d'échanger entre Représentants des Usagers sur la crise sanitaire ?

France Assos Santé Hauts-de-France propose des **Groupes d'échanges téléphoniques**.

1h d'échanges téléphoniques en petit groupe de 4 représentants des usagers avec un animateur de France Assos Santé Hauts-de-France pour :

- Témoigner et échanger sur toute situation problématique rencontrée dans ce contexte de crise sanitaire
- Vous aider à poursuivre votre mandat de représentants des usagers malgré les conditions particulières
- Réfléchir ensemble à l'après crise



Nos prochaines dates : 19 mai 11h, 28 mai 15h, 3 juin 10h (complet), 15 juin 11h, 29 juin 11h

Si un tel espace d'échange vous intéresse, vous pouvez vous inscrire à une des sessions proposées [en cliquant sur ce lien](#).

Se former... à distance !

Nous vous proposons des **formations en ligne** accessibles via notre extranet, accessible [en cliquant sur ce lien](#). Vous cliquez sur l'onglet e-learning (en haut à droite) et vous trouverez des propositions de formations en ligne – à faire à votre rythme et en fonction du temps que vous avez ! :

« Connaitre les droits des usagers du système de santé »

« L'annonce d'un dommage lié aux soins »

« La santé numérique »

Et à partir de Juin 2020, pour les RU en Commission des usagers (CDU), une série d'ateliers d'1h30 en visioconférence avec un formateur : « Que fait la CDU sur les plaintes et réclamations ? », « Le rôle de la CDU sur l'amélioration de la qualité » et d'autres sujets qui vous tiennent sûrement à cœur...inscriptions à venir !

Vous avez des questions sur l'actualité du contexte sanitaire ?

Rendez-vous sur notre **foire aux questions spéciale COVID-19** qui revient sur les principales informations à savoir et propose des ressources utiles : www.france-assos-sante.org/actualite/covid-19-questions-reponses

Parce que France Assos Santé a pour mission de vous éclairer et accompagner tout au long du parcours santé, et également dans les périodes de crise sanitaire, nous vous proposons un nouveau format d'information :



Les jeudis de France Assos Santé

Le principe ? Chaque jeudi, une rencontre numérique d'une heure et demie avec des experts qualifiés et sur une thématique d'actualité. Les experts répondront en direct à vos questions. Gratuit et ouvert à tous.

Plus d'info sur notre site web : <https://www.france-assos-sante.org/actualite/les-jeudis-france-assos-sante/>

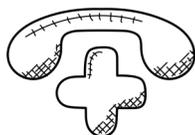
Une question juridique ou sociale liée à la santé ?

Santé Info Droits est une ligne d'informations juridiques et sociales constituée de juristes qui ont vocation à répondre à toutes questions en lien avec le droit de la santé. Pendant la crise sanitaire, **Santé Info Droits** reste joignable par Internet et par téléphone.

01 53 62 40 30 - lundi, mercredi, vendredi 14h-18h / mardi et jeudi 14h-20h

Plus d'info sur notre site web : <https://www.france-assos-sante.org/sante-info-droits/>

Vous avez besoin d'aide ?



En cette période éprouvante de crise sanitaire, des **lignes d'écoute associatives ou institutionnelles** restent à disposition des usagers, des personnes malades et de leurs proches pour les accompagner et leur offrir du soutien psychologique ou du conseil en cas de besoin. Elles sont accessibles ici :

<https://www.france-assos-sante.org/actualite/lignes-decoute/>

Les actus de France Assos Santé Hauts-de-France

Sondage auprès des RU de la région sur l'installation des CDU

La Commission « Représentations » de France Assos Santé Hauts-de-France a réalisé un sondage auprès des RU de la région sur les conditions d'installation de sa/ses CDU.

Ce sondage a été réalisé du 7 au 30 avril 2020. **185 réponses ont été reçues** – envoyées par 132 RU – en provenance de 126 établissements de santé (sur un total de 207). Les résultats concernent plus précisément 53 établissements publics, 48 privés et 25 ESPIC. Au niveau géographique, 14 établissements pour l'Aisne, 23 Hainaut, 30 Flandre-Métropole, 21 Oise, 32 Pas de Calais et 7 Somme. **Les résultats détaillés seront présentés dans notre prochains numéro !**

RU en temps de crise : enquête inter-régionale auprès des RU

Plusieurs délégations régionales de France Assos Santé, dont la notre, souhaitent lancer une **enquête action avec le but de réaliser un état de lieux de la démocratie en santé en temps de crise, ainsi que des proposer des pistes d'action pour renforcer la participation des usagers lors de crises sanitaires.**

Une vingtaine des RU par région seront ainsi interviewés dans le cadre d'entretiens qualitatifs. Les RU à interviewer seront sélectionnés afin d'avoir un panel varié et représentatif, en termes d'ancienneté, association et zone géographique.

L'enquête débutera mi-mai.

Questionnaire pour le recueil des besoins en formation auprès des acteur associatif et RU

La Commission Formation de France Assos Santé Hauts-de-France souhaite construire le **plan de formation régional 2021** à l'image des acteur associatif et représentants d'usagers des Hauts-de-France, afin de répondre au plus près de leurs attentes.

La Commission a donc élaboré un questionnaire en ligne pour connaître les besoins de formation dans les Hauts-de-France.

L'enquête sera lancée le 1er juin et vous pourrez y répondre jusqu'au au 30 juin.

**Joyeux lavage de
mains et bon port de
masques à tous !**



**Pour nous
contacter**



Président
Pierre-Marie LEBRUN

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

Coordinatrice régionale
Aurélie CASSARIN-GRAND

06.25.47.08.09
acassarin-grand@france-
assos-sante.org

Chargée de mission
Bianca DE ROSARIO

06. 42. 60. 00. 44
bderosario@france-assos-
sante.org

**Chargée de gestion
administrative**
Amélie LAROCHE

alaroche@france-assos-
sante.org

France Assos Santé Hauts de France

10, rue Baptiste Monnoyer
59013 LILLE Cedex

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

03.20.54.97.61

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