



Les Cinquièmes Assises Régionales des Représentants des Usagers

RESSOURCES et vous ?



2
DEC.
2025

 **Arras**

Bilan des Rencontres Territoriales 2024-2025

Les Cinquièmes Assises Régionales des Représentants des Usagers

RESSOURCES et vous ?

 Arras



Mardi 2 Décembre 2025

Calendrier des Rencontres Territoriales 2024 - 2025

Pas-de-Calais	10 avril 2024	Longuenesse
Hainaut	23 mai 2024	Cambrai
Somme	25 septembre 2024	Boves
Métropole-Flandres	4 février 2025	Armentières
Oise	17 avril 2025	Clermont
Aisne	15 octobre 2025	Laon

Les Cinquièmes Assises Régionales des Représentants des Usagers

RESSOURCES et vous ?

 **Arras**

 **Mardi 2 Décembre 2025**

Calendrier des Rencontres Territoriales 2024 - 2025

Pas-de-Calais	31 participants	≈ 67 RU
Hainaut	23 participants	≈ 89 RU
Somme	24 participants	≈ 55 RU
Métropole-Flandres	26 participants	≈ 149 RU
Oise	28 participants	≈ 84 RU
Aisne	22 participants	≈ 49 RU

Les Cinquièmes Assises Régionales des Représentants des Usagers

RESSOURCES et vous ?



Arras



Mardi 2 Décembre 2025

PROGRAMMES

- **Matinée :**
 - **Groupe d'échanges de pratiques entre RU en CDU**
 - **Rencontre des associations et des personnes engagées sur le territoire**
- **Après-midi en fonction des territoires :**
 - **Avis et recommandations de la Commission Territoriale Usagers sur les conclusions du RADU**
 - **La coordination dans la gestion des situations complexes en santé mentale**
 - **Le mandat en Conseil de surveillance, c'est quoi ?**
 - **Les actions de la commission territoriale des usagers (CTU) du Conseil territorial de santé (CTS)**
 - **Présentation de mandats : RU en CPAM, RU en dispositif d'appui à la coordination (DAC) RU en commission d'activité libérale (CAL)**

Les Cinquièmes Assises Régionales des Représentants des Usagers

RESSOURCES et vous ?

 Arras

 Mardi 2 Décembre 2025

Question 1. Parmi les grandes catégories de droits suivantes, laquelle vous semble le plus en danger dans votre territoire ?

- **L'Accès et qualité des soins est la catégorie perçue comme la plus en dangers dans tous les territoires :**
 - **Oise (91%)**
 - **Somme (76%)**
 - **Aisne (67%)**
- **Information est la catégorie la plus citée en second dans le Hainaut (28%) et en Métropole Flandres (27%)**

Les Cinquièmes Assises Régionales des Représentants des Usagers

RESSOURCES et vous ?

 Arras



Mardi 2 Décembre 2025

Question 2. Parmi les droits suivants (catégorie information), lequel vous semble le plus en danger dans votre territoire ?

- L'Information sur les soins est le droit le plus cité dans la Somme (58%), le Hainaut (33%) et l'Aisne (29%)
- L'information sur les coûts est majoritairement cité en Métropole Flandres (50%), dans l'Oise (30%) et dans le Pas-de-Calais (29%)
- Directives anticipées et accès au dossier médical sont aussi mentionnés.

Les Cinquièmes Assises Régionales des Représentants des Usagers

RESSOURCES et vous ?

 Arras

 Mardi 2 Décembre 2025

Question 3. Parmi les droits suivants (catégorie consentement et respect), lequel vous semble le plus en danger dans votre territoire ?

- La Liberté de choix du praticien est citée en tête dans tous les territoires :
 - Aisne (44%)
 - Oise (62%)
 - Métropole Flandres (40%)
 - Somme (28%)
 - Hainaut (40% à égalité le Consentement aux soins)
 - Pas-de-Calais (52%)

Les Cinquièmes Assises Régionales des Représentants des Usagers

RESSOURCES et vous ?

 Arras

 Mardi 2 Décembre 2025

Question 4. Parmi les droits suivants (accès et qualité des soins), lequel vous semble le plus en danger dans votre territoire ?

- **L'Accès aux professionnels de premiers recours, au médecin traitant est citée en tête dans presque tous les territoires :**
 - Aisne (56%)
 - Oise (55%)
 - Métropole Flandres (35%)
 - Hainaut (60%)
 - Pas-de-Calais (46%)
- **Dans le Somme c'est l'Accès financier aux soins qui arrive en tête (39%)**

Les Cinquièmes Assises Régionales des Représentants des Usagers

RESSOURCES et vous ?

📍 Arras



Mardi 2 Décembre 2025

Question 5. En quelques mots, citez une situation de non respect des droits en santé pour un usager qui vous a marqué en tant que Représentant des Usagers ?

- **Situations fréquentes :**
 - **Refus de prise en charge**
- **Faux diagnostic**
- **Manque de communication**
- **Non-respect de l'intimité**
- **Problèmes liés aux ALD (Affection Longue Durée)**
- **Choix de traitement**

Les Cinquièmes Assises Régionales des Représentants des Usagers

RESSOURCES et vous ?

 **Arras**

 **Mardi 2 Décembre 2025**

Pas-de-Calais

Passage dans x établissements
Manque de communication
Non respect de l'intimité de l
Présence des aidants
Pb ALD sans mutuelle
Non reco d'un préjudice
Droit à mourir
Choix traitement
Faux diagnostic
Refus de prise en charge
Non respect
Mauvaise orientation enfants
info 0 sur bilan annuel greffé
Confidentialité
Faux diagnostic en urgence
Non prise en charge d'un enfant
Non réponse du chirurgien préj
Choix privé public
Non-respect du libre choix

Somme

Difficulté pour les autistes
Refus d'une anesthésie
Erreur de salle d'opération
Non assistance pour boire et m
Préjugé
Non écoute des besoins patient
Personne ne peut pas manger
Non respect de la intimité
Neant
Mauvais diagnostic
Rien
Non professionnalisme
Suivi

Oise

soins palliatifs + précoces
Manque de médecin en cas covid
Un usager qui n'écoute pas
Opération sans consentement
Manque de généralistes
Consentement arraché alzheimer
erreur de diagnostic dramatique
Partage d'info sans accord
Retard d'intervention SAMU
Annonce cancer entre 2 portes
Un cas d
Pas de parcours de soins type 2
Pas encore vécu de situation

Hainaut

Non considération décès
Praticien grossier
Contentions
Praticien attitude de sachant
Respect du consentement au
Désaccord spécialiste interne
agressivité praticien urgence
Obligation d'une radio
Refus d'une IRM au CH radiolog
Cardio a ignoré mon fils
prescription non expliquée
Diagnostic
Je viendrai dans 3 jours
Praticien injurieux
Nom du médecin

Métropole-
Flandres

Non respect consentement
Obs sur le physique
Mauvais diagnostic
Énoncé incompréhensible
mauvais diagnostic initial
Retard diagnostic
Informations sur les soins
Personne sans soins
Connaissance des coûts
Soins
Erreur de diagnostic
Identification aux urgences
RAS
Trompé de doigt
Coût prestation annexe
Mauvaise information

Aisne

Soin non réalisé
Patient de 95 ans qui est tombé
Les DA en psy
attention à l'intimité
Contention et claques au réveil
Cumul non respect intimité et secret
Sortie non préparée
Inversion d'étiquette patient
Respect intimité nudité
Tutoiement
Douche mal adaptée
Erreur de dossier

Les Cinquièmes Assises Régionales des Représentants des Usagers

RESSOURCES et vous ?



Arras



Mardi 2 Décembre 2025

Comparaison entre les territoires

Droits les plus cités comme en danger

- **Pas-de-Calais : Qualité des soins et de l'accès aux soins**
- **Hainaut : Accès et qualité des soins**
- **Aisne : Information et consentement**
- **Oise : Accès et qualité des soins**
- **Métropole Flandres : Accès et qualité des soins et information**
- **Somme : Accès et qualité des soins et consentement**

Les Cinquièmes Assises Régionales des Représentants des Usagers

RESSOURCES et vous ?

 **Arras**



Mardi 2 Décembre 2025

SYNTHESE

- **L'Accès et qualité des soins sont les préoccupations majeures dans tous les territoires.**
- **L'Information et le consentement sont souvent cités comme en danger.**
- **Les situations de non-respect varient, mais incluent souvent des refus de prise en charge et des problèmes de communication.**

Les Cinquièmes Assises Régionales des Représentants des Usagers

RESSOURCES et vous ?

 **Arras**



Mardi 2 Décembre 2025