

R.U. DANS LES HAUTS-DE-FRANCE

La lettre du Représentant des Usagers
du système de santé

Bon à savoir pour un R.U.

Certification HAS

Depuis le 20 mars 2020, la Haute Autorité de santé a pris la décision de reporter le lancement de la procédure de certification V2020 compte-tenu du contexte pandémique. La nouvelle planification V2020, intégrant ces annulations et le report des visites V2020 qui devaient débuter en novembre 2020, est en cours de révision. Ainsi, les premières visites V2020 sont planifiées au plus tôt début 2021. Une communication aux établissements devrait intervenir cet automne.

Pour les **itérations V2014**, les visites initiales suspendues seront intégrées dans le dispositif V2020.

Pour les **établissements en cours de suivi V2014 (C,D,E)**, leur accompagnement sera ré- initié dès septembre 2020. L'HAS reprendra les visites de suivi V2014 à l'automne. Les établissements concernés pour la région Hauts de France, sont les suivants :

- Octobre 2020 - CH DE PONT SAINTE MAXENCE
- Décembre 2020 - CLINIQUE DES 7 VALLES & EPSM DE L' AISNE
- Janvier 2021 - CH D'ABBEVILLE & GHP DU SUD DE L'OISE

Postes vacants en C.D.U

Le 1er octobre 2020, l'ARS Hauts-de-France lancera un appel à candidature en vue de pourvoir les sièges vacants de représentants des usagers dans les Commissions des Usagers (C.D.U.).

Les C.D.U. des établissements de santé de la région présentent aujourd'hui 270 postes vacants, dont 42 en tant que titulaires.

Vous souhaitez en parler autour de vous et recruter des nouveaux R.U ? Le dépliant « Agissez pour la santé de tous, représentez les usagers ! » présente de façon synthétique le rôle du représentant des usagers (RU) et les enjeux de ses missions ([cliquez-ici pour le télécharger](#)).

Renouvellement des Conseils de Surveillance

L'appel à candidature lancé par l'ARS Hauts-de-France en vue de pourvoir les sièges de représentants des usagers aux conseils de surveillance des établissements publics de santé (ES) s'est clôturé le 8 août 2020. **A la clôture de cet appel, l'ARS a reçu 174 candidatures pour 142 sièges vacants avec 6 établissements sans aucune candidature.**

Aisne : 13 ES, 15 candidatures, 2 ES sans aucun candidat

Hainaut : 28 ES, 41 candidatures, 1 ES sans aucun candidat

Métropole Flandres : 15 ES, 53 Candidatures, 0 ES sans aucun candidat

Oise : 7 ES, 8 Candidatures, 3 ES sans aucun candidat

Pas-de-Calais : 26 ES, 36 Candidatures, 0 ES sans aucun candidat

Somme : 9 ES, 21 Candidatures, 0 ES sans aucun candidat

DANS CE NUMÉRO



**Bon à savoir pour
un R.U. : p. 1**

**Enquête
intérrégionale sur
a démocratie
sanitaire en temps
de crise : pp. 2-3**

**Des soutiens pour
l'après-crise : p. 4**

**Enquête sur
l'accès aux soins
des personnes en
situation de
handicap : p. 4**

Agenda : p. 5

La démocratie sanitaire en temps de crise

Une enquête interrégionale auprès des R.U.

Quel impact la crise sanitaire de la Covid-19 a-t-elle eu sur le système de démocratie en santé ? Quelle forme a prise la participation des Représentants des Usagers (R.U.) durant cette période complexe ? Quelles conséquences cette crise a-t-elle eues sur les droits des usagers en santé ?



Afin de répondre à ces questions, 6 délégations régionales de France Assos Santé, dont France Assos Santé Hauts-de-France, ont souhaité réaliser une **enquête qualitative** dans le but de :

- Recueillir la parole des R.U. sur l'impact de la crise sanitaire sur la démocratie en santé et les droits des usagers en santé
- Faire un état de lieux de la démocratie en santé en temps de crise
- Proposer des pistes d'action pour renforcer la participation des usagers en période de crise

**MERCI AUX RU
QUI ONT
PARTICIPÉ À
L'ENQUÊTE !**

***Vous souhaitez consulter l'intégralité
des résultats de l'enquête régionale ?***

UNE COPIE PAPIER DE L'ENQUÊTE SERA ENVOYÉ À TOUS LES R.U.
[VOUS POUVEZ AUSSI TÉLÉCHARGER LE DOCUMENT EN CLIQUANT ICI.](#)

*Notre
méthodologie*



Nous avons sélectionné **20 R.U.** à partir de critères nous permettant d'avoir un **panel varié et représentatif** :

- R.U. ayant un mandat en Commission des Usagers (C.D.U.) d'un établissement de santé en tant que titulaires.
- Avec plusieurs profils :
 - R.U. impliqués dans la vie associative de la délégation de France Assos Santé
 - R.U. connus de la délégation
 - R.U. nouvellement nommés
- R.U. ayant un mandat dans des établissements publics et privés
- R.U. venant des différents départements des Hauts-de-France afin de respecter un équilibre territorial
- Équilibre hommes et femmes
- R.U. appartenant à différentes associations

En ce qui concerne notre méthode d'enquête, nous avons choisi de réaliser des **entretiens semi-directifs par téléphone**. Ces entretiens ont été menés par 2 enquêteurs - salariés de France Assos Santé Hauts-de-France - sur la base d'une grille d'entretien prédéfinie. Les échanges avec les R.U. ont eu une durée moyenne de 45 minutes.

Tous les entretiens ont été enregistrés et retranscrits afin d'être analysés sur la base d'une grille d'analyse commune.



Dans les Hauts-de-France, les Représentants des Usagers (RU) des établissements de santé se sont sentis **mis de côté** pendant la crise sanitaire de la covid-19.

Bien que confinés et pour la plupart oubliés, les RU sont toutefois **restés en alerte** et ont continué à voir **la défense des droits des usagers** du système de santé comme capitale.

Loin des établissements de santé, ils ont essayé d'**activer leurs réseaux** associatifs et personnels afin de pouvoir continuer à exercer leur mandat autrement.

Tout en étant particulièrement **touchés par les difficultés liées à la condition de malade chronique, personne en situation de handicap ou aidant**, le RU sont restés vigilants et actifs pour la défense et l'accompagnement des usagers.

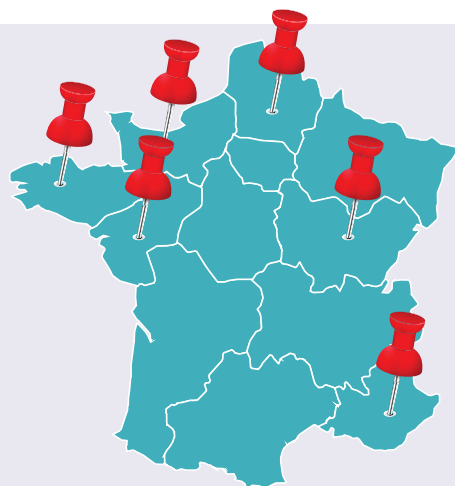
Malgré un bilan global mitigé sur la participation des RU pendant la crise sanitaire, nous avons pu observer des **bonnes pratiques** dans quelques établissements de santé de la région. Dans certains cas, le RU a été informé et impliqué plus activement dans la gestion de la crise.

France Assos Santé Hauts-de-France salue ces initiatives positives et demande que les RU soient associés aux bilans et retours d'expérience de la crise qui seront faits dans les établissements de santé de la région.

Nous demandons, plus généralement, que les RU soient davantage associés à la vie de l'établissement de santé où ils siègent, et que leur participation ne soit pas réduite à la participation réglementaire à la Commission des Usagers (C.D.U.). La mesure 22 du Ségur de la santé résume nos attentes pour le futur : "Renforcer la place des représentants des usagers en rendant systématique la définition de modalités de leur association dans le règlement intérieur de chaque établissement".

Les constats partagés avec les autres régions

- **Manque de reconnaissance** constaté par les R.U. amplifiant un sentiment d'illégitimité
- Un renforcement des **liens associatifs** sur nos territoires et des R.U. en alerte
- **Annulation des Commission des Usagers** quasi généralisée,
- **Des R.U. non associés** à la gestion de crise voir exclus de l'organisation de l'établissement
- Une crise révélatrice de **dysfonctionnements structurels**
- Un **parcours du combattant** pour les patients avec une communication insuffisante sur les nouvelles dispositions d'organisation des soins
- Malgré ces constats, **les R.U. restent motivés** et prêts à réinvestir leurs missions pour défendre les droits des usagers et faire vivre la démocratie en santé





POUR ACCOMPAGNER LES RU DANS L'APRÈS-CRISE, FRANCE ASSOS SANTÉ HAUTS-DE-FRANCE A CONÇU UN DOCUMENT AVEC QUELQUES IDÉES DE THÈMES À ABORDER LORS DES CDU :

"C.D.U. POST-CRISE : QUELS SUJETS À L'ORDRE DU JOUR ?"

VOUS POUVEZ LE TÉLÉCHARGER EN CLIQUANT ICI.

LA HAS A FORMULÉ UN AVIS SUR LA FAÇON DONT L'ENGAGEMENT DES USAGERS DEVRAIT SE TRADUIRE À L'OCCASION DES RETOURS D'EXPÉRIENCES (RETEX) QUI SERONT CONDUITS APRÈS L'ÉPIDÉMIE DE COVID-19.

CLIQUEZ ICI POUR TÉLÉCHARGER L'AVIS DE L'HAS.

PLUSIEURS RU NOUS ONT MANIFESTÉ LE BESOIN DE MIEUX FAIRE CONNAÎTRE LEUR RÔLE AUPRÈS DES USAGERS. À LEUR DEMANDE, FRANCE ASSOS SANTÉ HAUTS-DE-FRANCE ENVISAGE D'ÉLABORER UNE BROCHURE POUR PRÉSENTER LE RÔLE DU RU AU GRAND PUBLIC.

VOUS SOUHAITEZ NOUS AIDER DANS CE TRAVAIL ? VOUS AVEZ DES IDÉES À PARTAGER ?

CONTACTEZ-NOUS ! NOUS RECHERCHONS DES RU POUR CO-CONSTRUIRE ET TESTER CETTE BROCHURE !

REJOIGNEZ NOUS !

L'accès aux soins des personnes en situation de handicap

Rapport d'étape de l'enquête réalisée par France Assos Santé Hauts-de-France



L'accès aux soins des personnes en situation de handicap (PH) reste souvent problématique, considérant les obstacles rencontrés par ce public en raison de ses difficultés de déplacement, de communication ou plus largement des caractéristiques propres à chaque handicap. Pour cela, **France-Assos-Santé a décidé de mener une enquête pour réaliser un état des lieux des pratiques relatives à l'accueil, l'accompagnement et l'organisation des soins des PH dans les établissements de santé de la région.**

Voici nos premiers constats :

- L'accès aux soins des PH est une problématique devenue prioritaire pour un nombre croissant d'établissements. Par contre, elle n'est pas systématiquement abordée par tous les établissements.
- Nous retrouvons des nombreuses bonnes pratiques régionales, qui ne sont toutefois pas généralisées.
- L'identification d'un référent handicap, comme recommandée par la HAS, est encore peu fréquente.
- De plus en plus d'établissements affirment adapter les procédures d'accueil et prise en charge aux besoins des PH, sans que ces pratiques soient la norme dans tous les établissements.
- Les relations entre les établissements de santé et les acteurs du handicap du territoire (structures médico-sociales, sociales et associations représentant les PH) semblent être de plus en plus fréquentes. Par contre, ces relations restent souvent encore informelles et pas toujours structurées dans le cadre de conventions.
- L'accessibilité de l'information nécessite encore des progrès : la majorité des établissements n'a ni un site internet accessible à tout type de handicap, ni un numéro de téléphone unique dédié, ni un référent handicap.
- La place et le rôle de l'aidant habituel semblent être mieux reconnus par rapport au passé.
- Une méconnaissance du handicap par le personnel soignant est reconnue. Les actions de formation au handicap commencent à se développer dans les établissements.

Le groupe de travail composé par des représentants de l'APF France Handicap, de l'UDAF 59, de l'AFM-Téléthon, de R'Eveil AFTC Nord, de l'UNAFAM, de l'Udapei 59, de l'APEI Les Papillons Blancs et de France Alzheimer se réunira le 30 septembre pour discuter la suite de ces travaux... à suivre !

AGENDA

2ème semestre 2020

FORMATIONS

GROUPES D'ÉCHANGES

JOURNÉES D'INFORMATION

SEPTEMBRE

**RU, EN AVANT !
(FORMATION
DE BASE)**
10-11 SEPT.
CREIL

**ET SI MOI
AUSSI JE
DEVENAI RU ?**
24 SEPT.
ARRAS

**GROUPE
D'ÉCHANGE ENTRE
RU DU HAINAUT-
CAMBRESIS**
17 SEPT. 14H
SAINT-AMAND

**COVID 19 – BILAN
ET PERSPECTIVES –
JOURNÉE
NATIONALE DE
FRANCE ASSOS
SANTÉ**
14 SEPT.
PARIS

OCTOBRE

**ANALYSER LES
PLAINTES ET
RÉCLAMATIONS
EN C.D.U.**
2 OCT.
AMIENS

**RU, EN AVANT !
(FORMATION
DE BASE)**
5-6 OCT.
ARRAS

**GROUPE
D'ÉCHANGE RU EN
HAD**
16 OCT. 10H
PAR TÉLÉPHONE

**LA SANTÉ
MENTALE,
L'AFFAIRE DE TOUS
/ JOURNÉE FRANCE
ASSOS SANTÉ
HAUTS-DE-FRANCE**
12 OCT.
ARRAS

NOVEMBRE

**RU EN
COMMISSION
D'ACTIVITÉ
LIBÉRALE (CAL)**
5 NOV.
ARRAS

**RU EN CONSEIL
DE
SURVEILLANCE**
6 NOV.
ARRAS

**RU EN CAISSE
PRIMAIRE
D'ASSURANCE
MALADIE**
12 NOV.
ARRAS

**GROUPE
D'ÉCHANGE ENTRE
RU DU PAS-DE-
CALAIS**
19 NOV. 14H
SAINT OMER

**COVID 19 – RÔLE
DE L'ASSURANCE
MALADIE –
JOURNÉE
NATIONALE DE
FRANCE ASSOS
SANTÉ**
23 NOV.
PARIS

DECEMBRE

**RU EN
COMMISSION DES
USAGERS (CDU)**
3 DEC.
LILLE

**RU ET LA
QUALITÉ A
L'HÔPITAL**
10-11 DEC.
ARRAS

**GROUPE
D'ÉCHANGE ENTRE
RU DE LA SOMME**
14 DEC. 14H
AMIENS

**LA SANTÉ DES
PERSONNES SOUS
MESURE DE
PROTECTION
JUDICIAIRE /
JOURNÉE FRANCE
ASSOS SANTÉ
HAUTS-DE-FRANCE**
1 DEC.
ARRAS



Nous contacter

France Assos Santé Hauts-de-France
10 rue Baptiste Monnoyer 59000 LILLE

Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h

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

Président

Pierre-Marie LEBRUN

03.20.54.97.61

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

Coordinatrice régionale

Aurélie 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

Suivez-nous sur



La ligne de France Assos Santé

Santé Info Droit – 01 53 62 40 30

Ligne d'information et d'orientation sur toutes les problématiques juridiques et sociales liées à l'état de santé.

Lundi, mercredi, vendredi : 14h-18h

Mardi et jeudi : 14h-20h

www.france-assos-sante.org/sante-info-droits

Pour nous suivre au national : www.france-assos-sante.org