

# R.U. DANS LES HAUTS-DE-FRANCE

La lettre du Représentant des Usagers  
du système de santé

## EDITO

2020 aura été une année difficile dans nos établissements de santé. Bien sûr, nous avons encouragé les soignants, nous avons constaté comment les hôpitaux ont dû s'adapter en permanence. Arrivés à l'été, nous avons noté cependant que beaucoup de malades se retrouvaient éloignés des soins et des établissements. Soit par leur volonté, mais souvent aussi parce que les interventions avaient été reportées (voir p. 8).

Heureusement, la leçon avait été retenue pour le deuxième confinement et beaucoup de soins ont été assurés. Il n'en demeure pas moins que cela se traduira dans les prochains mois et les prochaines années.

Quant à notre fonction de représentation des usagers, elle a largement été mise en sommeil tout au long des derniers mois, malgré nos sollicitations.

Un peu de visioconférences, un peu de réunions en présentiel mais au total un bilan insuffisant qu'il s'agisse des Commissions Des Usagers ou des Conseils de Surveillance.

Espérons que les mauvaises habitudes qui ont pu être prises, ici ou là, ne perdurent pas...

## NOS ÉVÉNEMENTS

### Nos formations

Au vu du contexte sanitaire, nous poursuivons nos propositions de formation **en visio**. La prochaine date ?

**Vue d'ensemble du Conseil de Surveillance  
vendredi 19 mars de 9h30 à 16h30**

Déroulement de la journée : Une visio le matin puis un temps de travail individuel avant de se retrouver pour une visio l'après-midi à 15h.

Inscrivez-vous en renseignant le [bulletin disponible ici](#) et en le renvoyant à l'adresse [hauts-de-france@france-assos-sante.org](mailto:hauts-de-france@france-assos-sante.org)

### Et pour la suite ?

D'autres formations en visio seront proposées dès le mois d'avril. Le programme arrive très prochainement !!

Nous vous tiendrons informés dès que nous serons autorisés à reprogrammer en présentiel la formation obligatoire « RU, en avant ! » qu'on ne peut pas proposer en visio aujourd'hui.

## DANS CE NUMÉRO



p. 1 - Edito

p. 1 et 2 - Nos événements

p. 3 - Santé Infos Droits :  
les chiffres en région  
en 2020  
- Les communautés  
professionnelles  
territoriales de santé  
(CPTS) : qui connaît ?

p. 4- Le rapport sur le droit  
des usagers

p. 5 - Les événements  
Indésirables graves

p. 6 - La doc' du RU  
+ **infos sur la  
certification**

p. 7 - Témoignage d'un RU

p. 8 - Grand sondage  
Viavoice

p. 9 - Les mandats de  
représentation

## Cafés-Rencontre

France Assos Santé Hauts-de-France et le Réseau Santé Qualité Risques organisent des « **Cafés-rencontre** » à destination des représentants des usagers sur la **certification**. Vous souhaitez vous informer, partager, poser des questions sur la certification dans les établissements de santé alors inscrivez-vous !

Plusieurs dates sont proposées pour ces visioconférences d'1h30 :  
**mardi 30 mars, vendredi 16 avril, mardi 18 mai, jeudi 10 juin.**  
 Elles démarreront toutes à 10h.



**Je participe**

## Retenez les dates !



France Assos Santé Hauts-de-France en partenariat avec le CREAI Hauts-de-France organise deux webinaires sur **l'accès aux soins des personnes protégées**.

Ils se dérouleront les **15 et 22 avril matin**.

Nous traiterons principalement deux thèmes :

- le cadre juridique de la mesure de protection et la santé
- les droits à respecter

Le programme est en cours de finalisation.

Une invitation vous sera envoyée prochainement. Surveillez vos boîtes mails ! 😊

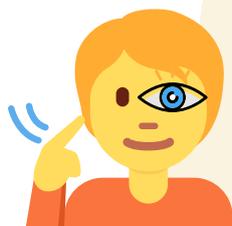


La tablette ou l'ordinateur, ce n'est pas mon truc ?  
 Je peux contacter **Amélie au 03.74.95.07.62**  
 pour faire un essai de visio avant le jour J.

## Appel à témoins

**Les Ehpad sont des lieux de vie durement et durablement impactés par la crise sanitaire.**

L'isolement des personnes par rapport à leurs proches peut dégrader leur état de santé et questionne particulièrement leur bien-être lors de leurs dernières années de vie mais aussi le respect de leurs droits.



**Vous avez (ou avez eu) un de vos proches résidant en Ehpad en 2020/2021 ?  
 Vous souhaitez témoigner sur ce sujet ?**

France Assos Santé Hauts-de-France réalise actuellement une enquête qualitative par entretiens téléphoniques (d'une durée de 30 à 45 minutes) afin de donner la parole aux familles de résidents d'Ehpad.

Si vous souhaitez être contacté, laissez vos coordonnées à [cbailleul@france-assos-sante.org](mailto:cbailleul@france-assos-sante.org)  
 ou au 07 56 34 09 08.

## Santé Infos Droits : les chiffres en région en 2020

Santé Info Droits est une ligne d'informations juridiques et sociales constituée de juristes et des avocats, qui chaque après-midi répondent par téléphone à vos questions, vous orientent et vous informent sur vos droits en santé. Santé Info Droits est donc aussi un véritable observatoire des droits des malades.

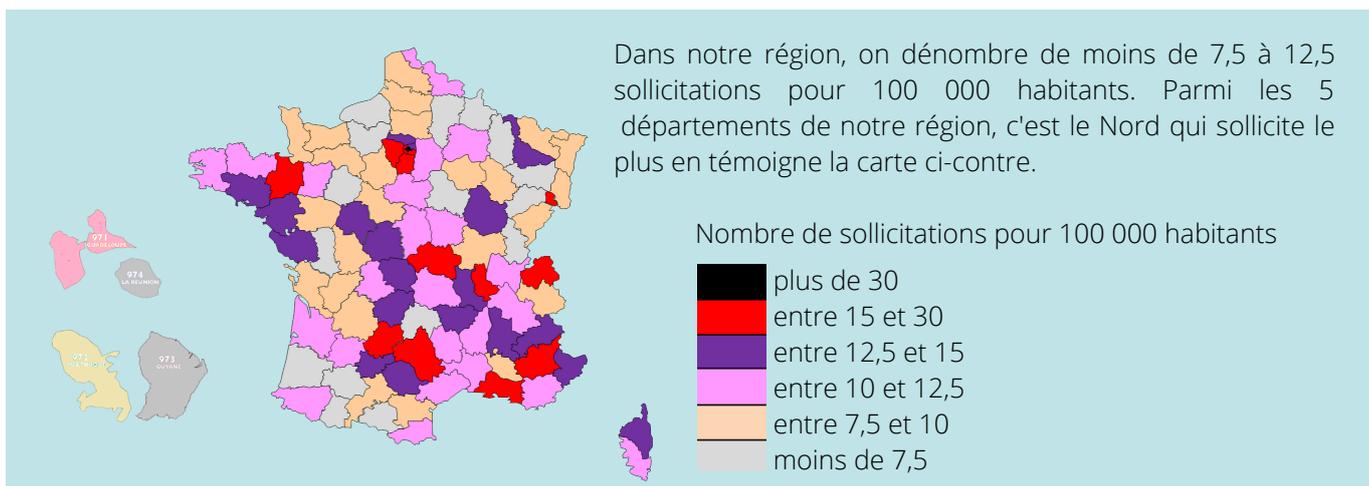


01 53 62 40 30

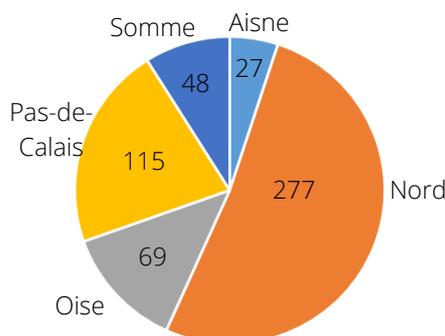
La ligne de France Assos Santé

Nous avons retenu quelques données marquantes pour l'année 2020 :

**6.17 %** des appels au service proviennent de la région Hauts-de-France.



Avec 277 sollicitations (appels + courriels) le département du Nord représente à lui seul, un peu plus de la moitié sollicitations de la région auprès du service juridique.



**Le rapport  
annuel 2019 de  
Santé Info  
Droits est  
disponible ici !**

## Les communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS) : qui connaît ?

Présentées lors de **la journée régionale 2020** de France Assos Santé Hauts-de-France, les communautés professionnelles territoriales de santé (ou CPTS pour les intimes) sont des associations qui regroupent les professionnels de santé d'un territoire pour travailler ensemble sur l'accès aux soins et notamment l'accès au médecin traitant. Elles n'existent pas encore partout, elles se mettent en place progressivement, et ont même parfois associées un représentant d'utilisateur.

**C'est le cas chez vous ? Vous êtes déjà invité à des réunions de la CPTS de votre territoire ?** Merci de vous faire connaître à l'adresse suivante : [cbailleul@france-assos-sante.org](mailto:cbailleul@france-assos-sante.org)

**Vous ne connaissez pas ? Ou en tout cas vous n'êtes pas invité ?** Vous pouvez demander des renseignements à la même adresse : [cbailleul@france-assos-sante.org](mailto:cbailleul@france-assos-sante.org)

## Le rapport sur les droits des usagers (RADU)

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 charge dans la région. Le dernier rapport se base sur une enquête réalisée en 2019 par l'ARS auprès des établissements de santé et médico-sociaux. Parmi les 207 établissements de santé sollicités, 199 ont répondu (96%).

Concernant le fonctionnement de la démocratie en santé, et plus particulièrement les Commissions des Usagers (CDU), le rapport montre que **le nombre de réunions règlementaires est respecté par 74% des établissements** (avec 4 réunions par ans ou plus). **Seulement 17% des CDU ont un représentant des usagers comme Président. Le taux moyen de participation des représentants des usagers s'élève à 83%.**

Concernant la **mise à disposition des plaintes et réclamations aux membres de la CDU, 99.7%** des répondants déclarent **respecter cette obligation.**

Et enfin, il est intéressant de remarquer que **88 % des établissements affirment que les noms et les coordonnées des représentants des usagers figurent sur le livret d'accueil.** Par rapport aux réclamations et leur gestion, le nombre total de réclamations a fortement augmenté en 2019 (17131 contre 7825 en 2018). Les médiations ont été aussi plus nombreuses (1104 contre 486 en 2018).



Concernant le droit à l'information, le **délai moyen d'accès aux dossiers de moins de 5 ans mentionné dans le rapport est de 8 jours** (contre 9 en 2018). Pour les dossiers de plus de 5 ans ce délai augmente à 45 jours (83 en 2018). Le nombre de demandes des dossiers a par ailleurs fortement augmenté par rapport à 2018.

La qualité des prises en charge est un autre thème abordé par le rapport. Les données concernant l'accès aux soins des personnes en situation de handicap sont à retenir : **seulement 85% des établissements déclarent que l'ensemble des locaux est accessible aux personnes à mobilité réduite.** Pour les autres handicaps, seulement 41% déclarent que des mesures ont été prises (+4% par rapport à 2018). Et encore, **77% des établissements déclarent ne pas avoir de « réfèrent handicap » comme recommandé par la HAS.**

Le rapport se penche aussi sur d'autres sujets plus spécifiques tels que les protocoles d'annonce. Dans ce cadre, les données sur **l'existence d'un protocole sur l'annonce du diagnostic en cancérologie** sont plutôt positive : **seulement 6.5% des établissements concernés n'ont pas pris de dispositions en ce sens.** Par contre, **l'annonce du diagnostic dans d'autres pathologies** (AVC, malformations prénatales, VIH, Alzheimer, etc.) fait plus rarement objet d'un protocole : **74% des établissements déclarent ne pas mettre en place une telle procédure.**

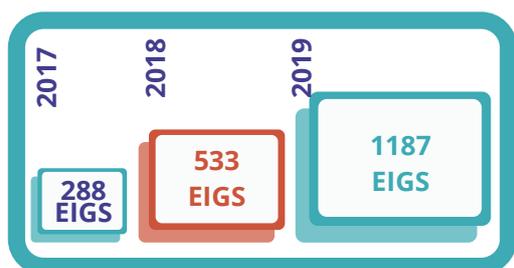
Enfin, concernant l'information sur les frais de prise en charge, le rapport 2019 montre que **seulement 43% des établissements affirment donner l'information sur l'obligation de réaliser un devis pour un montant supérieur à 70 euros.**

Est-ce que ces données ne sont pas de nature à nous faire réfléchir dans notre fonctionnement de représentant des usagers ?

# Les événements indésirables graves associés aux soins (IEGS)

La Haute Autorité de Santé (HAS) a pour mission de recevoir les déclarations d'événements indésirables graves associés à des soins (EIGS) anonymisées, de les analyser et de réaliser un rapport annuel, accompagné de préconisations pour améliorer la sécurité du patient. Elle vient de publier son troisième rapport annuel, qui porte sur 2007 déclarations d'EIGS reçues à la HAS au 31 décembre 2019 et stockées dans une base de retour d'expériences.

## Que nous apprennent les EIGS déclarés pour l'année 2019 ?



Caractéristiques des EIGS déclarés en 2019

**53%** des EIGS auraient pu être évités en 2019

Conséquences des EIGS déclarés en 2019



autant d'hommes que de femmes,  
50 % des EIGS après 60 ans



14 % des EIGS concernent un acte diagnostique  
83 % un acte thérapeutique



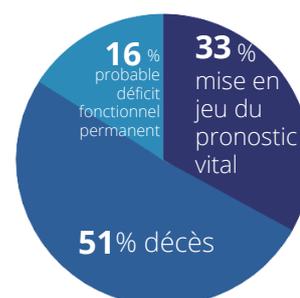
58 % se déroulent en période vulnérable  
(nuit, week-end, jour férié)



46 % concernent des situations où la prise en charge du patient était urgente



79 % des EIGS surviennent en établissement de soins  
14 % dans une structure médico-sociale



Dans 93% des cas, une information sur l'EIGS est délivrée au patient ou à ses proches

La HAS définit les préconisations suivantes centrées sur la sécurité des patients, en lien avec les sujets mis en évidence dans le rapport :

- adapter, mettre en œuvre et évaluer l'utilisation de la check-list chirurgicale dans les secteurs opératoires et interventionnels ;
- réduire les risques associés à la pose d'une sonde nasogastrique ;
- réduire les risques associés à la création d'un pneumopéritoine en chirurgie digestive ;
- consolider la démarche d'amélioration de la qualité dans les SAMU ;
- assurer et développer les connaissances et les compétences individuelles et collectives des équipes, tout en continuant à sensibiliser au respect des bonnes pratiques de prescription, d'administration, de dispensation des produits de santé.

**Votre rôle de RU dans les EIGS : l'article R.1112-80 du Code de la Santé publique prévoit qu'une présentation soit faite à la Commission des Usagers (CDU), au moins une fois par an, des événements indésirables graves mentionnés survenus au cours des douze mois précédents, ainsi que les actions menées par l'établissement pour y remédier. Demandez cette présentation !**

Pour lire le rapport complet, [cliquez ici](#)

## La doc' du RU

# Certification pour la Qualité des soins : 4 nouvelles fiches pratiques de la HAS

Afin de répondre aux enjeux de la certification que sont :

- le développement de l'engagement des patients, le développement de la culture de l'évaluation de la pertinence et du résultat,
- le développement du travail en équipe, moteur d'amélioration des pratiques,
- l'adaptation aux évolutions du système de santé,

début décembre 2020, la Haute Autorité de Santé (HAS) a proposé un webinaire sur le sujet que vous pouvez revoir en [cliquant ici](#).



En complément, elle a édité 4 fiches pratiques informatives intitulées :

- "Les représentants des usagers dans la certification pour la Qualité des soins"
- "Oser s'impliquer dans la certification, pourquoi, comment?"
- "Implication des représentants des usagers dans la certification depuis la V1"
- "Les représentants des usagers à toutes les étapes de la certification"

Elles sont téléchargeables en [cliquant ici](#).

## Les fiches pratiques Santé Info Droits

Nous avons le plaisir de vous informer de la parution de 3 nouvelles fiches pratique Santé Info Droits rattachées à trois thématiques :

- **Démocratie sanitaire**
- **Les exercices coordonnés en soins primaires (fiche B.7.2)**
  - **Santé et Travail**
- **L'impact des arrêts maladie sur les congés payés (fiche D.3)**
  - **Handicap**
- **L'aide sociale à l'hébergement en établissement des personnes âgées dépendantes (fiche F.5)**

Vous recevrez ces 3 nouvelles fiches prochainement au format papier, en plusieurs exemplaires. D'ores et déjà, vous avez la possibilité de les consulter en ligne : <https://www.france-assos-sante.org/publicationsdocumentation/fiches-pratiques/>

**NB :** la fiche 64 - Droits des patients en Europe a été revue sur le fond et sur la forme. Elle devient la fiche A.1.1- Droits des patients en Europe, que vous recevrez également au format papier, comme les nouvelles fiches. Si vous disposez de versions papier de cette fiche 64, merci de ne plus les diffuser, elles sont désormais obsolètes.

Vous n'avez pas reçu le Guide du Représentant des Usagers du système de santé ?  
Demandez le-nous [en cliquant ici](#)



# Regard d'un Représentant des usagers en Commission des Usagers

**Témoignage  
d'un RU**

## **MATHIEU ROGES**

RU A LA CLINIQUE VICTOR PAUCHET À AMIENS POUR L'ADEP 

### **Vous êtes RU, comment avez-vous entendu parler de cette fonction et pourquoi cet engagement ?**

Je suis membre de l'association ADEP Picardie qui a pour but de veiller à la défense des droits des personnes handicapées et apporter un soutien moral par l'entraide entre ces derniers. Nous nous attachons aussi à la préservation du lien social pour éviter l'isolement des personnes handicapées. Un jour la présidente de notre association m'a proposé la possibilité de devenir représentant d'usagers. Étant donné notre domaine d'action, c'est un engagement qui nous correspond parfaitement. [...]

### **Qu'est-ce qui vous plaît/vous motive dans le rôle du RU ?**

Je dirais que l'on se sent acteur et actif. Et aussi cette impression d'être vraiment en mesure de changer des choses. Je ne dis pas que la mission est « rose » partout et pour tout le monde ; loin de là. Lors de temps de partage, pas mal de RU font part de difficultés rencontrées dans l'exercice de leur mandat. Mais ce qui est plaisant c'est que l'on rencontre les responsables des instances dirigeantes d'établissements de santé. Nous avons ainsi l'opportunité de directement les informer des problèmes. Cette démarche ne conduit pas toujours à des actions mais au moins la chaîne des intermédiaires est cassée. Finis les imbroglios générés par un intermédiaire qui fera peut-être passer le message à encore un autre intermédiaire jusqu'à peut être un jour arriver aux oreilles des instances directrices. De fait, je trouve que savoir pourquoi on se bouge et aussi voir que les moyens d'action sont viables motivent un peu plus chacun à exercer son rôle de RU.

### **Qu'est-ce qui est difficile dans l'exercice de votre mandat ?**

En ce qui me concerne, je m'estime chanceux car des difficultés dans le cadre de mon mandat je n'en rencontre pas pour le moment. Mais je peux vous faire part de celles que font remonter d'autres RU. Majoritairement les difficultés rencontrées sont en lien avec les instances directrices. En effet si dans certains cas les commissions sont heureuses ou tout au plus assez neutres quant au fait d'accueillir des RU, ce n'est pas le cas partout. Parmi les plus importantes difficultés rencontrées il y a le refus de l'établissement de santé à travailler avec le RU[...]. Ces instances les voient parfois comme des gênes dans la gouvernance de leur établissement. Résultat, on n'informe plus correctement les RU des dates des commissions. On ne leur fournit pas de procès-verbal de réunion de la commission. On ne leur laisse pas l'occasion de s'exprimer pleinement lors des dites commissions. Ce sont hélas des problèmes encore trop présents dans l'exercice de la mission d'un RU.

### **Comment avez-vous vécu la crise de la Covid en tant que RU ?**

La première vague pandémique liée à la Covid-19 a mis en suspens toutes mes activités de RU. [...]. Nous étions et sommes toujours dans une crise sanitaire majeure. Mais en même temps, les RU sont une force vive, avec une certaine expérience du terrain. Nous aurions pu apporter notre pierre à l'édifice de gestion de crise, en tous les cas pour les RU qui le voudraient. Au sein de notre association, nous avons accompagné nos adhérents. Courriers d'informations sur la Covid, appels téléphoniques pour prendre des nouvelles ou relayer une demande d'aide urgente. Le Coronavirus apporte une grande quantité de patients. Ce plus de malades dans le système de santé, c'est probablement plus de cas concrets à adresser aux RU. En y repensant, je me demandais et me demande encore, comment sont informés actuellement les patients qui rencontrent des problèmes dans leur prise en charge ? [...]

### **Un mot pour la fin ?**

J'espère que la situation sanitaire va suffisamment s'arranger pour que l'on puisse reprendre le cours de nos mandats. La tâche n'est pas aisée pour les RU comme pour le personnel d'établissement de santé dont nous dépendons aussi. Je leur souhaite et je nous souhaite le meilleur possible et des lendemains plus radieux si je puis dire.

# Grand sondage Viavoice en région réalisé à la demande de France Assos Santé Hauts-de-France

## Déprogrammation et renoncement aux soins durant la crise sanitaire : un impact accentué pour les habitants de la région Hauts-de-France.

En décembre 2020, 45% des habitants de la région Hauts-de-France déclaraient avoir eu des soins annulés, que ce soit dans le cadre d'une déprogrammation ou d'un renoncement. Les déprogrammations par les professionnels de santé constituent la part la plus importante des annulations : **35% des habitants de la région Hauts-de-France déclarent ainsi avoir vu leurs soins (consultation, intervention) prévus décalés ou complètement annulés par un professionnel.** Si ces taux de déprogrammation d'annulation se situent dans la moyenne nationale, l'impact de ce non accès aux soins apparaît plus important pour les habitants de la région.

- 4 répondants sur 10 déclarent ainsi que le fait de ne pas avoir pu bénéficier des soins prévus a eu un impact sur leur moral (+6 pts par rapport à la moyenne nationale).
- Ils sont près d'1/3 à déclarer également un impact sur leur santé physique et la confiance accordée envers le médecin (contre ¼ sur la moyenne nationale).

Un impact d'autant plus important que les délais de reprogrammation s'avèrent longs dans plus de 4 cas sur 10 (44%) celle-ci n'a lieu que plusieurs mois après et pour 17% des répondants, les soins n'ont jamais été reprogrammés. Par ailleurs, les résultats témoignent de la manière dont la crise sanitaire a agi comme un creusement de carences préexistantes.

La déprogrammation de soins touche en effet particulièrement les zones plus rurales (à l'image du département de l'Aisne) déjà moins équipées...

... et le renoncement aux soins lié à l'indisponibilité des professionnels de santé y atteint un score nettement plus élevé que la moyenne nationale (+9 pts).

Enfin, au moment du sondage (17 au 22 décembre 2020), l'intention de vaccination apparaît plus faible qu'à l'échelon national (+10 pts sur le « Non »), et peut avoir évolué depuis.

Résultat lisible à l'aune de l'ensemble des enseignements précédemment soulignés.

### Le sondage de France Assos Santé aborde d'autres sujets : les pénuries de médicaments, le rôle des pharmaciens, l'information des patients etc...

L'intégralité des résultats de cette enquête est disponible sur notre site internet ou en cliquant sur le lien suivant : [Enquête](#) 

#### La presse en parle !

**A voir :** [l'interview sur BFM Lille](#)

**A lire :** [APM News](#)  
[Yahoo Actualités](#)  
[Actu.fr](#)  
[20Minutes](#) 



## Les mandats de représentation

### RU en commission de conciliation et d'indemnisation de l'Aisne-l'Oise-la Somme

L'appel à candidatures visant à renouveler la CCI de l'Aisne-l'Oise-la Somme a été prolongé et **s'achèvera le 31 mars 2021.**

9 postes sont à pourvoir : 3 titulaires et 6 suppléants. Les candidatures sont à soumettre avant cette date à l'aide du formulaire en ligne accessible en cliquant ici : [formulaire de candidature](#).

Toutes les informations sont disponibles sur la page internet de l'ARS [en cliquant ici](#).

### RU en Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie

Le renouvellement des CRSA aura lieu en 2021. L'appel à candidature sera lancé au printemps.

### RU en Commission de l'Activité Libérale

Nous sommes en attente de la procédure de renouvellement des mandats.



### RU en Caisse Primaire de l'Assurance Maladie

L'appel à candidature se fera au second semestre 2021. Pour rappel, 3 associations siègent dans les CPAM : France Assos Santé, FNATH, UDAF.

Autre condition : Les RU ne peuvent avoir plus de 65 ans.

**Une réunion d'information sera organisée pour présenter le mandat et les missions.**

### RU en conseil de surveillance

Ils restent quelques postes vacants ! Toutes les informations sont disponibles sur le site Internet de l'ARS à la page : <https://www.hauts-de-france.ars.sante.fr/conseil-de-surveillance-etablissements-publics-de-sante>

## Nous contacter

Président

**Pierre-Marie LEBRUN**

03.74.95.07.62

[hauts-de-france@france-assos-sante.org](mailto:hauts-de-france@france-assos-sante.org)

Chargée de mission

**Bianca DE ROSARIO**

03.74.95.07.62 / 06.42.60.44.00

[bderosario@france-assos-sante.org](mailto:bderosario@france-assos-sante.org)

Chargée de gestion administrative

**Amélie LAROCHE**

03.74.95.07.62

[alaroche@france-assos-sante.org](mailto:alaroche@france-assos-sante.org)

Coordinatrice régionale

**Aurélien CASSARIN-GRAND**

03.74.95.07.62 / 06.25.47.08.09

[acassarin-grand@france-assos-sante.org](mailto:acassarin-grand@france-assos-sante.org)

Chargé de mission

**Clément BAILLEUL**

03.74.95.07.62 / 07.56.34.09.08

[cbailleul@france-assos-sante.org](mailto:cbailleul@france-assos-sante.org)



**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](http://www.france-assos-sante.org/sante-info-droits)

