



La voix des usagers

Hauts-de-France

R.U. DANS LES HAUTS-DE-FRANCE

La lettre du Représentant des Usagers du système de santé

En ordre de marche !

Cette lettre fait le point sur les résultats des divers appels à candidature qui se sont déroulés depuis 6 mois au niveau de diverses structures de santé de notre région (CDU, CPAM, CTS, CAL, etc...). Vous êtes nombreux à avoir répondu à ces sollicitations, à tel point qu'il y a maintenant au moins un représentant des usagers dans chaque établissement de santé (situation unique en France métropolitaine). Il faut maintenant progresser dans la qualité de ces représentations avec le seul souci de la défense des droits des patients. Dans les périodes de tension que nous connaissons, comment l'établissement peut garantir des soins de qualité ? Nombreux sont les président.es et vice-président.es de CDU représentants des usagers qui ont participé à notre première journée d'information. Il faut continuer dans ce sens en saisissant toutes les opportunités et en élevant notre niveau de formation. Ainsi, nous trouverons naturellement notre place dans les processus de transformation qui sont en marche. Osons dans un cadre collectif !!

Pierre-Marie LEBRUN
Président de France Assos Santé
Hauts-de-France



DANS CE NUMÉRO



Guides de la HAS
p. 2

Informations sur les appels à candidatures
p. 3

Actualités régionales
p. 4-5

Retour sur la journée des présidents de CDU
p. 6

Actualités nationales
p. 7

Calendrier des formations
p. 8-9

Infos à garder
p. 10


N'oubliez pas de vous inscrire pour les Troisièmes Assises Régionales des Représentants des Usagers qui auront lieu le 8 décembre prochain à Arras !



Guides du Conseil pour l'engagement des usagers - HAS



Le Conseil pour l'Engagement des Usagers (CEU) de la Haute Autorité de Santé (HAS) publie 2 guides pour poursuivre la déclinaison opérationnelle de sa recommandation sociale "Soutenir et encourager l'engagement des usagers", publiée en 2020.

- **Le guide "Engagement des usagers dans les maisons, centres et territoires de santé"**  afin de développer le pouvoir d'agir des usagers de ces structures afin d'améliorer leur parcours, réduire les inégalités sociales de santé et améliorer la qualité et l'offre de soins de premier recours.

- *Quelles modalités d'engagement ?*

Toute personne usagère d'une maison pluriprofessionnelle de santé, d'un centre de santé et tout citoyen relevant d'une communauté professionnelle territoriale de santé, qu'elle soit adhérente d'une association de patients ou non, peut s'impliquer dans le fonctionnement de ces structures et être associée :

- aux gouvernances de ces structures ;
- aux diagnostics territoriaux et/ou populationnels ;
- aux actions de santé publique, d'accompagnement et de soutien des usagers ;
- aux actions d'évaluation et de recherche.

- *Les facteurs facilitants :*

- une dynamique d'implication des usagers à la fois dans la gouvernance, les diagnostics, les actions, l'évaluation et la recherche ;
- la clarté des objectifs à chaque niveau ou à chaque domaine recourant à l'engagement des usagers ;
- l'existence de facilitateurs dédiés (médiateurs, pairs, animateurs, tiers neutres, etc.) ;
- le financement des coûts induits par l'engagement en santé.

Retrouvez le [guide complet](#) et [les 14 fiches ressources sur des aspects précis](#) 

- **Le guide "Renforcer la reconnaissance sociale des usagers pour leur engagement et leur participation dans les secteurs social, médico-social et sanitaire"** 

qui présente les leviers possibles que peuvent actionner les partenaires, professionnels et usagers, pour une meilleure reconnaissance sociale, sous forme financière ou non, de l'engagement des usagers au sein des équipes et structures.

- *De nombreuses missions peuvent être remplies par les usagers au titre de leur engagement ou participation :*

- Soutien par les pairs ;
- Éducation thérapeutique du patient ;
- Accompagnement dans les soins et les actions sociales et médico-sociales ;
- Formation des professionnels du soin et des accompagnements ;
- Recherche ;
- Ethique ;
- Représentation des usagers en institution et/ou dans la cité.

Retrouvez le [guide complet](#) et [les 3 fiches ressources sur des aspects précis](#) 

INFORMATIONS SUR LES APPELS À CANDIDATURES EN RÉGION

Notre site internet contient une nouvelle rubrique : [les mandats disponibles en région.](#)

Rendez vous sur notre page régionale <https://hauts-de-france.france-assos-sante.org/> et descendez en toute fin de page, vous retrouvez les appels à candidatures en cours et les postes vacants en région.

Vous pourrez y retrouver prochainement des informations sur l'appel à candidatures complémentaire RU en CDU (du 5 octobre au 5 novembre 2023), le renouvellement des RU en CCI ou l'appel à candidatures pour les postes de RU dans les Entrepôts de Données de Santé (EDS) de la région.



Représentants des Usagers en CPAM

Le renouvellement des RU en conseils de Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) a eu lieu en début 2022. Pour autant, des postes restent à pouvoir et vous pouvez y postuler en cours de mandat.

Le mandat de RU en CPAM est un mandat clé, au cœur du financement des soins, pour porter la voix des usagers dans l'accès à la santé, et pour contribuer aux actions de prévention et de promotion de la santé sur les territoires.

Au 31 août 2023 :

- 20 sièges sont pourvus.
- 16 sièges restent vacants :
 - dont 2 sièges de titulaires (Côte d'Opale, Hainaut) ;
 - dont 15 sièges de suppléants (répartis dans toutes les caisses sauf Artois).



Il reste donc des sièges vacants !

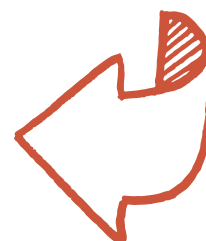
Si vous êtes intéressé par ce mandat, rapprochez-vous de votre association afin d'étudier l'opportunité de votre candidature et de compléter le dossier de candidature à nous renvoyer !

Retour sur l'Appel à candidatures complémentaire pour les Conseils territoriaux de santé (CTS)

L'Agence Régionale de Santé Hauts-de-France a lancé un appel à candidatures complémentaire du 25 mai au 12 juin 2023 afin de procéder à la nomination de nouveaux membres en CTS pour une durée de 4 ans (mandat 2022-2027). 15 sièges étaient à pourvoir au sein du collège RU.

Tous les sièges ont été pourvus. Les arrêtés de nomination modificatifs viennent d'être publiés et sont disponibles en cliquant sur le nom de chaque CTS :

- **[Conseil Territorial de Santé de la Somme](#)**
- **[Conseil Territorial de Santé du Pas-de-Calais](#)**
- **[Conseil Territorial de Santé de l'Oise](#)**
- **[Conseil Territorial de Santé de la Métropole-Flandres](#)**
- **[Conseil Territorial de Santé du Hainaut](#)**
- **[Conseil Territoriale de Santé de l'Aisne](#)**





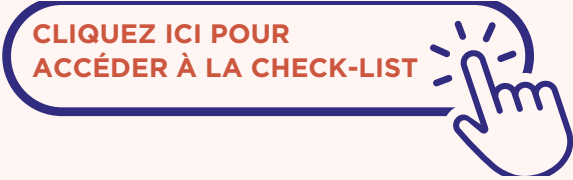
« Check-list » des points observables par les représentants des usagers sur la prise en charge des personnes vivant avec un handicap

Cette « check-list » a été développée par le Réseau Santé Qualité Risques Hauts-de-France dans le cadre d'un groupe de travail de la délégation Hauts-de-France de France Assos Santé. C'est un outil clé en main afin d'observer dans votre établissement les adaptations prévues pour accueillir et soigner au mieux les personnes en situation de handicap.

Que ce soit dans la préparation, dans la suite de la certification de l'établissement, ou dans le cadre d'un projet des usagers, nous vous proposons de vous réunir avec l'ensemble des membres de la commission des usagers pour réaliser cette enquête de terrain.

Un des objectifs est de pouvoir remonter les résultats ! Nous pourrions ainsi estimer globalement la qualité de prise en charge des personnes vivant avec un handicap dans les établissements de santé de la région. Aussi, une fois que vous aurez renseigné ensemble cette « check-list », vous pouvez, au choix, avant le 30 septembre 2023 :

- nous renvoyer par courrier un exemplaire renseigné : France Assos Santé Hauts-de-France - 10, rue Baptiste Monnoyer - 59800 LILLE
- ou nous envoyer un scan de la check-list renseignée par e-mail à l'adresse suivante : hauts-de-france@france-assos-sante.org.
- ou remplir le formulaire en ligne : <https://framaforms.org/check-list-des-points-observables-par-les-representants-des-usagers-sur-la-prise-en-charge-des>




Enquête sur l'installation des Commissions Locales d'Activité Libérale en Hauts-de-France à la fin de l'année 2022 et au début de l'année 2023 "

Méthode :

En septembre 2022, l'Agence Régionale de Santé Hauts-de-France (sous-direction établissements de santé direction de l'offre de soins) nous a contacté afin de proposer un représentant des usagers pour la Commission d'Activité Libérale de 24 Centres Hospitaliers de la région. Suite à l'appel à candidatures mené par la délégation du 7 octobre 2022 au 21 octobre 2022 nous avons pu proposer les noms de 24 Représentants sur 23 des établissements ciblés. A la fin février 2023, la Sous-direction des établissements de santé Direction de l'Offre de soins nous a resolicités afin de proposer un représentant des usagers pour la Commission d'Activité Libérale du Centre Hospitalier de Chaumont-en-Vexin. Après un appel à candidatures dans notre réseau d'associations membres nous avons proposé le nom d'un représentant des usagers.

France Assos Santé Hauts-de-France a mené du 2 juin au 2 juillet 2023, une enquête flash par questionnaire en ligne auprès des 25 représentants des usagers dont les noms avaient été communiqués à l'Agence Régionale de Santé Hauts-de-France à la fin de l'année 2022 et au début de l'année 2023.

 Pour accéder aux résultats détaillés et à nos conclusions : <https://bit.ly/3sBt3AW>



Actualités de France Assos Santé en région

Webinaire "Comment m'impliquer dans la Semaine Sécurité des Patients au sein de mon établissement en tant que Représentant des Usagers ?"

WEBINAIRE

Comment m'impliquer dans la Semaine Sécurité des Patients au sein de mon établissement en tant que Représentant des Usagers ?

DATE

26 Septembre 2023

HORAIRE

de 10h à 12h

Les usagers jouent un rôle crucial dans la sécurité des soins de santé.

Les données montrent que lorsque les patients sont associés en tant que partenaires aux soins qu'ils reçoivent, la sécurité, la satisfaction des patients et les résultats sanitaires s'en trouvent nettement améliorés. Les usagers et leurs représentants peuvent contribuer à la sécurité des soins et à celle du système de santé dans son ensemble.

Vous pouvez tous œuvrer à la Sécurité des patients dans vos établissements, participez à ce webinaire pour savoir comment !

CLIQUEZ SUR L'IMAGE POUR VOUS INSCRIRE



Webinaires "RU et la certification en établissement de santé"

Webinaires

Le rôle du Représentant des Usagers dans la certification des établissements de santé

2 heures
3 dates au choix

10/02 01/06 09/11

Conscients du rôle primordial que jouent les Représentants des Usagers dans la Certification des établissements de santé, nous vous proposons en partenariat avec le Réseau Santé Qualité Risques Hauts-de-France une série de 3 webinaires sur la place des Représentants des Usagers dans la Certification.

RETROUVEZ LES REPLAYS DES 2 PREMIERS WEBINAIRES ET INSCRIVEZ-VOUS POUR LE PROCHAIN PRÉVU LE 9 NOVEMBRE !

Webinaire "La Prévention des infections et de l'antibiorésistance"

Quand ? Lundi 20 novembre 2023 de 11h00 à 12h30

Comment ? En distanciel

Quel est le programme ?

- En partenariat avec le CPIas et dans le cadre de la Semaine mondiale pour un bon usage des antimicrobiens nous vous proposons d'échanger sur les points suivants :
 - Définition de l'antibiorésistance et conséquences sur la santé publique
 - Quelles mesures en structures de soins ? (sanitaire et médico-social)
 - Quel(s) rôle(s) le patient peut-il jouer ?
 - La bonne utilisation des antibiotiques : place de chacun (médecin, pharmacien, patient)
 - Se vacciner, c'est contribuer à la lutte contre l'antibiorésistance
 - Fluoroquinolones : prudence !



INSCRIVEZ-VOUS



Retour sur la

**JOURNÉE RÉGIONALE
REPRÉSENTANTS DES USAGERS
PRÉSIDENTS ET VICE-PRÉSIDENTS DE CDU**

**HAUTS-DE-FRANCE
ARRAS
26 JUIN 2023**

nous êtes
UNE ÉQUIPE!
travailler tous les 4 ensemble

Le renouvellement des Commissions des Usagers en décembre dernier et les élections des présidents de CDU qui ont suivi nous ont conduit à proposer une journée régionale aux Représentants des Usagers ayant un mandat de président ou vice-président en CDU.

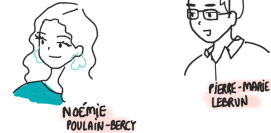
**75 PRÉSIDENTS
72 VICE-PRÉSIDENTS**

OSER
candidater
Merci

aucune CDU
dans la région
sans représentant !

45 D'ENTRE EUX ONT RÉPONDU PRÉSENTS LE 26 JUIN À ARTOIS EXPO !

La journée fut introduite par Pierre-Marie LEBRUN, président France Assos Santé Hauts-de-France et Noémie POULAIN-BERCY du Service de Démocratie sanitaire de l'ARS Hauts-de-France.



Nicolas BRUN, RU en CDU, Coordonnateur du pôle protection sociale/santé de l'union nationale des associations familiales (UNAF), Représentant de France Assos Santé au bureau et au conseil d'administration de la Fédération Hospitalière de France (FHF) a animé avec son expertise cette belle journée riche en échanges et en temps d'information.

Annie MORIN, Représentante des usagers pour l'association France Rein, Formatrice du réseau France Assos Santé, Membre du comité régional de France Assos Santé Occitanie, Vice-présidente de la commission certification des établissements de santé de la Haute Autorité de Santé a présenté le rôle du Représentant des Usagers en tant que président ou vice-président de la Commission des Usagers.



Un système de post-it a permis aux participants de faire part de leurs mots clés sur « ce que doit être un RU président de CDU » ou « ce qu'il ne doit surtout pas être ».

Ce que doit être un RU président de CDU :

Ce qu'il ne doit surtout pas être :

Informé Recueil Organisé
Tâches
Fédérateur
Partenaire
Diplomate
Usagers Ouvert
Écoute
Équipe

Unilatéral
Anticollaboratif Indisponible
Solitaire
Agressif
Cumulatoire
Séparé
Minimiser
Monopoliser



Vincent MISME, Directeur du Pôle d'établissements FILIERIS, a témoigné du fonctionnement de la CDU commune de son établissement.



L'après-midi a repris : après un bref propos introductif ; des ateliers ont suivi. L'ensemble des participants ont été réparti en 3 groupes. Chacun a pu participer aux 3 ateliers organisés dans les 3 salles mises à disposition.

- L'atelier 1 a été animé par Elodie DUCROCCQ et Laurine DUTOIT du Réseau Santé Qualité Risques (RSQR) et Clément BAILLEUL de France Assos Santé Hauts-de-France. Il avait pour thème la « Certification des établissements de santé : Check-list pour la prise en charge des personnes en situation de handicap et projet des usagers ».
- L'atelier 2 été animé par Noémie POULAIN-BERCY de l'ARS Hauts-de-France et Olivier DAUPTAIN, Représentant des Usagers, Vice-président de la CSDU et président d'une CDU. Il avait pour thème le « Rapport Annuel de la CDU et Rapport Annuel Droits des usagers : Quel(s) rapport(s) ? »
- L'atelier 3, animé par Aymeric SCUVIE d'INOUIT, a permis aux participants, de manière assez originale, de travailler sur « Prendre sa place de président/vice-président de la Commission des Usagers »



Retour en images plus détaillé sur notre page régionale : <https://bit.ly/476FMeE>



Actualités de France Assos Santé au national

Stop au monologue médical sur la fin de vie, les patients doivent être entendus !

Alors qu'un projet de loi sur la fin de vie doit être présenté par le gouvernement fin septembre, France Assos Santé a remis son rapport à la ministre Agnès FIRMIN LE BODO, qui met en lumière les enseignements remontés par les associations membres de France Assos Santé et des milliers de représentants des usagers. Pour France Assos Santé, une évolution du cadre réglementaire de la fin de vie ne peut se faire qu'en concertation avec les usagers eux-mêmes.

Les grands points mis en avant par ce rapport :

- Une évolution souhaitée du cadre réglementaire et d'accompagnement des fins de vie
- L'aide active à mourir doit être un soin
- La Fin de vie : pas sans les usagers !

Le communiqué de presse complet est disponible : <https://bit.ly/458dHlt>



TÉLÉCHARGEZ LE RAPPORT



L'OMS lance un nouvel outil participatif pour lutter contre la promotion des produits nocifs pour la santé

Alcool, tabac, aliments gras, boissons sucrées... : les publicités en ligne nuisent à la santé des enfants ! Avec un nouvel outil spécialement conçu à cet effet, l'OMS invite les internautes à lutter contre la promotion de produits nocifs pour la santé.

Pour participer, il suffit de faire une capture d'écran ou de prendre une photo à chaque fois que vous tombez sur des publicités en ligne ou hors ligne vantant des produits néfastes pour la santé des enfants, puis de la télécharger sur l'outil de l'OMS.



Accédez à l'article détaillé de France Assos Santé et à ce nouvel outil : <https://bit.ly/3DFUHza>

Fiche mission | « Représenter les usagers en entrepôt de données de santé »



De plus en plus d'établissements constituent des entrepôts de données de santé pour valoriser leurs données au bénéfice de tous et mettent en place les instances de gouvernance associées. La CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés) requiert en effet que ces entrepôts comportent un comité de pilotage et un comité scientifique et éthique. Ce dernier étudie les demandes d'accès aux données pour la réalisation des différents projets de recherche ou d'innovation. Dans ces comités scientifique et éthique est présent au moins un représentant des usagers ou d'association agréée. Son rôle est de défendre l'intérêt des patients et l'intérêt public des projets menés avec les données, d'apporter un autre regard aux cotés des chercheurs, médecins, éthiciens, juristes, etc.

CLIQUEZ ICI POUR ACCÉDER À LA FICHE MISSION

Vous êtes RU et souhaitez promouvoir la représentation des usagers auprès d'autres bénévoles ?

—> A l'approche de l'appel à candidatures complémentaire RU en CDU (du 5 octobre au 5 novembre 2023) et du renouvellement des RU en CCI, n'hésitez pas à relayer notre offre de formation de découverte de la fonction de RU !



Devenir RU, pourquoi pas moi ?



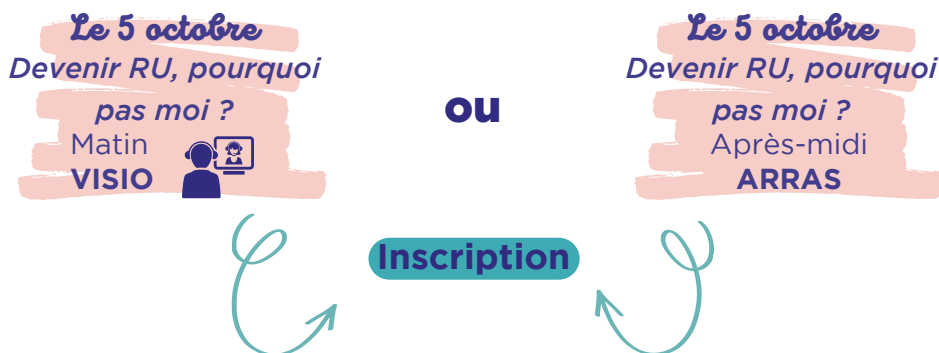
« Je suis bénévole d'une association agréée en santé. J'ai entendu parler de la mission de représentation des usagers en santé, et ça m'intéresse ! Avant de me lancer, je souhaiterais en savoir plus : Quel sera mon rôle ? Qu'est-ce que ça va m'apporter ? Comment relier cela à mon action associative ?

Objectifs pédagogiques

- ▶ Se situer dans le mouvement de la démocratie en Santé
- ▶ Avoir une vision concrète de ce qu'est un RU, ce qu'il fait, à quoi il sert
- ▶ Avoir les éléments pour se décider à siéger, où et comment

Contenu

- ▶ La représentation des usagers : agir pour les individus, agir pour la collectivité
- ▶ Historique de la démocratie en santé
- ▶ Vos parcours : quelle place pour la représentation des usagers ?
- ▶ Vos atouts pour devenir Représentant des Usagers (RU)
- ▶ Les principales instances de la représentation et la place du RU
- ▶ Les premiers pas dans le mandat : les ressources à votre disposition



(+) Toute l'équipe de France Assos Santé se tient à votre disposition afin de présenter la Représentation des Usagers dans vos associations.

Nous vous proposons d'intervenir lors de vos bureaux, conseils d'administration, séminaires et toute autre instance de vos associations :

CONTACTEZ-NOUS POUR PROGRAMMER UNE SESSION DE SENSIBILISATION "DEVENIR RU, POURQUOI PAS MOI ?" :

@ HAUTS-DE-FRANCE@FRANCE-ASSOS-SANTE.ORG

☎ 03 66 32 18 88

CALENDRIER DES FORMATIONS, GROUPES D'ÉCHANGES ET ÉVÉNEMENTS

Septembre

Le 7

RU en CDU

Après-midi

LILLE

Le 14

RU en CDU :

Formuler une recommandation

2h - Matin



Le 19

RU en Commission des Usagers (CDU)

1 journée

VISIO



Le 26

Webinaire

Sécurité Patients

2h matin

VISIO



Les 28 et 29

RU en avant !

2 journées

ARRAS

+ le 21 nov. (2h - matin)



Octobre

Le 03

Défendre et promouvoir l'accès aux soins

1 journée

LILLE

Le 05

Devenir RU, pourquoi pas moi ?

Matin

VISIO

Apm

ARRAS

Le 06

RU en DAC

1/2 journée

ARRAS

Le 12

RU en CDU

1/2 journée

AMIENS

Le 19

Améliorer le parcours de santé des usagers

1 journée

AMIENS

Novembre

Le 07

RU en CAL

Matin

VISIO



Le 09

Webinaire

Certification

2h matin

VISIO



Le 14

Défendre les droits des usagers : les plaintes et recours juridiques

1 journée

CAMBRAI

Le 20

Webinaire

Antibiorésistance

1h30 matin

VISIO



Le 23

RU en CDU : Participer au projet des usagers

1 journée

ARRAS

Le 30

Lutter contre les infections associées aux soins

2h - Matin



Décembre

Le 04 & 05

RU en CDU Accompagner l'utilisateur en médiation

2 après-midi

VISIO



Le 08

Assises

des RU

1 journée

ARRAS

Les 11 et 12

RU en avant !

2 journées

LILLE

+ le 8 fév. (2h - matin)



Légende

Formation en présentiel
1 JOURNÉE

Formation à distance
1 JOURNÉE

Atelier à distance
2 HEURES

Groupe d'échanges
1/2 JOURNÉE

RU en avant !

Événements et Webinaires

La lettre du RU

Des infos à garder ... Page à imprimer et à conserver

! Inscrivez-vous dès à présent pour les Troisièmes Assises Régionales des Représentants des Usagers à Arras le 8 décembre prochain : <https://bit.ly/3Yg6BsN>

Lisez les guides du Conseil pour l'engagement des usagers - HAS pour "Soutenir et encourager l'engagement des usagers" !

! Téléchargez la « Check-list » des points observables par les représentants des usagers sur la prise en charge des personnes vivant avec un handicap et menez la démarche dans votre établissement de santé.

Suivez notre webinaire pour savoir "Comment vous impliquer dans la Semaine Sécurité des Patients au sein de votre établissement en tant que Représentant des Usagers ?" !

! Préparez la semaine mondiale pour le bon usage des antimicrobiens 2023 et participez au webinaire "Prévention des infections et de l'antibiorésistance" le 20 novembre.

Retrouvez les replays des 2 premiers webinaires sur le rôle du RU dans la certification et inscrivez-vous pour le prochain prévu le 9 novembre ! !

! (Re)Lisez la nouvelle fiche mission « Représenter les usagers en EDS ».

Pour vous former toute l'année retrouvez notre calendrier des formations, webinaires et événements régionaux du second semestre 2023 !

Vous connaissez le 15?
Vous connaissez le 18?
Vous devez connaître les



Formés pour vous représenter, 15 000 bénévoles associatifs défendent vos droits en tant que patient. Vous trouverez leurs coordonnées dans le livret d'accueil ou sur le site de chaque établissement de santé.

Défendre vos droits Vous représenter Agir sur les lois

Retrouvez France Assos Santé près de chez vous sur france-assos-sante.org



Santé Info Droits - 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



66 Millions d'Impatients

<https://www.france-assos-sante.org/category/66-millions-dimpatients/>

Le site porte-parole des patients impatientes, outils d'information pour mieux s'y retrouver dans le système de santé.

Nous contacter

France Assos Santé Hauts-de-France

03.66.32.18.88

10 rue Baptiste Monnoyer 59800 LILLE

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

Président

Pierre-Marie LEBRUN

03 66 32 18 88

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

Coordinateur régional

Maxime CATTEZ

03 66 32 18 88 / 06 25 47 08 09

mcattez@france-assos-sante.org

Chargée de mission

Maureen POLLART

03 66 32 18 88 / 06 42 60 00 44

mpollart@france-assos-sante.org

Chargé de mission

Clément BAILLEUL

03 66 32 18 88 / 07 56 34 09 08

cbailleul@france-assos-sante.org

Chargée de gestion administrative

Amélie LAROCHE

03 66 32 18 88

alaroche@france-assos-sante.org