

2019

RAPPORT D'ACTIVITE



En couverture : Peinture de Christine HOURY, offerte à la délégation Centre-Val de Loire à son départ

TABLE DES MATIERES

Les faits marquants en 2019	5
Le rapport moral de la Présidente	7
Une assemblée régionale de 50 associations membres	9
La composition du comité régional	11
Le bureau	12
l'équipe salariée	12
PROGRAMME 1 : Information des usagers, des représentants des usagers, des acteurs associatifs	13
Colloque « L'humanisme au cœur de nos pratiques ?	13
Forum régional Hospitalisation à domicile.....	15
Forum Bonjour la retraite.....	15
Stands d'information à la journée de sensibilisation insuffisants cardiaque au CHR d'Orléans.....	16
Business Connect Health Tech	16
PROGRAMME 2 : Formation des représentants des usagers.....	17
Actions de formation au titre de France Assos Santé	17
Actions de formation au titre de France Assos Santé Centre-Val de Loire	17
Journée de suivi de la formation sur le projet des usagers.....	18
Les groupes d'échanges	18
Le bilan de l'année et les chiffres clés	19
La formation généraliste en partenariat avec l'UNAASS « R.U. en avant ! »	20
PROGRAMME 3 : Expression des attentes, plaidoyer	22
PENURIES DE MEDICAMENTS : Pharma Débat.....	22
Plaidoyer Médicaments de France Assos Santé relayé au sein de l'OMÉDIT Centre-Val de Loire ..	22
Séminaire de recherche POPSU Orléans : « Santé et territoires ».....	23
PROGRAMME 4 : Animation du réseau	24
VIE ASSOCIATIVE DE FRANCE ASSOS SANTE CENTRE-VAL DE LOIRE.....	24
Assemblées régionales	24
Comités régionaux.....	24
Bureaux.....	24
Conseil d'administration (29.03.2019) et Assemblée générale (19.06.2019) de l'UNAASS.....	24
Les orientations stratégiques de France Assos santé Centre-Val de Loire.....	25
OS 2 : « Agir pour garantir à tous une offre de soin accessible pour un parcours de santé coordonné »	25

OS3 : Aider l'utilisateur à devenir acteur de sa santé.....	26
Demi-Journée d'information « Ma santé 2022 »	27
Réunion d'information pour les associations nouvellement adhérentes à France Assos Santé	27
PROGRAMME 5 : Représenter les usagers du système de sante	28
Instances règlementaires	28
Instances non règlementaires	28
Activités menées dans le cadre du partenariat avec les structures régionales d'appui et avec l'ARS Centre-Val de Loire.....	29
Autres réunions et groupes de travail.....	29
Patients intervenants	30
GUICHET D'ACCUEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT DES PLAINTES ET RECLAMATIONS EN SANTE.....	31
1. Historique de la mise en œuvre du GAARS en région Centre-Val de Loire.....	31
2. Le pilotage de l'expérimentation	32
3. Travaux préparatoires à la mise en œuvre opérationnelle du guichet.....	34
3.1 Présentation aux instances du territoire.....	34
3.2 Travaux sollicités à l'Observatoire régional de la santé	34
3.3 Recrutement des salariés	34
3.4 Une implication des représentants des usagers dans le fonctionnement du Guichet.....	34
3.5 Construction des outils méthodologiques de l'accueil	35
3.6 Formation des représentants des usagers et des salariés du Guichet.....	35
3.7 Choix et aménagement des locaux	36
3.8 La communication	37
Articles de presse	38
4. L'activité du guichet	41
4.1 Ouverture du Guichet et inauguration.....	41
4.2 Porter le Guichet sur le territoire du 41 à la connaissance des acteurs.....	42
4.3 Suivi de l'action entre les 3 expérimentations	42
4.4 la mise en œuvre du guichet	42
CONCLUSION.....	43

FRANCE ASSOS SANTE CENTRE-VAL DE LOIRE

Les faits marquants en 2019



FEVRIER

CONSTRUIRE LE PROJET DES USAGERS EN 6 ETAPES

Basé sur une démarche menée au CHR d'Orléans, un outil pédagogique a été élaboré pour aider les représentants des usagers à initier la démarche dans les établissements. Page 10



MARS

PHARMA-DEBAT DE L'UNIVERSITE DE TOURS
FAS Centre-Val de Loire Invitée par la faculté de pharmacie pour débattre sur les ruptures d'approvisionnement des médicaments ? Page 10



AVRIL

FRANCE ASSOS SANTE CENTRE-VAL DE LOIRE élit son Assemblée régionale et son Comité Régional. Le collège « des territoires » est installé.



MAI

PLAIDOYER MEDICAMENTS DE FRANCE ASSOS SANTE relaye au sein de l' Observatoire des Médicaments et des Dispositifs et des Innovations Thérapeutiques Centre-Val de loire



JUIN



FRANCE ASSOS SANTE CENTRE-VAL DE LOIRE finalise l'élection, au Comité régional, des représentants du collège des « Personnes âgées », suivie d'une rencontre avec Alexis VERVIVALLE, conseiller technique France Assos Santé pour présenter et échanger avec les Représentants des Usagers autour de « Ma Santé 2022 »



SEPTEMBRE

OUVERTURE DU GUICHET SANTE 41 le 16.09.2019 et inauguration du Guichet d'accueil et d'accompagnement des réclamations en santé



OCTOBRE



A l'occasion des 500 ans de la Renaissance, France Assos Santé Centre-Val de Loire s'est associée aux acteurs du secteur de la santé de la région pour organiser une JOURNEE DE FORMATION ET D'ECHANGE sur la thématique : « l'humanisme au cœur de nos pratiques ? Un enjeu qui nous rassemble tous : usagers, acteurs de culture et de la santé ».



NOVEMBRE



Un groupe de réflexion PATIENTS ENSEIGNANTS à l'UNIVERSITE DE TOURS s'est réuni afin que France Assos Santé développe un positionnement sur ces divers patients qui peuvent intervenir en lien ou non avec les représentants des usagers prévus réglementairement. Formation, objectifs, rôle auprès des usagers, etc.



DECEMBRE



Participation à un SEMINAIRE DE RECHERCHE « SANTE ET TERRITOIRES » organisé par l'Université d'Orléans et Orléans Métropole lors de la table ronde sur le thème « les territoires de la santé dans l'orléanais ».



RAPPORT MORAL

Au plan national, l'année 2017 avait été marquée par la transformation du Collectif inter-associatif sur la santé en Union nationale des associations agréées d'usagers du système de santé (UNAASS) suite à la Loi de modernisation de notre système de santé du 26 janvier 2016 et du Décret du 26 janvier 2017. Un nom de marque a été adopté pour une meilleure lisibilité de la structure et un engagement fort de ses missions : France Assos Santé, la voix des usagers et un logo porteur de nos valeurs.



Des délégations régionales ont été constituées et ainsi celle de la région Centre-Val de Loire fut la première à voir le jour le 19 juin 2017 en transformant le CISS de cette région en délégation France Assos Santé Centre-Val de Loire.

Il m'apparaît toujours nécessaire, notamment pour de nouveaux représentants d'usagers qui viennent de nous rejoindre, de rappeler les modalités de notre création.

L'année 2019 a vu, tant au plan national que dans les régions, le renouvellement des instances statutaires, le comité régional et le bureau régional.

De plus, le lancement par le Président de la République du plan « Ma Santé 2022 » nous a amené à participer à de nombreuses réunions car une de nos députées –Stéphanie RIST – était très engagée dans ce projet et valorisait la présence des usagers dans la démarche.

Le rapport 2019 montre toutes les actions menées par les Représentants des usagers accompagnés par les deux professionnels salariés :

- Le coordinateur régional Romain LANIESSE,
- La chargée de mission Lorène GARDIN
- L'assistante Christine HOURY qui, pendant 8 mois, a permis d'aider à la gestion administrative de France Assos Santé Centre-Val de Loire.

Nous avons intégré dans nos missions au-delà des représentations réglementaires que nous devons assumer dans les établissements publics et privés, les Caisses primaires d'Assurance Maladie, les actions liées aux 5 axes stratégiques définis par l'Union nationale :

- Axe 1 Développer l'information des usagers et des représentants des usagers
- Axe 2 Former les représentants des usagers et les acteurs associatifs
- Axe 3 Mieux structurer l'expression des attentes des usagers du système de santé
- Axe 4 Défendre les droits des usagers et de leurs représentants
- Axe 5 Renforcer la cohérence et la cohésion du réseau

Il est rappelé que ces 5 axes se décomposent en 7 programmes qui sont mis en exergue dans le rapport d'activité.

Il est donc important de souligner le rôle de la formation dispensée par des formateurs de l'UNAASS au niveau national soit en région, afin que les Représentants des Usagers remplissent au mieux leurs missions dans les diverses structures où ils sont appelés à siéger.

Dans ce domaine, il ne faut pas oublier les représentations de certains d'entre nous dans des instances qui permettent de faire entendre la voix des usagers et le respect de leurs droits.

Citons la conférence régionale de santé et de l'autonomie (CRSA), ses 4 commissions, la CCI, le Comité régional de soins palliatifs, l'Espace régional d'Ethique, etc.

2019 a également demandé une implication importante afin qu'en lien avec l'ARS, soit mené à bien, le renouvellement des représentants dans les établissements de santé publics et privés. Ce qui entraîne un nombre important de formations pour les nouveaux RU, condition nécessaire pour pouvoir siéger.

Je ne veux pas oublier une mission particulière de la délégation, celle de la gestion d'un guichet d'accueil et d'accompagnement des plaintes et réclamations en santé (GAARS) créé à titre expérimental de l'article 158 de la Loi de modernisation de notre système de santé et qui a été déployé en Loir-et-Cher.

France Assos santé Centre-Val de Loire est la seule délégation à être porteur d'un tel projet sur les trois retenus par le ministère : deux salariés y œuvrent en lien étroit avec les représentants des usagers du territoire concerné.

Cette approche succincte de nos diverses activités est largement déployée dans ce rapport 2019.

Je tiens à souligner que la délégation Centre-Val de Loire ne peut fonctionner et remplir au mieux toutes ses missions que grâce à l'engagement de ses élus, de ses représentants d'usagers et de ses professionnels salariés dans un même esprit de défense du respect des droits des usagers et de leurs aidants, dans le domaine de la santé et notamment des plus vulnérables.

Je ne voudrais pas terminer sans dire que nous avons vécu – et que nous vivons encore – des moments difficiles chargés d'inquiétudes pour nous et nos proches. Mais plus que jamais, nos valeurs associatives de bienveillance, de solidarités et d'amitié doivent être au rendez-vous afin que nous puissions nous entraider et montrer une détermination pour freiner cette pandémie.



Danièle DESCLERC DULAC

Présidente de la délégation
France Assos Santé Centre-Val de Loire

UNE ASSEMBLEE REGIONALE DE 50 ASSOCIATIONS MEMBRES

à compter du 18 juin 2019

Collège des personnes malades

AFC	Association des Fibromyalgiques
AFTC Centre-Val de Loire	Association des Familles des Traumatisés Crâniens et des Cérébro-lésés
AIR 41	Amicale des Insuffisants Rénaux de Loir-et-Cher
AFD	Association des Diabétiques du Centre-Val de Loire, du Cher, de l'Eure-et-Loir, de l'Indre-et-Loire, de Loir-et-Cher
AFDOC	Association Française des Malades et Opérés Cardio-vasculaires
AFH Centre-Val de Loire	Association Française des Hémophiles et maladies de Willebrand
AFM Téléthon	Association Française contre les Myopathies
AFSEP	Association Française des Scléroses en Plaques
AFVD	Association Francophone pour Vaincre les Douleurs
ALAVI JALMALV 36	Jusqu'À La Mort Accompagner La Vie
Alliance Maladies Rares	
AIDES	
ARSLA	Association pour la Recherche sur la Sclérose Latérale Amyotrophique
Association France Parkinson	
France Rein	Fédération Nationale d'Aide aux Insuffisants Rénaux
LNCC	Ligue Nationale Contre le Cancer- Comités de l'Indre, de Loir-et-Cher, d'Indre-et-Loire, du Loiret
Fédération SOS Hépatites	
Spondyl'Asso	
Vie Libre Centre-Val de Loire	

Collège personnes âgées et retraités

FNAR	Fédération Nationale des Associations de Retraités
Génération Mouvement	Union régionale Centre-Val de Loire
VMEH	Visite des Malades dans les Etablissements Hospitaliers

Collège personnes en situation de handicap

AFTC Centre-Val de Loire Association des Familles des Traumatisés Crâniens
APF FRANCE HANDICAP Association des Paralysés de France Centre-Val de Loire (Délégations du Cher,
de l'Eure-et-Loir, de l'Indre, de l'Indre-et-Loire, du Loir-et-Cher, du Loiret)

Dialogue Autisme

FNATH Fédération Nationale des Accidentés du Travail et des Handicapés

Touraine France Alzheimer

UNAFAM Centre-Val de Loire Union Nationale des Familles ou Amis de Personnes Malades ou
handicapées psychiques

Collège Familles

Familles Rurales Familles Rurales Fédération Centre-Val de Loire

URAF Union Interdépartementale des UDAF du Centre-Val de Loire

Collège Consommateurs

CDAFAL 45 Conseil Départemental des Associations Familiales

CLCV 37 et 41 Consommation Logement et Cadre de Vie de l'Indre-et-Loire,
d'Indre-et-Loire et de Loir-et-Cher

UFC Que Choisir Centre-Val de Loire, du Cher, de l'Eure-et-Loir, d'Indre-et-Loire,
de Loir-et-Cher, du Loiret

Collège Personnes en situation de précarité

Les Petits Frères des Pauvres

Collège Qualité et Sécurité de la prise en charge sur la santé

ADMD Association pour le Droit de Mourir dans la Dignité

Le Lien

COMPOSITION DU COMITE REGIONAL

COLLEGE 1 – PERSONNES MALADES		
AFD CENTRE-VAL DE LOIRE	Mme Elisabeth LEVET	M. Michel LAURENT
AFM TELETHON	Mme Danielle LE COURT	Mme Jocelyne HURALT
AIDES	Mme Christine BAISSIN	M. Eric CLAIRET
FEDERATION SOS HEPATITES	Mme Danièle DESCLERC–DULAC	Mme Arlette BOUVARD
FRANCE PARKINSON	Mme Monique PIZANI	Mme Monique VAN GEYT
LIGUE CONTRE LE CANCER Comité de Loir-et-Cher	Mme Martine MOYER	Dr. Patrick FRIOCOURT
VIE LIBRE CENTRE-VAL DE LOIRE	M. Pascal MORANDI	Mme Anne BORIS
COLLEGE 2 – PERSONNES AGEES ET RETRAITEES		
GENERATIONS MOUVEMENT	Mme Annick BERTHOMMIER	Mme Dominique TALLAN
COLLEGE 3 – PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP		
APF France Handicap	Mme Françoise GUILLARD-PETIT	M. Vincent SIMON
Touraine France ALZHEIMER	Mme Dominique BEAUCHAMP	Mme Paulette BERNARD
UNAFAM CENTRE-VAL DE LOIRE	M. Jean-Claude FESNEAU	Mme Denise MOREAU
COLLEGE 4 – ASSOCIATIONS FAMILIALES		
URAF CENTRE-VAL DE LOIRE	M. Hubert JOUOT	Mme Solange VANIER
COLLEGE 5 – ASSOCIATIONS DE DEFENSE DES CONSOMMATEURS		
CDAFAL 45	Mme Christine PRIZAC	Mme Marie-Odile PELLE- PRINTANIER
UFC QUE CHOISIR CENTRE- VAL DE LOIRE	M. Jean-Claude BOURQUIN	M. Serge RIEUPEYROU
COLLEGE 7 – QUALITE SECURITE DE LA PRISE EN CHARGE, SANTE ENVIRONNEMENTALE		
Le Lien	Mme Chantal CATEAU	M. Rodolphe HALAMA
VMEH	Mme Nicole VALADE	M. Patrick LE PORT
COLLEGE 8 – TERRITOIRES		
Département de l'INDRE	Mme Yvette TRIMAILLE FAMILLES RURALES CENTRE-VAL DE LOIRE	Mme Nicole FERNANDEZ VMEH
Département de LOIR-ET-CHER	Mme Lucette CIZEAU UDAF 41	M. Michel HARRIS AFD CENTRE-VAL DE LOIRE

LE BUREAU

Danièle DESCLERC DULAC, Présidente
Sos Hépatites • Collège "Personnes malades"

Dominique BEAUCHAMP, Vice-Présidente
Touraine France Alzheimer • Collège "Personnes en situation de handicap"

Jean-Claude BOURQUIN, Vice-Président
UFC Que Choisir • Collège "Défense des consommateurs"

Elisabeth LEVET, Trésorière
AFD Centre-Val de Loire • Collège "Personnes malades"

Chantal CATEAU, Secrétaire-générale
Le Lien • Collège « Qualité sécurité de la prise en charge, santé environnementale »

M. Hubert JOUOT
URAF Centre-Val de Loire • Collège "Associations familiales"

Annick BERTHOMMIER
Génération Mouvement • Collège "Personnes âgées et retraitées"

Yvette TRIMAILLE
Familles Rurales • Collège "Territoires"

L'ÉQUIPE SALARIEE

Lorène GARDIN, Chargée de missions

Romain LANIESSE, coordinateur régional

Christine HOURY, assistante administrative (mars à Octobre 2019)

Caroline BELLENFANT, Chargée de gestion administrative (Novembre-décembre 2019)

PROGRAMME 1 :

Information des usagers, des représentants des usagers, des acteurs associatifs

Colloque « L'humanisme au cœur de nos pratiques ? »

Un enjeu qui nous rassemble tous : usagers, acteurs de la culture et de la santé »

« L'entrée de la culture quelle que soit sa forme, ses modalités auprès de publics très divers doit être le « moyen », pour certains, d'une découverte mais surtout amener une émotion qui pendant une période en hôpital, un temps de soin, de retrouver une envie de vivre, d'oublier sa maladie, son handicap... »

Domaine national de Chambord
Salle des Communs d'Orléans
16 octobre 2019

Danièle DESCLERC-DULAC



A l'occasion des 500 ans de la Renaissance, France Assos Santé Centre-Val de Loire s'est associée aux acteurs du secteur de la santé de la région pour organiser une journée de formation et d'échange sur la thématique : « l'humanisme au cœur de nos pratiques ? Un enjeu qui nous rassemble tous : usagers, acteurs de culture et de la santé ».

A partir du 14e siècle, un nouveau mouvement culturel, intellectuel et philosophique prend naissance en Italie et va irriguer les sociétés européennes par des écrits, des représentations artistiques, mais aussi au travers des sciences. Associant dans un même mouvement de pensée l'étude des corps et celle des arts, l'Humanisme fait émerger de nouvelles visions du monde en plaçant l'homme au cœur de tout raisonnement, en vue de son épanouissement et du respect de sa dignité.

Aujourd'hui, cette approche globale et transversale ne va plus de soi : les connaissances ont progressé, les professionnels se sont peu à peu spécialisés, les prises en soin et les secteurs ont été segmentés, et on ne cesse de chercher à retisser ces liens, qui ne font plus toujours sens et dont la légitimité est parfois questionnée.

Parce qu'ils sont porteurs d'une dynamique créative, les collaborations et les projets partagés sont pourtant susceptibles de constituer d'innovants leviers stratégiques pour répondre aux enjeux humanistes actuels dans le champ de la santé : décroisement, parcours organisés autour de la personne, inclusion, démocratie en santé, prendre soin... En cette année des 20 ans de la convention Culture Santé, ces célébrations de la Renaissance sont aujourd'hui une opportunité à saisir pour remettre à l'œuvre les liens Culture(s) Santé, un temps de respiration pour reconsidérer tout ce qui participe de la vie de l'utilisateur en privilégiant une logique collaborative sur les territoires.

La journée a rassemblé 169 personnes (dont les organisateurs et les intervenants), dont une majorité de professionnels de la santé, mais également des professionnels de la culture, des acteurs des territoires et une vingtaine de représentants d'utilisateurs.

Les collaborations « santé culture », une dialectique porteuse de créativité pour accompagner les transformations du système de santé au bénéfice des professionnels, des populations et des territoires

Pr Pierre MICHEL - Chef de Pôle viscéral, Membre de la CME du CHU de Rouen, Professeur des universités

Danièle DESCLERC-DULAC - Présidente de France Assos Santé Centre-Val de Loire

Jean-Marc NGUYEN - Directeur des actions culturelles, Équinoxe/Apollo, Scène nationale de Châteaurox

Pierre GOUABAULT - Directeur de l'EHPAD La Bonne Eure, Bracieux (41)

Anne LECLERCQ - Vice-Présidente déléguée aux formations sanitaires et sociales et à la santé - Conseil régional Centre-Val de Loire

Table ronde

Danièle DESCLERC –DULAC, en qualité de présidente, a porté la contribution de France Assos Santé Centre-Val de Loire en ouverture de journée et à l'occasion d'une table ronde.

« L'utilité sociale de l'action culturelle, au travers d'exemples menés dans les établissements, a été reconnue comme un facteur d'amélioration de la qualité de vie des patients hospitalisés.

Il faut réfléchir devant les difficultés que rencontrent aujourd'hui les établissements sanitaires, médico-sociaux : comment pouvons-nous avec les actions culturelles essayer, en les valorisant, d'apporter un mieux vivre tant pour les soignants que les soignés ou les résidents, en créant des instants de partage bénéfique pour l'établissement lui-même ?

Soyons des accompagnants pour y parvenir. »

Extraits de la prise de parole de Danièle DESCLERC DULAC lors de la Table ronde



Forum régional Hospitalisation à domicile

Centre Culturel La passerelle

Fleury les Aubrais

26 novembre 2019

L'HAD : pour une qualité des soins hospitaliers et un confort de vie à domicile

Forum régional Hospitalisation à domicile

Le 26 novembre 2019
Centre Culturel La Passerelle à Fleury-les-Aubrais

En continu sur la journée - 10h00 à 17h00

Stands

- HAD en EHPAD
- Soins palliatifs en HAD
- HAD et urgences
- Prise en charge spécialisée : chimiothérapie
- Prise en charge spécialisée : nouveau-né à risque
- Outils et e-santé : ADOF-HAD, télémédecine, ViaTrajectoire, ROR, DMP, MSSanté
- Expérience usagers et expérience prescripteurs
- Intervention conjointe HAD et SSIAD

Cafés discussion (co-animation ARS - HAD) : 2 thématiques

11h30-12h30 HAD et rééducation

14h00-15h00 L'HAD en établissements médico-social pour personnes en situation de handicap

Interventions ARS et FNEHAD : les enjeux de HAD dans la transformation du système de santé

10h30-11h00 Docteur Elisabeth HUBERT, ancien ministre, Présidente de la FNEHAD
M. Laurent HABERT, Directeur général de l'ARS Centre-Val de Loire

16h30-17h00 Clôture
Docteur Elisabeth HUBERT, ancien ministre, Présidente de la FNEHAD
Mme Sabine DUPONT, Directrice de l'offre sanitaire à l'ARS Centre-Val de Loire

Inscription obligatoire via [ce formulaire](#)

Informations
Dr Katia DAVID: katia.david@ars.sante.fr
Sophie BUCHET: sophie.buchet@ars.sante.fr

Le mardi 26 novembre 2019, un forum autour de l'hospitalisation à domicile (HAD) était organisé à Fleury-les-Aubrais.

Objectif ? Démocratiser cette pratique auprès des professionnels de santé de la région Centre-Val de Loire.

Il s'agissait pour Elisabeth Hubert et Laurent Habert, directeur de l'ARS, d'évoquer devant les professionnels de santé les vertus de l'hospitalisation à domicile. Démocratiser cette pratique auprès des professionnels de santé de la région Centre-Val de Loire.

Un stand d'information France Assos Santé Centre-Val de Loire était présent de 10h à 17h, en continu, aux côtés de l'AFD Centre-Val de Loire.

Forum Bonjour la retraite

La Halle aux Grains à Blois

14 novembre 2019

FORUM Bonjour la retraite!

Le 14 novembre 2019 de 9h30 à 17h30
à la Halle aux grains, Place Jean Jaurès à Blois

Les exposants

- Espace santé**
 - Association France Diabète: le diagnostic et l'accompagnement du diabète
 - La Gère: Cliquez votre Dossier Médical Partagé
 - Centre de vaccination: échanges autour de la vaccination antigripale
 - ADERT: prévention des actes de prévention et d'éducation à la santé pour vivre plus longtemps et en bonne santé: nutrition, activité physique, tabac, alcool, numérique, etc.
 - Centre Régional de Coordination pour le Dépistage des Cancers
- Espace lien social**
 - Le bricoleur BLESSIS: le bricoleur pour améliorer son cadre de vie
 - URC Que choisir: informations et défense des consommateurs
 - CAS du Blois: offre d'animations
 - Les 2 maisons de quartier (Provinces, ALEP, ALCV): offre d'activités
 - Association Gym Volontaire: activités proposées sur le territoire
 - PRIMAS: numérique et offre d'accompagnement en matière de démarches administratives
 - Université de Temps Libre: présentation du programme
 - France Assos Santé: devenir bénévole
 - La Mécanique du bonheur: présentation des ateliers de prévention "Mon logement pour demain" et du réseau social des aînés.
- Espace vie quotidienne**
 - AZALYS: offre mobile de l'agencement et essais de vélos électriques sur la parcelle
 - SOLINA et TADOL: action en matière d'adaptabilité du logement
 - Conseil Départemental: système de la Maison Bleue et présentation des aides développées pour le maintien au domicile des habitants en perte d'autonomie
 - Merçi Julie: aménagement du domicile avec la présence d'une ergothérapeute
 - Carsat AGRIC-ARICO, MSA: aides individuelles mobilisables pour préserver son autonomie

Planning des animations

HORAIRE	ESPACE D'ANIMATION 1	ESPACE D'ANIMATION 2
10h-10h30	Provinces	ALEP
10h40-11h10	Gym volontaire	La mécanique du bonheur
11h20-11h50	ALCV	Provinces
12h-12h30	CAS du Blois: Inter-génération	ALEP
12h40-13h10	La mécanique du bonheur	Gym Volontaire
13h20-13h50	ALCV	

Toute la journée
Sur le parvis de la Halle aux Grains, visitez le bus numérique animé par le Centre d'Action et d'Information sur la Sorblite.

Toutes les heures
Des ateliers accompagnés de la bibliothèque Abbe Grégoire et de la Maison Bleue auront lieu toutes les heures de 10h à 17h.

14h
Une représentation de la pièce de théâtre « Qu'est-ce qu'un atout pour être vieux ? ».

15h30
Intervention sur le lien social de Sandrine LELIÈVE, psychogérontologue et Olivier SABRAKI, responsable du service animation du CAS du Blois.

16h
Discours de clôture.

La Carsat Centre-Val-de-Loire a organisé un forum « Bonjour la Retraite », le 14 novembre de 9 h 30 à 17 h 30, à la Halle aux grains à Blois.

C'est autour de trois thématiques : la santé, le lien social et la vie quotidienne, que les acteurs locaux ont proposé des informations et des animations aux « jeunes retraités ».

France Assos Santé Centre-Val de Loire y a tenu un stand et a engagé le dialogue avec 108 personnes. La documentation France Assos Santé (Santé infos Droits, Guide « Connaissez et faites valoir vos droits », ...) a été remise aux participants.

Le Guichet d'accueil et d'accompagnement des réclamations en santé www.guichet-sante-41.org, présent à nos côtés, a pu faire connaître ses missions lors de ce forum.

Stands d'information à la journée de sensibilisation insuffisants cardiaque au CHR d'Orléans



Journée de sensibilisation
à l'Insuffisance Cardiaque
Centre Hospitalier Régional d'Orléans
Mardi 24 septembre 2019



Tous concernés – Ouverts à tous

- ❖ 13h -17h30 : Hall d'entrée - point vert ➔ Stands d'information
- ❖ 15 H : Départ d'une marche pour tous avec coach sportif
- ❖ 18h - 19h : Salle de conférence - point vert niveau -1 ➔ L'insuffisance cardiaque parlons-en ! La comprendre et vivre avec !



Centre Hospitalier Régional Orléans

24 septembre 2019

France Assos Santé Centre-Val de Loire s'est associée à cette journée.

Business Connect Health Tech



MERCI POUR VOTRE INSCRIPTION !

Le LAB'O Village by CA organise un Business Connect - Health Tech en lien avec le réseau des Villages By CA et les partenaires du LAB'O : Harmonie Mutuelle et Antenor - Groupe Partenaire.

Les startups et entreprises participantes auront l'opportunité d'assister à une conférence de Laurent Alexandre et à une table ronde, ainsi que d'envisager des collaborations autour de business meeting.

PROGRAMME

9H00	CAFÉ D'ACCUEIL
9H30 - 9H45	INTRODUCTION PAR STEPHANIE RIST Médecin, thérapeute et diplômée du Lab'Orléans
9H45 - 11H00	CONFÉRENCE DE LAURENT ALEXANDRE Chirurgien-urologue et neurobiologiste, fondateurs de plusieurs startups dont Doctissimo
11H00 - 12H30	BUSINESS MEETING
12H30 - 13H30	PAUSE DÉJEUNER
13H30 - 14H30	TABLE RONDE Thème : contraintes réglementaires et éthique
14H30 - 16H30	BUSINESS MEETING
16H30	RESULTAT CONCOURS PITCH VIDEO

1000€
à gagner



Pour plus d'informations :
laurence.dubois@ca-centrevaloire.fr
matthieu.gallie@ca-centrevaloire.fr
leo.marionneau@tech-orleans.fr

LAB'O VILLAGE by CA

9 octobre 2019

Parce que le domaine de la santé est en mutation profonde avec l'émergence des nouvelles technologies – les nouvelles thérapies, les biotechnologies, l'intelligence artificielle – le LAB'O (lieu dédié à l'accompagnement et à l'accélération de jeunes pousses) en lien avec ses partenaires ont organisé un forum Santé « Health Tech ».

France Assos Santé Centre Val de Loire a participé au forum baptisé « Business Connect » qui avait pour objectif de faire se rencontrer les startups du réseau des Villages by CA avec les entreprises et organismes de l'écosystème de la santé : ARS, CARSAT, hôpitaux cliniques et laboratoires, Mutuelles et assureurs, investisseurs, Collectivités territoriales et la recherche universitaire.

Sept start-ups sur la vingtaine présente, ayant développé des solutions dans le champ des neurosciences, de l'environnement, de la proximologie, de la m-santé (applis et objets connectés), ont souhaité mieux connaître France Assos Santé Centre-Val de Loire, échanger des conseils et entendre notre perception en tant qu'usagers du système de santé de leur production lors de courts « business meetings ».



<https://www.youtube.com/watch?v=MBwIH0TTNpE&t=20s>

PROGRAMME 2 :

Formation des représentants des usagers

Actions de formation au titre de France Assos Santé

France Assos Santé assure, à Paris, des journées d'information / formation gratuites pour les représentants des usagers, membres de leurs associations adhérentes et des URAASS

- Journée Santé mentale et maladies chroniques
▶ 7 mars 2019 - Paris
- Journée « Ma santé 2022 : quels bénéfices concrets pour les usagers du système de santé ? »
▶ 17 octobre 2019 - Paris
- Journée Assurance Maladie « Renoncement aux soins, restes à charge, refus de soins : comment lever les barrières de l'accès aux soins ? »
▶ 25 novembre 2019 - Paris

Actions de formation au titre de France Assos Santé Centre-Val de Loire

Ces journées ont pour objet de donner une information claire et précise à l'ensemble des adhérents afin de leur permettre de mieux remplir leur mission au sein des structures où ils peuvent être appelés à siéger

France Assos Santé Centre-Val de Loire organise en 2019 sur son territoire, en lien avec le service formation de l'UNAASS, 7 journées de formation en région. Qui se sont déclinées de la manière suivante :

6 journées de formation avec la participation d'un formateur de l'UNAASS. Il est précisé que le service formation de l'UNAASS impose un nombre de 15 participants maximum pour une meilleure dynamique de groupe.

- Défendre les usagers du système de santé
▶ 19 mars 2019 à la Polyclinique de Blois 12 participants
- RU et système de santé
▶ 14 mai 2019 à la Polyclinique de Blois 13 participants
- Analyser les plaintes et réclamations
▶ 25 juin 2019 à la Polyclinique de Blois 15 participants
- RU Prenez la parole
▶ 26 septembre 2019 à Orléans 7 participants
- Ru en Commission des usagers
▶ 3 octobre 2019 à la Polyclinique de Blois 14 participants
- Le Rapport annuel en Commission des usagers
▶ 19 novembre 2019 à la Polyclinique de Blois 16 participants

1 journée de suivi de la formation sur le projet des usagers

Le décret du 1^{er} juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé donne la possibilité à cette commission de proposer un projet des usagers. En 2018, l'URAASS Centre-Val de Loire a donc proposé aux représentants des usagers de participer à une journée de formation pour les accompagner tout au long de la construction, de la mise en œuvre et de l'évaluation du projet des usagers de l'établissement où ils siègent.

L'objectif de cette journée était d'évaluer les conditions de faisabilité du projet des usagers et son articulation avec le projet d'établissement, d'identifier les thématiques susceptibles de figurer dans le projet des usagers, de co-animer la démarche.

Le 5 février 2019, une réunion de suivi a été organisée pour accompagner les représentants des usagers dans la démarche afin de connaître l'état d'avancement de leurs travaux et leur ressenti sur la mise en place d'un suivi plutôt individuel ou collectif.

A la suite de cette rencontre, France Assos Santé Centre-Val de Loire a décidé d'élaborer et de diffuser aux représentants des usagers un outil pédagogique, basé sur une démarche menée au CHR d'Orléans, pour leur permettre d'initier cette démarche dans les établissements où ils siègent.

France Assos Santé Centre-Val de Loire a invité les RU à s'emparer de la démarche tout au long de l'année 2019. Le projet des usagers a été abordé dans certaines CDU d'établissements et sont en cours de finalisation. Un seul a été réalisé au CHR d'Orléans, présenté au Conseil de Surveillance et intégré au projet d'Etablissement.

Les groupes d'échanges

Référente de l'action : Lorène GARDIN

Les groupes d'échanges sont des espaces de parole pour permettre aux représentants des usagers de se rencontrer et d'échanger sur les difficultés et réussites, sur des problématiques communes et les enjeux de territoire.

Ainsi, ils sont animés par France Assos Santé Centre-Val de Loire et organisés en regroupements de départements (Loiret / Eure-et-Loir • Indre-et-Loire / Loir-et-Cher • Cher / Indre) pour favoriser la participation des représentants des usagers compte tenu de l'étendue géographique de notre région.

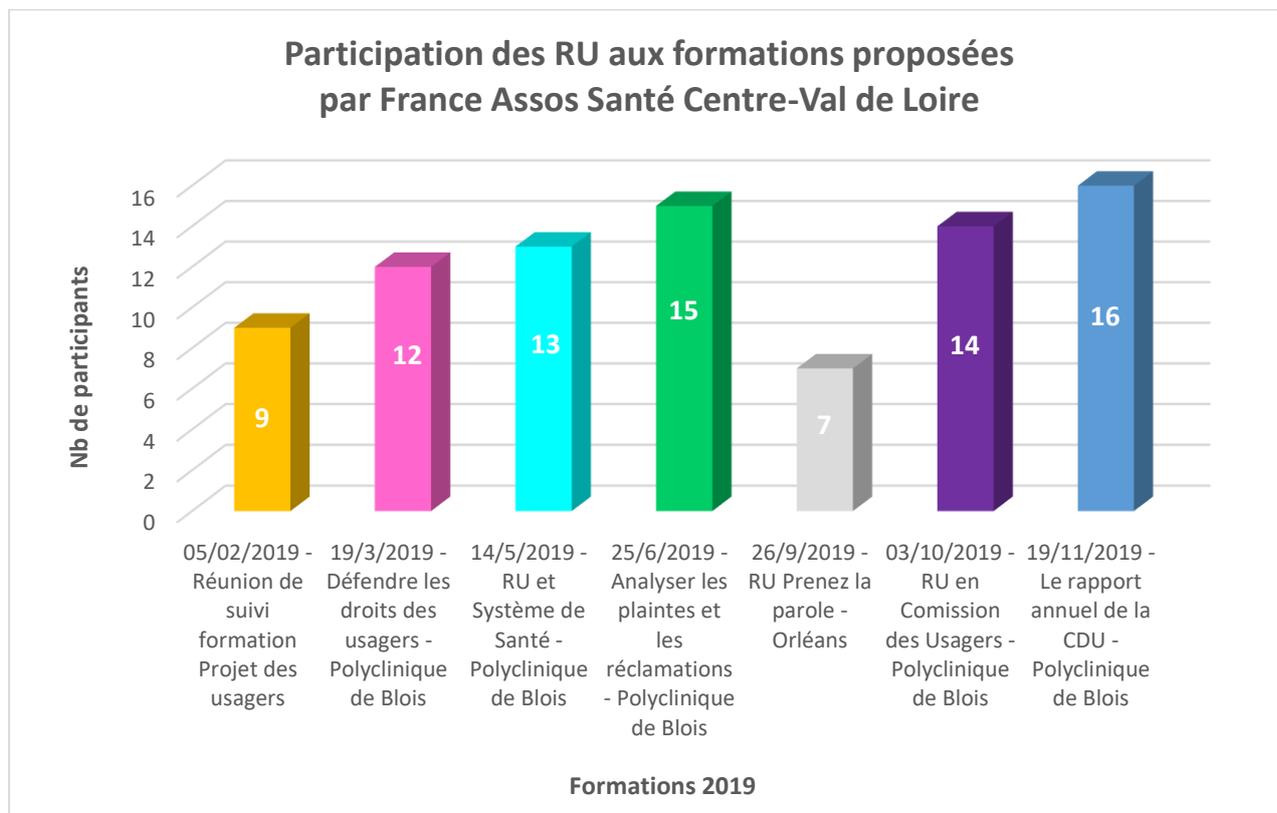
Le premier groupe d'échange, ouvert spécifiquement aux représentants d'usagers ayant suivi la formation « RU en avant ! », a été programmée le 29 avril 2019 (reporté faute d'inscrits issus de RUEA). Cependant, la réunion n'a pu se tenir faute d'un nombre suffisant d'inscription.

Trois autres groupes, ouverts à tous les représentants des usagers, ont été organisés les 04.06.2019, 17.09.2019, 25.11.2019. Ils ont mobilisé 25 participants.

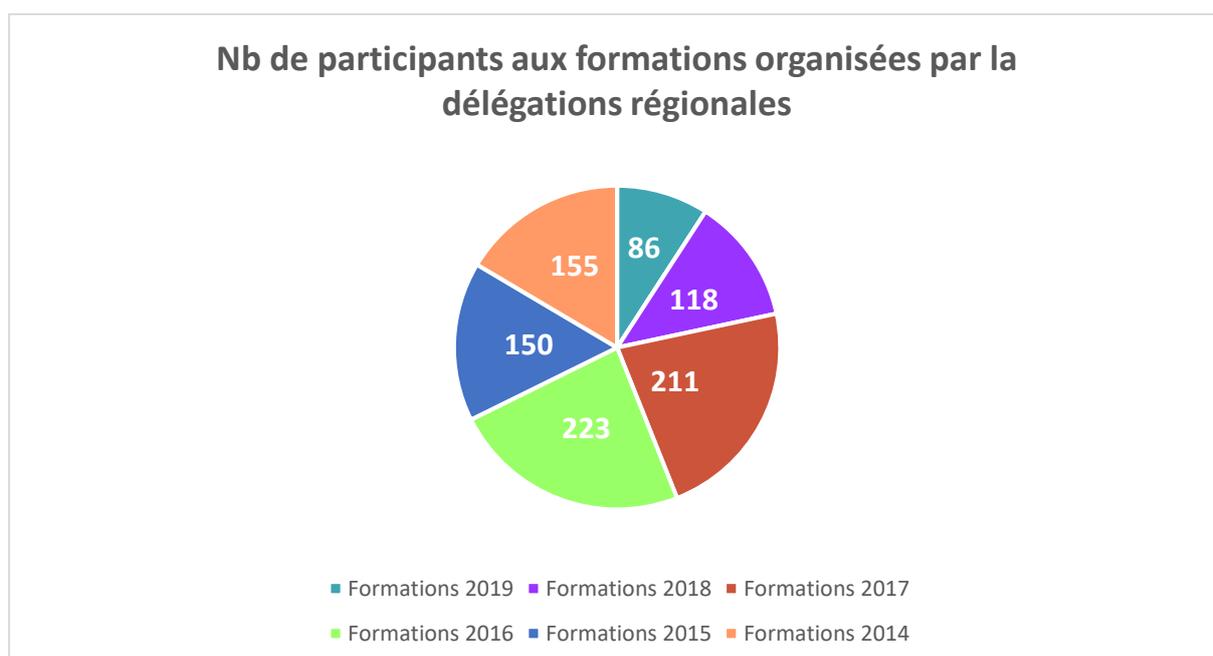
La richesse de ces échanges fait l'objet d'un compte rendu à l'usage du groupe uniquement, des thématiques évoquées, des difficultés exprimées, des réussites des représentants d'usagers dans leurs mandats.

Ils pourront, si besoin, alimenter par les témoignages recueillis la co-construction d'avis et de positions.

LE BILAN DE L'ANNEE ET LES CHIFFRES CLES

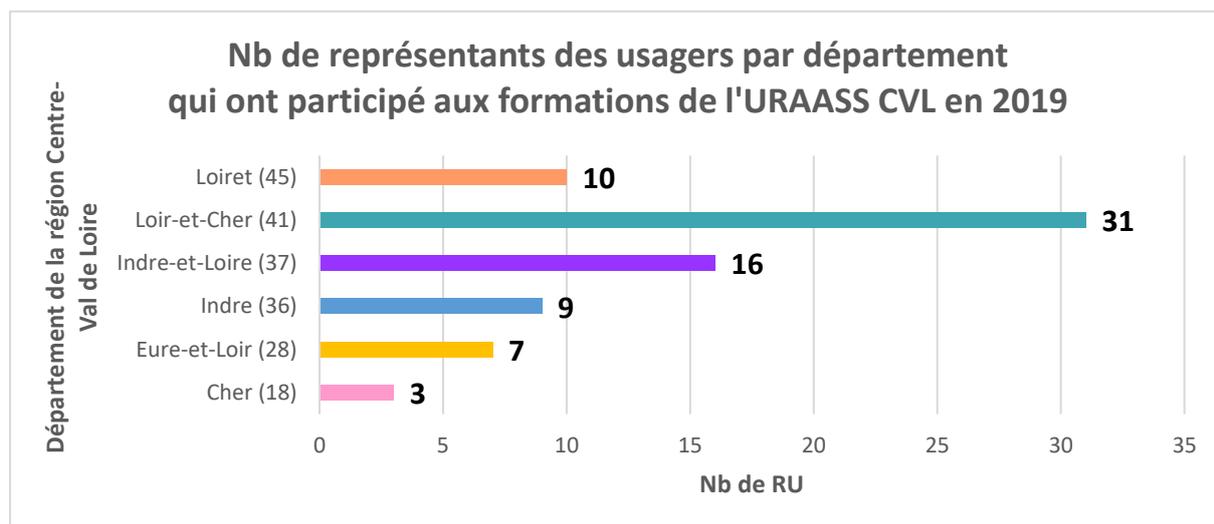


Ces journées de formation permettent aux représentants des usagers de se perfectionner et pour certains d'acquérir de nouvelles connaissances. Ces journées sont évaluées comme riches, constructives et enrichissantes. La Qualité des intervenants est soulignée et le partage d'information très apprécié.



Comme pour l'année 2018, on remarque qu'en 2019, le nombre de participants aux formations organisées par France Assos Santé Centre-Val de Loire est inférieur par rapport aux années précédentes. Cette diminution s'explique par le fait que les formations qui émanent de France Assos Santé comptabilise au maximum 15 participants.

De plus, en 2019, l'URAASS Centre-Val de Loire n'a pas organisé de journée de formation sous forme d'ateliers. A noter, ce type de formation réunissait davantage de participants.



La formation généraliste en partenariat avec l'UNAASS

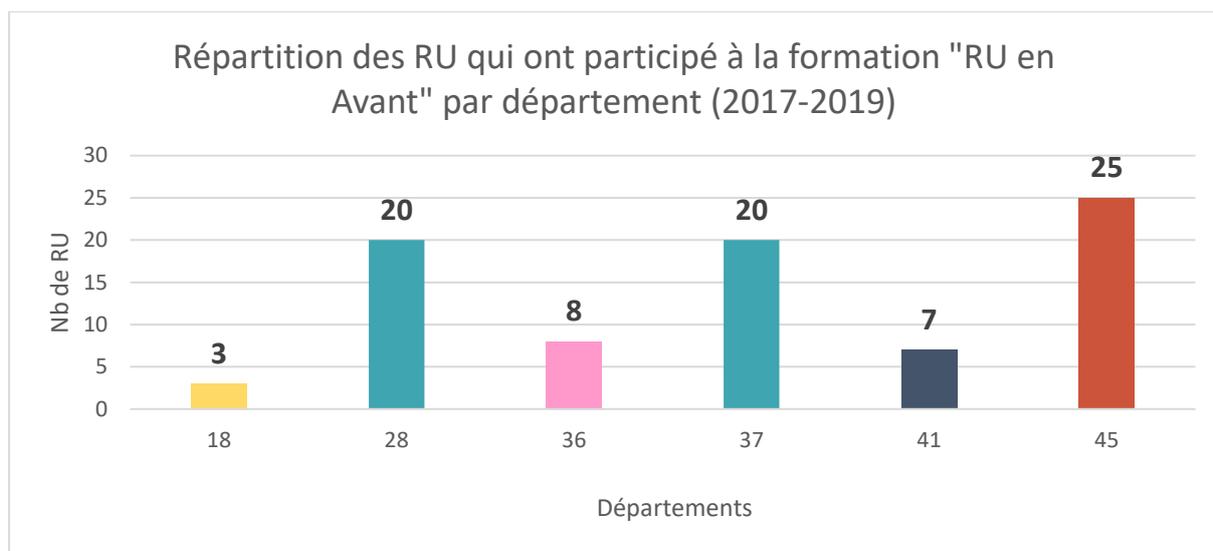
« R.U. en avant ! »

La loi de modernisation de notre système de santé du 26 janvier 2016 a prévu, pour les représentants des usagers nommés à partir du 1^{er} juillet 2016, une formation généraliste obligatoire délivrée sur 2 jours en présentiel. Conformément à l'arrêté du 17 mars 2016 fixant un cahier des charges de la formation de base des représentants des usagers, « Elle permet l'acquisition de connaissances et de compétences des représentants des usagers désignés dans les différentes instances hospitalières ou de santé publique. Elle vise principalement à leur donner la capacité à :

- Comprendre l'organisation, le fonctionnement et le financement du système de santé,
- Veiller à la bonne expression des attentes et besoins des usagers,
- Construire une parole transversale et généraliste de l'utilisateur en santé,
- Apprendre à travailler en réseau. »

Seules les associations agréées, figurant sur une liste publiée par le ministère de la santé par arrêté du 9 décembre 2016, peuvent dispenser cette formation. L'UNAASS a été habilité à délivrer la formation généraliste et a mis en place une formation « RU en Avant ! » (RUEA) conformément au cahier des charges susmentionnés.

France Assos Santé Centre-Val de Loire en partenariat avec l'UNAASS a organisé 1 session de formation sur la région selon les critères prédéfinis. 1 session a dû être annulée pour cause de grève.



L'URAASS Centre-Val de Loire a organisé depuis 2017, 7 sessions de formation généraliste dédiées aux représentants des usagers, nouvellement nommés depuis le 1er juillet 2016, et n'ayant jamais exercé de mandat auparavant.

On comptabilise au total 83 personnes formées depuis 2017. 7 RU provenant d'autres régions ont également été formés dans la région car les formations sont ouvertes aux régions limitrophes (sous certaines conditions). Au total, depuis 2017, 90 RU ont donc été formés en région Centre-Val de Loire.

Point sur le nombre de nouveaux RU à former suite au renouvellement 2020 des mandats en CDU (formation généraliste obligatoire RUEA)

DEPT	Total de "nouveaux" RU à former	Total de nouveaux RU déjà formés	Inscrits à la formation RUEA mars 2020 déprogrammée
18-Cher	11	5	3
28-Eure-et-Loir	6+(2?)	0	0
36 - Indre	5 + (1?)	0	1
37 - Indre-et-Loire	22	5	3
41 - Loir-et-Cher	10 + (1?)	2	7
45 - Loiret	13 + (2?)	2	1
TOTAL RU A FORMER POUR LA REGION = 67 RU + 6 EN QUESTIONNEMENT*		14	15

* Un doute subsiste sur le fait que les RU soient des nouveaux n'ayant jamais exercé de mandat auparavant. A noter, au 67 RU à former, il faudra ajouter ceux qui prendraient un mandat lors d'un nouvel appel à candidature.

PROGRAMME 3 :

Expression des attentes, plaidoyer

PENURIES DE MEDICAMENTS : Pharma Débat

Comment remédier aux ruptures d'approvisionnement des médicaments ?



Faculté de Pharmacie de Tours

21 mars 2019

Invité par la Faculté de Pharmacie de Tours, France Assos Santé Centre-Val de Loire a contribué à un pharmadébat le 21 mars 2019 en présentant les positions et avis de France Assos Santé (suite au sondage BVA pour France Assos Santé : « Les Français et les médicaments ») requérant plus de transparence et d'informations en amont de la prescription pour éviter les ruptures.

A la table ronde : M. Yves DAUDIGNY (Sénateur de l'Aisne rapporteur du rapport), Franck VILIJN (Chiesi Industrie pharmaceutique), Thomas BOREL (LEEM), David SIMONNET (Axyntis Industrie pharmaceutique), Vincent JANDARD (pharmacie des armées), Gérard BAUCHET (URPS pharmaciens), Romain LANIESSÉ (France Assos Santé Centre-Val de Loire)

Plaidoyer Médicaments de France Assos Santé relayé au sein de l'OMÉDIT Centre-Val de Loire



OMEDIT
Commission « Prescrire »

14 mai 2019

France Assos Santé Centre-Val de Loire a rappelé en présence des représentants des pharmacies à usage interne exclusivement et en présence de la pharmacienne inspectrice de l'ARS Centre-Val de Loire, que de nombreux patients sont confrontés aux problèmes de ruptures d'approvisionnement concernant des produits de santé impactant fortement la continuité de leur prise en charge thérapeutique.

Il a été discuté qu'en cas de rupture, si nécessaire, le pharmacien officinal peut interroger le pharmacien hospitalier pour envisager un prêt du produit concerné si ce dernier en dispose. Néanmoins, il a été convenu qu'il ne fallait surtout pas conseiller au patient de se rendre à la Pharmacie à Usage Interne (PUI) pour y être dépanné car la législation ne permet pas de vente aux particuliers hors contexte de rétrocession.

Cette demande est désormais relayée aux pharmaciens d'officine par l'Observatoire des médicaments, dispositifs médicaux et innovations thérapeutiques (OMEDIT) suite à une réunion tenue avec l'ARS Centre-Val de Loire et la présence de France Assos Santé Centre-Val de Loire qui par ailleurs contribue au développement de la conciliation médicamenteuse.

Séminaire de recherche POPSU Orléans : « Santé et territoires »



POPSU ORLEANS METROPOLE

20 décembre 2019

Popsu Métropoles est un programme partenarial de recherche en urbanisme entre l'Etat et quinze métropoles. Il a pour objet de recherche les métropoles et les systèmes métropolitains.

La création d'Orléans Métropole contribue à recomposer le système de gouvernance des politiques locales de santé. Il s'agit d'abord d'observer, à l'échelle de la métropole, comment les stratégies des communes en matière de santé, et notamment de maisons de santé permettant le rapprochement de praticiens, peuvent s'articuler. Il s'agit ensuite de questionner, à l'échelle de l'aire métropolitaine, les conditions de possibilité d'une stratégie coordonnée autour des politiques de santé.

Enfin, la recherche permet de s'interroger sur les rapports entre les collectivités territoriales et les acteurs privés et publics de l'offre de soin, dans la perspective de renforcer les solidarités territoriales autour des enjeux de santé.

La délégation de France Assos Santé Centre-Val de Loire a été invitée à participer à un séminaire de recherche « Santé et Territoires » organisé par l'Université d'Orléans et Orléans Métropole lors de la table ronde sur le thème « les territoires de la santé dans l'Orléanais ».

14H00 - 15H40 SESSION 2 « LES TERRITOIRES DE LA SANTÉ DANS L'ORLÉANAIS »

14h00 - 14h10

Stratégie d'Orléans Métropole en matière de santé

- Stéphanie PORTIER, directrice générale adjointe « Vie sociale et Citoyenneté », Orléans Métropole
- Jean WEISSENBACHER, chargé de l'accueil et de l'accompagnement des talents, Orléans Métropole

14h10 - 14h25

Observatoire territorial de la santé : une vision à co-construire

- Hervé OLLIVIER, directeur des études, directeur adjoint de l'agence d'urbanisme « TOPOS »

14h25 - 14h40

Le contrat local de santé des Territoires ruraux de l'Orléanais

- Chloé GAUVINEAU, coordinatrice du contrat local de santé des Territoires ruraux de l'Orléanais

14h40 - 15h20

Table-ronde « Les territoires de la santé dans l'Orléanais »

- Hervé OLLIVIER, Stéphanie PORTIER et Jean WEISSENBACHER
- Avec les interventions de Bertrand HAUCHECORNE, vice-président du PETR Pays Loire-Beauce, de Romain LANESSE, coordinateur régional de France Assos Santé Centre - Val de Loire et de Marion SEIBERT, coordinatrice de la Communauté professionnelle territoriale de santé orléanaise
- Modérateur : Amaury BODHUIN, chef de projets à la délégation à la stratégie métropolitaine, Orléans Métropole, référent technique pour « POPSU Orléans Métropole »

Après la présentation d'une étude cartographique sur les différents niveaux d'intervention de coordination et d'action des acteurs locaux de la santé, France Assos Santé a apporté le regard des usagers du système de santé sur l'enchevêtrement des périmètres des différents dispositifs. Ce travail fera l'objet d'un ouvrage de restitution "Santé et Territoires : Levier ou entrave d'une construction métropolitaine de l'Orléanais ?" édité chez Flammarion, dans la collection "Autrement", à paraître en octobre 2020.

PROGRAMME 4 :

Animation du réseau

VIE ASSOCIATIVE DE FRANCE ASSOS SANTE CENTRE-VAL DE LOIRE

France Assos Santé, tant au plan national qu'au plan régional a procédé à de nouvelles élections des représentants des associations au Comité Régional et au Bureau à l'issue de la mise en place d'une nouvelle Assemblée régionale.

Assemblées régionales

Dates : 04.04.2019 (élections) – 18.06.2019 (élections suite) – 12.12.2019

Pour sa délégation Centre-Val de Loire, ces élections se sont tenues en deux temps : le 4 avril 2019 et le 18 juin 2019 pour

A noter que cette élection a permis l'installation du collège des territoires où deux postes avaient été laissés vacants, lors de l'Assemblée constitutive du 19.06.2017, en actant que l'un des deux postes serait attribué au territoire qui allait accueillir le Guichet d'accueil et d'accompagnement des réclamations en santé.

Le territoire du Loir-et-Cher, accueillant le Guichet et le territoire de l'Indre, présentant le plus de difficultés d'accès aux soins et sur lequel les représentants d'utilisateurs sont très impliqués, ont été élus au Collège des territoires du Comité régional de l'URAASS.

Comités régionaux

Dates : 04.04.2019 – 18.06.2019 – 08.10.2019 – 12.12.2019

Bureaux

Dates : 05.03.2019 – 02.05.2019 – 29.05.2019 -06.09.2019 – 21.10.2019 -

Conseil d'administration (29.03.2019) et Assemblée générale (19.06.2019) de l'UNAASS

Sur proposition de l'Assemblée régionale, la candidature de l'URAASS Centre-Val de Loire, a été proposer pour siéger au sein du Conseil d'administration de France Assos Santé. Danièle DESCLERC-DULAC (titulaire) ou Jean-Claude BOURQUIN (suppléant) ont un siège au sein du collège des URAASS.

Les orientations stratégiques de France Assos sante Centre-Val de Loire.

Référents et animation des groupes : Lorène GARDIN – Romain LANIÉSSE

Dans le cadre de la déclinaison des 7 orientations stratégiques définies et votées le 29 juin dernier au Conseil d'administration de l'UNAASS. A la suite d'un séminaire régional le 25 octobre 2018, deux orientations stratégiques ont été avalisées pour l'année à venir par le Comité régional du 11 décembre 2018 :

- OS2 : Agir pour garantir à tous une offre de soins accessible, adaptée, innovante et reposant sur un financement solidaire
- OS3 : Aider l'utilisateur à devenir acteur de sa santé

Des groupes de travail sur les orientations stratégiques de France Assos Santé Centre-Val de Loire impliquant une dizaine de membres d'associations adhérentes, ont été programmés dans le courant de l'année 2019

OS 2 : « Agir pour garantir à tous une offre de soin accessible pour un parcours de santé coordonné »

Dates des réunions :

- OS2 : 4 mars / 3 mai / 21 juin reportée au 2 octobre / 2 octobre annulée faute de participants / 13 novembre / 20 janvier 2020 et 27 février 2020.

« Agir pour garantir à tous une offre de soin accessible pour un parcours de santé coordonné » a été renommée en réunion de Bureau le 2 mai 2019 « Agir pour garantir à tous une offre de soin accessible pour un parcours de santé coordonné » afin de faciliter les réflexions.

Les premières réunions ont permis d'explorer la problématique de l'accès aux soins en région Centre-Val de Loire et de proposer des pistes d'actions (inventaire des inégalités des soins par le biais d'un questionnaire à diffuser dans certaines instances comme les CTS et les GHT, note de position...).

Puis en fin d'année, le Comité régional a souhaité donner une nouvelle tournure aux propositions faites précédemment, jugées comme redondantes par rapport à l'existant.

Il a été décidé de construire un séminaire qui permettrait à l'ensemble des représentants des usagers, de prendre connaissance des réflexions qui ont été engagées dans notre région par tous les acteurs qui œuvrent au renforcement de l'offre de soin, à l'accessibilité aux professionnels de santé (enquête de la CPAM du Loiret pour les assurés sans médecin généraliste, enquête du CESER (séance du 26 novembre 2019 avec le Conseil Régional), étude sur la e-santé en région Centre-Val de Loire, feuille de route « Ma santé 2022 » réalisée par l'ARS Centre-Val de Loire.

Plus largement, une réflexion a été menée sur le regroupement des orientations stratégiques. En effet, l'organisation de ce séminaire pourrait répondre à d'autres orientations stratégiques.

Il pourrait être envisagé les regroupements suivants :

- OS2 : Agir pour garantir à tous une offre de soin accessible, adaptée, innovante et reposant sur un financement solidaire +
 - OS1 : Co-construire et promouvoir des parcours de santé pour chacun +
 - OS 6 : Défendre et accompagner les personnes isolées et/ou fragilisées dans leur parcours de santé et de soins.
-
- OS3 : Aider l'utilisateur à devenir acteur de sa santé +
 - OS5 : Promouvoir le bien-être physique et psychique
-
- OS7 : Co-construire avec les usagers et les professionnels de santé des indicateurs de résultats utiles en matière de qualité, sécurité, et de pertinence des soins
 - OS 4 : Développer et valoriser le rôle des représentants des usagers, des patients pairs et des aidants.

Ce séminaire sera vraisemblablement mis en œuvre au deuxième semestre 2020.

OS3 : Aider l'utilisateur à devenir acteur de sa santé

Dates des réunions :

- OS3 : 6 mars / 15 mai / 27 juin annulée en raison de la canicule) pour rédiger les fiches actions. Leur rôle est d'élaborer et de mettre en œuvre des actions qui leur semblent prioritaires à traiter.

Le groupe a choisi de travailler à partir des problématiques traitées à l'URAASS au premier semestre 2019 : La pénurie des médicaments en région Centre-Val de Loire : Quelle organisation et quels leviers pour que les usagers du système de santé puissent être observant et adhérent à leurs traitements, qu'ils soient mieux informés sur le circuit du médicament, apprendre à mieux décrire leurs effets secondaires, la compréhension du mécanisme de rupture de médicaments, le développement de compétences psychosociales en lien avec le médicaments (lecture des notices,...)

Demi-Journée d'information « Ma santé 2022 »



ASSEMBLEE REGIONALE

18 JUIN 2019

La Chaussée Saint Victor

A la suite de l'Assemblée régionale du 18.06.2019, Alexis VERVIALLE conseiller technique national Plaidoyer politiques publiques de santé, a présenté les 10 mesures clés de la Stratégie de transformation du système de santé – Ma Santé 2022.

Cette présentation a été suivie d'un échange avec les associations adhérentes de France Assos Santé Centre-Val de Loire.

Réunion d'information pour les associations nouvellement adhérentes à France Assos Santé

Les nouvelles associations ayant récemment adhéré à l'UNAASS et ayant un ancrage en région Centre-Val de Loire, ont été invitées à mieux connaître FRANCE ASSOS SANTE et à échanger sur les missions, les actions collectives travaillées au sein de notre délégation.

RENCONTRE DES ADHERENTS
de FRANCE ASSOS SANTE

26 FEVRIER 2019

PROGRAMME 5 :

Représenter les usagers du système de sante

La délégation est impliquée dans de nombreux groupe de travail auprès de l'Agence régionale de Santé. Bénévoles et salariés s'impliquent dans différents comités de pilotage, groupes de travail pour porter la voix des usagers dans la mise en œuvre de projets ou de réflexions en présence de structures représentatives professionnelles du champ médico-social, sanitaire ou social, ... :

Instances règlementaires

28.02.2019

ARS Centre-Val de Loire Conseil de Surveillance de l'Agence régionale de Santé (ARS)

Renouvellement des mandats

Dates : 04.07.2019 (Réunion de concertation avec les services ARS) – 24.10.2019

Les réunions de concertation se sont tenues régulièrement entre l'ARS et France Assos Santé Centre-Val de Loire pour porter une démarche commune auprès des associations et des Représentants d'Usagers. Tous les documents ont été élaborés conjointement permettant aux associations d'avoir des interlocuteurs qui disposaient du même niveau d'information. Les Décisions par arrêté étant de la Responsabilité de l'ARS.

Instances non règlementaires

- **La e-santé en région:**

Mise en œuvre du programme e-parcours : Participation au comité de coordination des Politiques Publiques e-santé – contribution dans « les groupes de travail e-parcours » autour de cas d'usages pour co-construire les stratégies de déploiement et d'accompagnement du numérique : PTA, identito-vigilance, groupe parcours autour de cas d'usage en sortie d'hospitalisation ou défaillance de l'aidant.

Dates : 06.05.2019 – 16.05.2019 –
03.07.2019 (CCPP e-santé) –
01.10.2019 (CCPP e-santé) –
20.11.2019 (CCPP e-sante)

- **COFIL Soins Primaires :**

Accompagnement du projet de formation (EHESP) des coordinateurs de Maison de santé pluri professionnelles

Dates : 27.06.2019 – 24.10.2019

- **Comité de pilotage sur l'expérimentation d'un dispositif d'accompagnement des assurés sans médecin traitant en région Centre-Val de Loire.** Il s'agit d'un travail mené par la CPAM du Loiret, coordinatrice de la Gestion du risque dans cette région en lien avec la Fédération des URPS. Une enquête en cours de réalisation cherche à mettre en évidence des ruptures de soins et des leviers éventuels à cette problématique. Danièle DESCLERC DULAC y siégeant au titre de France Assos Santé.

Dates : 10.07.2019 – 02.10.2019

- **Conseil départemental de la citoyenneté et de l'autonomie**

Plusieurs Représentants d'Usagers siègent dans les Conseils départementaux ainsi que dans des groupes de travail.

Activités menées dans le cadre du partenariat avec les structures régionales d'appui et avec l'ARS Centre-Val de Loire

Observatoire des médicaments, dispositifs médicaux et innovations thérapeutiques (OMEDIT): **Conciliation médicamenteuse**

Dates : 04.03.2019 – 03.10.2019

Observatoire des médicaments, dispositifs médicaux et innovations thérapeutiques (OMEDIT) : **Pénuries médicaments et usagers**

Date : 14.05.2019

ARS Centre-Val de Loire
Réunion pertinence des soins

Date : 22.05.2019

Tour de France du Numérique à Orléans

France Assos Santé a été invité à la table ronde notamment pour s'exprimer sur la stratégie numérique en région Centre Val de Loire. Il a été souligné, qu'aujourd'hui plus qu'hier, la maturité des parties prenantes que représentent les usagers du système de santé, était au rendez-vous pour poursuivre l'élan collectif et que le numérique ne peut pas compenser les problématiques liées aux déserts médicaux. Mais il apparaît comme une alternative profitable aux soignants, aux professionnels et aux usagers.

Date : 10.10.2019

COPIL « Plan des Maladies Neurodégénératives »

Dates : 14.03.2019 – 25.04.2019 – 14.11.2019

Plateforme territoriale d'Appui du Loiret (PTA)

France Assos Santé Centre-Val de Loire est membre du Conseil d'Administration.

Dates : 13.03.2019 – 07.11.2019

Autres réunions et groupes de travail

Table stratégique MAIA

Dates : 06.03.2019 – 07.11.2019

COPIL e-CASA Articles 92 (AIDES et APLEAT)

Dates : 26.03.2019 – 17.05.2019 – 27.06.2019 -

COMITE DE PILOTAGE "INVENTONS LA PREVENTION VIH DU 21EME SIECLE"

Date : 12.11.2019

ENQUETE DU CESER (avec le Conseil Régional)

Le Conseil Régional a associé le CESER, Conseil Economique, Social et Environnemental Régional, dans une démarche innovante et collective de concertation des acteurs de la santé visant la mise en œuvre d'une plateforme de mobilisation et d'engagement des acteurs pour une région 100 % santé.

Etude publique à partir de ma santé 2022. Dans cette étude, le CESER fait part de ses priorités et souligne notamment les faiblesses de l'organisation territoriale.

Date : 26 novembre 2019

Patients intervenants

GROUPE PATIENTS INTERVENANTS UNAASS

Il s'agit d'un groupe de réflexion sur les patients intervenants afin que France Assos Santé développe un positionnement sur ces divers patients qui peuvent intervenir en lien ou non avec les représentants des usagers prévus réglementairement. Formation, objectifs, rôle auprès des usagers, etc. Danièle participe à cette réflexion dans le groupe national

Dates : 25.07.2019 – 25.10.2019

GROUPE PATIENTS ENSEIGNANTS UNIVERSITE DE TOURS

Un groupe de réflexion, auquel participent Lorène GARDIN et Danièle DESCLERC-DULAC, sur les patients intervenants s'est réuni afin que France Assos Santé développe un positionnement sur ces divers patients qui peuvent intervenir en lien ou non avec les représentants des usagers prévus réglementairement. Formation, objectifs, rôle auprès des usagers, etc.

Dates : 12.11.2019

Les dates programmées en 2020 ont dû être interrompues compte tenu de la pandémie car des médecins y participaient et étaient réquisitionnés.

Participation à la rencontre régionale des CPTS • 10 octobre 2019 au Mercure de Blois

Danièle a animé un atelier sur les CPTS lors de cette journée.

Règlementairement, le rôle des représentants d'usagers au sein de la CPTS n'est pas défini. Dans notre région, des initiatives se développent avec des personnes qui ne sont pas représentants d'usagers et qu'on nomme patients intervenants, patients experts, ...

Des questionnements sur les rôles, les formations et les objectifs de chacun perdurent alors que les représentants des usagers issus des associations agréées sont légitimés par la Loi du 26 janvier 2016.

Il a été discuté à cette réunion que les membres de la CPTS qui veulent faire intervenir les usagers au sein des CPTS puissent s'appuyer sur France Assos Santé.

GUICHET D'ACCUEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT DES PLAINTES ET RECLAMATIONS EN SANTE

Historique de la mise en œuvre du GAARS en région Centre-Val de Loire

Depuis la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, des lois ont complété et renforcé la représentation des usagers dans les établissements de santé et de protection sociale.

Le Collectif inter-associatif sur la Santé, alors consulté par les parlementaires et pouvoirs publics lors de l'élaboration de la Loi de modernisation de notre système de santé du 26 janvier 2016, a fait notamment remonter la méconnaissance des usagers du système de santé et la complexité des dispositifs existants auxquels ils font face dès lors qu'ils ont à faire respecter leurs droits, déposer une réclamation ou résoudre un litige notamment en ambulatoire pour le sanitaire, le médico-social et le social et même pour l'hospitalier public et privé.

Un projet expérimental de guichet d'accompagnement des plaintes et réclamations en santé (GAARS) a été introduit, à l'article 158, dans le texte de Loi.

Le Décret n° 2017-121 du 31 janvier 2017 et l'arrêté du 5 mai 2017 relatif à la mise en place de l'expérimentation permettent à des conseils territoriaux de santé d'être saisis par les usagers du système de santé de demandes de médiation en santé, de plaintes et de réclamations.

Au plan national, trois régions ont été retenues pour participer à cette expérimentation, chacune, sur un seul territoire.

L'Agence Régionale de Santé Centre-Val de Loire a souhaité candidater pour être dans cette expérimentation et désigner comme association support l'Union nationale des associations agréées d'usagers du système de santé (Unaass) au travers de son union régionale.

En date du 18 janvier 2018, la Directrice-générale de l'ARS Centre-Val de Loire, Mme Anne BOUYGARD, a adressé, le 18 janvier 2018, un courrier aux 6 Conseils territoriaux de santé (CTS) de la région.

Elle précisait que ce guichet a « vocation à accompagner les usagers dans leurs démarches et à défendre les droits des patients de façon transversale sur l'ensemble du parcours de santé ».

De plus, elle précisait que « cette expérimentation n'avait pas pour but d'ajouter un guichet supplémentaire qui ne ferait que complexifier le système mais de créer un point d'entrée ouvert à l'ensemble des usagers et une dynamique territoriale entre les acteurs sur la qualité des prises en charge à partir de l'analyse des plaintes et réclamations et demandes de médiation en santé ».

Les membres de la Commission Spécialisée Droits des Usagers ont été informés lors de la séance du 6 février 2018 puis consultés début avril, par e-mail, après réception des candidatures.

Les membres de la commission permanente de la CRSA ont été consultés pour avis lors de la séance du 10 avril 2018 à partir de dossiers de candidature émanant de trois CTS de la région.

La Directrice-générale de l'ARS, par décision du 5 juin 2018, considérant le vote de la commission permanente de la Conférence Régionale de Santé et de l'Autonomie émettant un avis, a désigné comme territoire expérimentateur du GAARS, le CTS de Loir-et-Cher.

2. Le pilotage de l'expérimentation

En région Centre-Val de Loire dès le 25 juillet 2018, un comité de pilotage a été constitué pour être l'organe de la co-construction du guichet et de son suivi :

Composition :

- Le Président du CTS 41
- La Présidente formation spécifique expression des usagers du CTS 41
- L'ARS Centre-Val de Loire et sa délégation départementale
- La Présidente et le coordinateur régional de France Assos Santé Centre-Val de Loire
- Le Chef de projet du guichet d'accompagnement (lorsqu'il sera recruté)

Il est envisagé d'associer, un représentant des usagers très investi dans la représentation de la démocratie en santé du territoire.

De même, le coordinateur national de France Assos Santé, association support de l'expérimentation a été invité au COPIL.

Les rôles et responsabilités des parties prenantes ont été réparties lors de ce comité de pilotage.

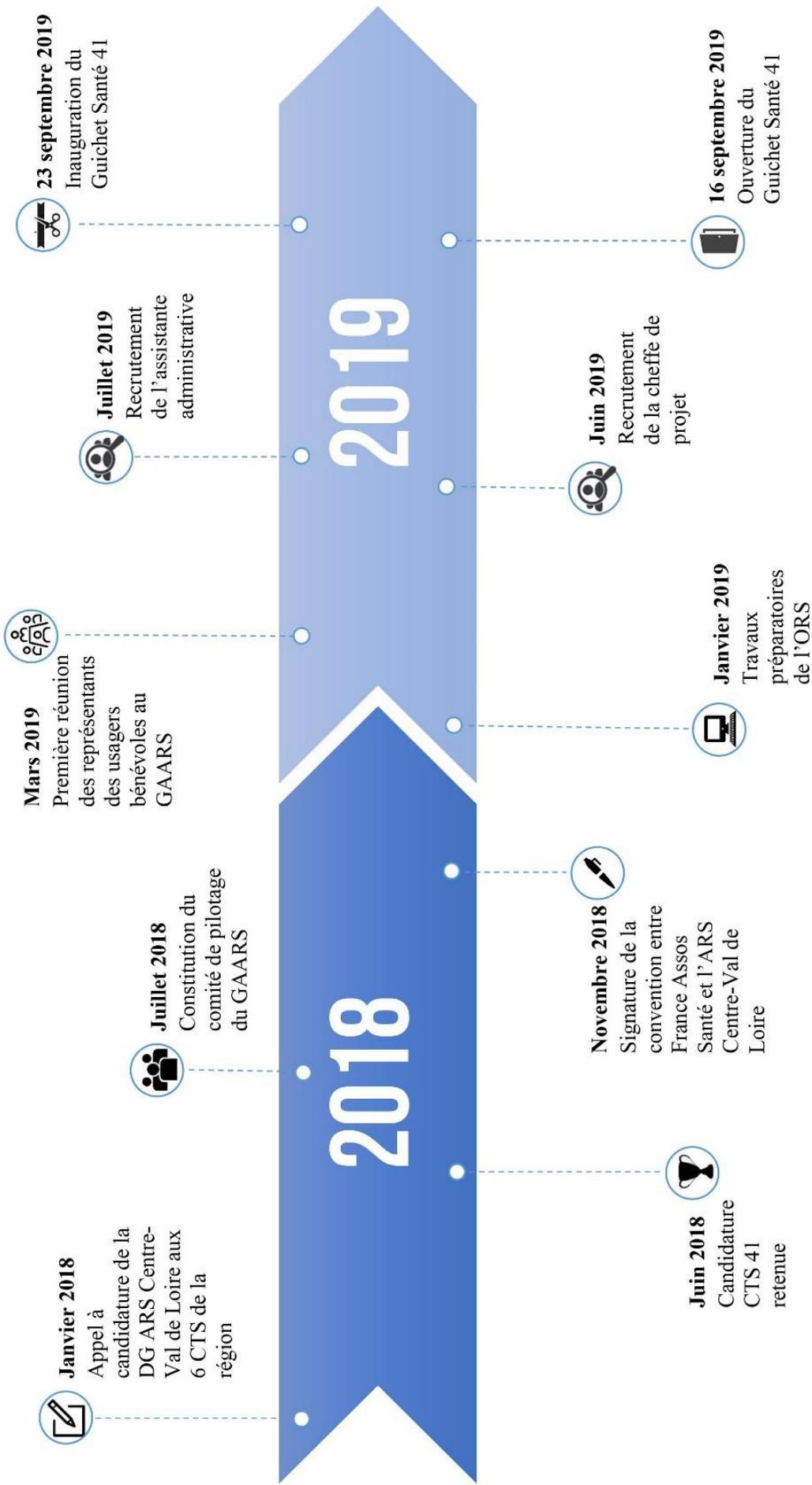
Les principaux points évoqués lors de ce comité de pilotage portaient sur :

- Le lieu d'implantation du guichet
- Le recrutement des 2 postes prévues pour le fonctionnement du guichet
- Le volet Formation des salariés et des bénévoles
- Le volet communication

Jusqu'à ce jour, des réunions de comité de pilotage se sont tenus régulièrement. En 2019, le comité de pilotage s'est réuni 6 fois avec une périodicité d'une fois par trimestre en moyenne.

Signature de la convention d'objectifs et de moyens

Une convention d'objectifs et de moyens entre France Assos Santé Centre-Val de Loire et l'ARS Centre-Val de Loire a été signée le 21 novembre 2018 et a permis d'engager les travaux préparatoires au déploiement opérationnel du guichet.



3. Travaux préparatoires à la mise en œuvre opérationnelle du guichet

3.1 Présentation aux instances du territoire

Le projet de GAARS a été présenté au Conseil Territorial de Santé 41, le 19 décembre 2018. Une présentation de la structure au Comité des Usagers du Groupement Hospitalier de Territoire 41 et au bureau du CTS 41 le 8 mars 2019, à la Formation Spécifique Expression des Usagers du CTS 41 le 15 mars 2019.

3.2 Travaux sollicités à l'Observatoire régional de la santé

Afin de rendre l'expérimentation opérationnelle dès le recrutement du personnel, il a été demandé à l'ORS Centre-Val de Loire de répertorier une liste d'acteurs du territoire pouvant être des partenaires potentiels de ce guichet.

Le savoir-faire dans la réalisation d'outils informatiques, de gestion de bases de données au service du Guichet Santé 41 a été mis à contribution pour créer un outil de suivi des demandes des usagers permettant de traiter les informations collectées lors des entretiens, de manière sécurisée et respectueuse du règlement général sur la protection des données (RGPD).

Ainsi, les données personnelles utiles au recueil des réclamations et des plaintes s'enregistrent en base de données et sont hébergées par l'Observatoire régional de la santé.

A noter, les délégués de la protection des données (DPO) de l'ORS Centre-Val de Loire ont accompagné les salariées, seules, en charge de l'alimentation de la base, à la saisie et à l'analyse des données.

Un outil statistique construit par le Guichet santé 41 a complété les outils déployés par l'ORS pour exploiter les données statistiques utiles à l'évaluation de l'activité du guichet.

3.3 Recrutement des salariés

En amont du recrutement, des fiches de postes ont été élaborées à partir du cahier des charges, avalisées par France Assos Santé, pour un-e chef-fe de projet, ayant une compétence en droit de la santé, et son assistant-e administrati-f-ve.

Le recrutement de la cheffe de projet a eu lieu, le 3 juin 2019 en la personne de Claire LEMETTRE et le 8 juillet 2019, Natacha ULMI, son assistante.

Toutes deux, en contrat à durée déterminée de 18 mois (durée maximale légale).

3.4 Une implication des représentant des usagers dans le fonctionnement du Guichet

Durant cette période préparatoire, ont été également identifiés, avec la Présidente de la Formation Spécifique Expression des Usagers du CTS 41, des représentants d'usagers souhaitant s'impliquer dans la mise en œuvre et l'accompagnement de la structure, après le recrutement de du/de la chef-fe de projet et de son assistant-e.

Réunis tous les deux mois environ, 5 réunions se sont déroulées avec les 10 représentants des usagers accompagnant la réception des personnes (accueil physique et téléphonique), les deux salariées, la

Présidente de la Formation spécifique expression des usagers du CTS 41, la Présidente et le coordinateur de France Assos Santé Centre-Val de Loire.

Tous, travaillent, au sein de ce groupe, à l'amélioration permanente du fonctionnement du guichet.

Ces réunions favorisent les échanges sur la prise en charge des demandes, le suivi ainsi que les liens avec les partenaires identifiés pouvant aider à la résolution des problèmes évoqués.

3.5 Construction des outils méthodologiques de l'accueil

Salariés et bénévoles ont œuvrés à l'élaboration d'outils utiles au recueil de la demande des usagers, à l'analyse de la demande et au suivi de la réponse.

Ils ont co-construit un protocole de prise en charge des usagers en conformité avec le RGPD :

- Une procédure d'anonymisation a été élaborée.
- Le recueil du consentement à l'utilisation des données personnelles visant à assurer le suivi a été organisé.
- Un questionnaire papier a été mis en place par les membres du Guichet permettant de collecter, lors des entretiens, sa demande, les données nécessaires à la bonne orientation de l'utilisateur et à l'accompagnement, et d'assurer le suivi.

Il a été modifié à plusieurs reprises afin de correspondre aux situations et problématiques rencontrées par les membres du Guichet lors des entretiens avec les usagers.

Les documents ont été validés par l'ensemble du groupe.

Ils ont expérimenté les différentes formes d'accueil, seul ou binôme ; ils ont organisé les 3 permanences d'accueil par semaine selon un planning autogéré.

Il est à souligner la véritable plus-value du rôle des représentants d'utilisateurs dans la tenue du Guichet, ouvert en leur présence, les lundi, mercredi et vendredi de 9h30 à 12h et de 14h à 17h.

3.6 Formation des représentants des usagers et des salariés du Guichet

Les représentants des usagers et les deux salariées ont été invités à se former concomitamment pour favoriser leur connaissance mutuelle, et les apprentissages réciproques.

Afin de donner à toutes et tous, les mêmes connaissances, de permettre à chacun de partager sa pratique quel que soit son parcours et de favoriser une posture d'accompagnement dans les accueils, deux formations issues du catalogue de formations de France Assos Santé – « R.U. et système de santé » et « L'analyse des plaintes et réclamations », ont été programmées les 14 mai et 26 juin 2019.

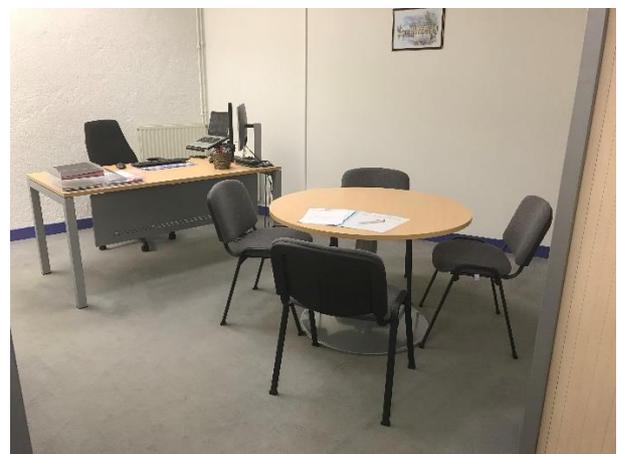
Les salariés ont été positionnées, à leur demande, sur une formation à l'écoute « Gestion des situations conflictuelles : accueil physique et téléphonique », dispensée par la FRAPS Ireps, au premier semestre 2020. Reportée dans un premier temps en raison de la crise sanitaire du COVID-19, puis programmée en visio-conférence, la session a été annulée faute de participants. La prochaine session est prévue au second semestre.

3.7 Choix et aménagement des locaux

L'enjeu étant de trouver des locaux facilitant la venue des usagers, d'être identifiés par le public et les partenaires, Olivier SERVAIRE-LORENZET, Président du CTS 41, directeur du Centre Hospitalier Simone Veil, a favorisé l'installation du Guichet Santé 41 au 4 rue du Gouffre – en plein centre-ville de Blois – dans les locaux précédemment occupés par la Maison des adolescents en contrepartie d'un loyer annuel de 2400 euros.

Des travaux de réfections ont été mis en œuvre, gracieusement, par le directeur le Centre Hospitalier de Blois pour que le Guichet puisse réaliser l'aménagement de ses bureaux et qu'il soit rapidement opérationnel

Le guichet dispose d'une surface de 170m², 4 bureaux, une salle d'attente, une salle de réunion aménagée, 1 espace d'accueil, une cuisine aménagée, deux sanitaires dont un accessible aux Personnes à mobilité réduite.



3.8 La communication

Les outils de communication ont été travaillés avec une agence de communication durant l'été 2019 et l'ensemble des parties prenantes a été associé aux différentes étapes de la stratégie de communication et de la conception.

Les supports de communication produits :

- Une identité visuelle et une charte graphique
- Un communiqué de Presse
- un site d'information internet **www.guichet-sante-41.org**
- Un dépliant d'information
- Mise en place d'un numéro d'appel gratuit **0 801 902 216**

Par ailleurs, le guichet fait paraître chaque semaine dans la Nouvelle République, les journaux distribués gratuitement sur les territoires (Le petit solognot – Le petit Vendômois – La Renaissance) un publi-reportage précisant les services proposés, les horaires de permanences et le numéro gratuit.

GUICHET SANTÉ41
USAGERS. VOS DROITS

CONTACTEZ-NOUS

0 801 902 216
Service & appel gratuits

DU LUNDI AU VENDREDI - 9H00 À 17H00

CONTACT@GUICHET-SANTE-41.ORG
WWW.GUICHET-SANTE-41.ORG

4 RUE DU GOUFFRE
41000 BLOIS
02 54 58 66 23

PERMANENCES :
LUNDI - MERCREDI - VENDREDI
9H30 À 12H00 ET 14H00 À 17H00

AMÉLIORONS ENSEMBLE VOTRE PARCOURS DE SANTÉ

ÉCOUTER
INFORMER
ORIENTER
ACCOMPAGNER

GUICHET D'ACCUEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT DES RÉCLAMATIONS EN SANTÉ

AVEC L'APPUI DE

CTS 41
ARS
France Assos Santé

VOUS AVEZ DES DIFFICULTÉS AVEC

- UN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ
- UN SERVICE OU UN ÉTABLISSEMENT MÉDICO-SOCIAL
- UN ÉTABLISSEMENT OU SERVICE D'ACCUEIL SPÉCIALISÉ
- UNE STRUCTURE D'HOSPITALISATION À DOMICILE
- UN PROFESSIONNEL DE SANTÉ
- UN INTERVENANT À DOMICILE
- UN TRAVAILLEUR SOCIAL

VENEZ NOUS RENCONTRER

- NOUS ÉCOUTONS VOS PLAINTES, VOS RÉCLAMATIONS OU VOS DEMANDES DE MÉDIATION EN SANTÉ
- NOUS VOUS INFORMONS DE VOS DROITS
- NOUS VOUS ORIENTONS VERS LA STRUCTURE APPROPRIÉE
- NOUS VOUS ACCOMPAGNONS DANS VOS DÉMARCHES
- NOUS VOUS ASSURONS DU SUIVI DE VOTRE DEMANDE ET DE LA RÉPONSE APPORTÉE

FAIRE ABOUTIR UNE RÉCLAMATION EN SANTÉ RESSEMBLE SOUVENT À UN PARCOURS DE COMBATTANT... N'HÉSITEZ PLUS...

“ LE GUICHET DOIT RENFORCER LA DÉMOCRATIE EN SANTÉ AU PLUS PRÈS DE VOS ATTENTES ET DE VOS BESOINS, SUR VOTRE DÉPARTEMENT, EN APPUI AVEC TOUS LES PARTENAIRES PRÉSENTS ”

NR 26/09/19
9

Les patients mécontents auront à qui parler

Ouvert à titre expérimental à Blois pour deux ans, ce Guichet santé est destiné à conseiller et orienter tous les patients mécontents du système de santé.

Cette expérimentation, en permettant d'orienter les patients vers le bon interlocuteur pour se faire entendre, est destinée à faciliter la médiation et la conciliation, plutôt que d'être dans le contentieux. Lundi, à Blois, Laurent Habert, directeur général de l'Agence régionale de santé (ARS) Centre-Val de Loire, résumait ainsi très simplement l'objet du Guichet santé 41, dont on inaugurerait les locaux (lire par ailleurs).

Officiellement « guichet d'accueil et d'accompagnement des réclamations en santé en Loir-et-Cher », ce lieu correspond à une volonté exprimée dans la loi de modernisation de la santé de 2016, avec pour objectif d'augmenter l'efficacité de la prise en compte des patients mécontents. « Et ce sera valable aussi bien pour les structures telles qu'un hôpital ou un Ehpad, que pour un médecin généraliste, un kiné ou une infirmière », souligne Elisabeth Levet, présidente de la commission formation spécifique expression des usagers, au sein du Conseil territorial de santé (CTS) de Loir-et-Cher, présidé par Olivier Servaire-Lorenzet.

Financé par le ministère de la Santé, soutenu par le CTS 41 et



Deux professionnelles salariées, appuyées par des représentants d'usagers bénévoles, tiendront des permanences.

(Photo NR, Jérôme Dutac)

porté par la délégation régionale France Assos Santé - La Voix des usagers, ce guichet doit

contribuer à améliorer progressivement les droits des usagers. « En Loir-et-Cher, il existe près de

150 dispositifs différents qui peuvent apporter une aide ou un accompagnement à un patient mécontent », détaille Danièle Desclerc-Dulac, présidente régionale de France Assos Santé, partenaire de l'expérimentation, « il ne s'agira pas de faire à leur place, mais justement d'orienter les patients vers le lieu qui répondra à leurs attentes. »

« Une réclamation, au départ, c'est souvent beaucoup de ressenti émotionnel, précise Elisabeth Levet, qu'il faut traduire en faits précis. À partir de là, on peut dire à la personne à qui elle doit s'adresser et l'accompagner dans cette démarche. La réponse qu'elle aura ne la satisfera peut-être pas, mais le guichet santé s'assurera qu'elle obtient bien une réponse. »

Deux salariés, épaulés par des représentants d'usagers bénévoles, assureront l'accueil des patients lors des journées de permanence. L'expérimentation doit durer deux ans, avant d'être éventuellement étendue dans d'autres départements, en fonction de critères qui n'ont pas été évoqués lundi. La diminution du nombre de plaintes en fera sans doute partie.

Catherine Simon

pratique

> Le Guichet Santé 41 est situé 4, rue du Gouffre, à Blois.
> Il accueille toute personne ayant des difficultés avec un établissement de santé, un service ou un établissement médico-social, un établissement ou service d'accueil spécialisé, une structure d'hospitalisation à domicile, un professionnel de santé, un intervenant à domicile, un travailleur social.

> Contact par téléphone du lundi au vendredi de 9 h à 17 h au 0.801.902.216 (appel gratuit), par e-mail à : contact@guichet-sante-41.org.
> Permanences d'accueil les lundis, mercredis et vendredis de 9 h 30 à 12 h et de 14 h à 17 heures.

Site Internet : www.guichet-sante-41.org

Le Petit Vendômois - Octobre 2019

"Guichet Santé 41" à Blois Le petit Vendomois Octobre 2019

Le guichet Santé 41 a ouvert à Blois pour le respect des droits des usagers

Écouter, Informer, Orienter, Accompagner figurent en premier, dans le cahier des charges du nouveau Guichet Santé 41 (Usagers, vos droits) ouvert à Blois, pour toute la région Centre-Val de Loire.

Afin d'améliorer ou de tenter d'améliorer, ensemble, avec une équipe formée pour cela, les parcours de santé de tout citoyen ayant fait appel à la médecine et connaissant des « problèmes » administratifs, pour faire respecter ses droits et lui permettre de s'orienter dans les différentes voies de recours possibles, si nécessaire, ensuite, entre autres pistes.

Situé rue du Gouffre, près la Grande Poste, et facilement accessible, ce guichet n'a que deux autres équivalents en France. Sa vie sera donc auctuée et suivie pendant les deux ans de son galop d'essai en souhaitant qu'il puisse perdurer au moins 5 ans.

Issu de la loi de modernisation du système de santé français, ce guichet d'accompagnement des plaintes et réclamations en santé (GAARS), recevra, en toute confidentialité, celles et ceux qui viendront avec ou sans rendez-vous (conseillé toutefois !) de 9h30 à 12h30 et de 14 à 17 heures, les lundis, mercredis et vendredis.

Un numéro d'appel gratuit (08 01 90 22 16) et un autre classique (02 54 58 66 23) fonctionneront, du lundi au vendredi, de 9 à 17 heures, tout comme le mail (contact@guichet-sante-41.org) ou le site internet (www.guichet-sante-41.org).



Claire Lemettré, cheffe de projet, et son assistante administrative, Natacha Ulmi, sont à pied-d'œuvre depuis le 16 septembre dernier et l'inauguration, le 23 septembre, a permis de faire connaître ce lieu qui risque d'être très fréquenté et dont la nécessité sera prouvée, rapidement, tant il est parfois, difficile, pour un usager de s'y reconnaître dans les labyrinthes plus que sinueux des paperasseries et des administrations.

Le comité directeur de ce GAARS est composé d'Olivier Servaire-Lorenzet, président du CTS 41 et directeur du centre-hospitalier Simone-Veil de Blois ; Elisabeth Levet, présidente de la formation spécifique Expression des usagers ; Danièle Desclerc-Dulac, présidente de France Assos Santé-Centre-Val de Loire, et Romain Lanièsse, coordinateur régional France Assos Santé-Centre-Val de Loire.

Richard Mulsans

Santé : une porte d'entrée pour les réclamations

Afin d'améliorer le service rendu aux usagers en Loir-et-Cher, un guichet d'accueil et d'accompagnement des plaintes et réclamations en santé (Gaars) a ouvert rue du Gouffre à Blois le 16 septembre.

Le choix de l'Agence régionale de Santé (ARS) d'implanter ce guichet en Loir-et-Cher s'explique de plusieurs manières : la concentration d'une population en difficulté et fragilisée mais aussi celle de nombreux représentants d'usagers qui sont formés pour ça. On peut notamment citer Élisabeth Levet, présidente de la formation spécifique Expression des usagers.

Le guichet santé 41 est une expérimentation pour deux ans qui a pour vocation de faciliter les démarches de l'usager car faire aboutir une réclamation en santé peut ressembler à un parcours du combattant. « On ne fera pas pour eux, mais avec eux », assurait Danièle Desclerc-Dulac, présidente de la délégation régionale de France Assos Santé. En aucun cas il est question de se substituer aux instances de recours existantes.

Un accompagnement personnalisé

« Ce n'est pas un guichet supplémentaire. C'est une porte d'entrée. »

« On remarque que quand une plainte ou une réclamation concerne l'hôpital, les gens savent où s'adresser. C'est moins le cas avec l'ambulatoire », expliquait-elle.



Le guichet santé 41 a été inauguré le 23 septembre.

Méryly SERTHELON

Les difficultés rencontrées peuvent concerner tous les sujets du domaine de la santé, du médico-social et du social.

Cet espace prend en charge les habitants du département et/ou les personnes ayant été prises en charge en Loir-et-Cher. « Bien sûr, si quelqu'un appelle et que ce n'est pas le cas, on le réorientera », assurait Romain Laniésse, coordinateur régional de France Assos Santé.

Les permanences d'accueil sont assurées les lundis, mercredis et vendredis de 9h30 à 12h et de 14h à 17h. Vous serez reçus par Claire Lemette, cheffe de projet et Natacha Ulmi, assistante administrative.

« Notre mission première c'est l'écoute, on est là pour prendre le temps, pour informer sur les droits, réexpliquer les choses parfois, orienter vers la bonne structure. On accompagne dans les démarches et on s'assure du suivi de la demande et de la réponse apportée », développait Romain Laniésse.

L'objectif est aussi de faire remonter les manques, « les gens ne vont pas au bout des démarches. Il faut montrer certains dysfonctionnements avec des chiffres et des traces écrites », soulignait Danièle Desclerc-Dulac.

Le guichet est financé par le ministère de la Santé et des soli-

darités, soutenu par le Conseil territorial de santé de Loir-et-Cher présidé par Olivier Servaire-Lorenzet, le directeur du centre hospitalier de Blois. Il est également porté par la délégation régionale de France Assos Santé - la voix des usagers.

C'est la 3^e structure du genre à ouvrir en France. Il en existe une en Île-de-France et une en Nouvelle-Aquitaine.

Méryly SERTHELON

Tél. 02.54.58.66.23 du lundi au vendredi de 9h à 17h ou 0.801.902.216 (gratuit), contact@guichet-sante-41.org www.guichet-sante-41.org

Le petit Solognot - 8 octobre 2019

Le guichet Santé 41 ouvert à Blois

LE PETIT SOLOGNOT

Écouter, Informer, Orienter, Accompagner, en relation avec les animateurs des quelque 150 dispositifs existants d'aide et d'accompagnement à un patient mécontent ou voulant faire reconnaître des droits, figurent en premier, dans le cahier des charges du nouveau Guichet Santé 41 (« Usagers, vos droits ») ouvert à Blois, en expérimentation, pour toute la région Centre-Val de Loire.

Afin d'améliorer ou de tenter d'améliorer, ensemble, avec une équipe formée pour cela, les parcours de santé de tout citoyen ayant fait appel à la médecine et connaissant des « problèmes » administratifs, des difficultés, des obstacles volontaires ou non, pour faire respecter ses droits et lui permettre de s'orienter dans les différentes voies de recours possibles, si nécessaire, ensuite, entre autres pistes.

Situé rue du Gouffre, près la Grande Poste de Blois, et facilement accessible, ce guichet n'a que deux autres équivalents en France. Sa vie sera donc auscultée et suivie pendant les deux ans de son galop d'essai d'adolescent en souhaitant qu'il puisse perdurer au moins 5 ans.

Issu de la loi de modernisation du système de santé français, ce guichet d'accompagnement des plaintes et réclamations en santé (GAARS), recevra, en toute confidentialité, celles et ceux qui viendront avec ou sans rendez-vous (conseillé toutefois !) de 9h30 à 12h30 et de 14 à 17 heures, les lundis, mercredis et vendredis.

Un numéro d'appel gratuit (08 01 90 22 16) et un autre classique (02 54 58 66 23) fonctionneront, du lundi au vendredi, de 9 à 17 heures, tout comme le mail (contact@guichet-sante-41.org) ou le site internet (www.guichet-sante-41.org).

Claire Lemette, cheffe de projet, et son assistante administrative, Natacha Ulmi, sont à pied-d'œuvre depuis le 16 septembre dernier, avec l'appui de bénévoles.



L'inauguration, le 23 septembre, a permis de faire connaître ce lieu, qui risque d'être très fréquenté et dont la nécessité sera prouvée, rapidement, tant il est parfois, difficile, pour un usager lambda de s'y reconnaître dans les labyrinthes plus que sinueux des paperasseries et des administrations.

Le comité directeur de ce GAARS est composé d'Olivier Servaire-Lorenzet, président du CTS 41 et directeur du centre hospitalier Simone-Veil de Blois ; Élisabeth Levet, présidente de la formation spécifique Expression des usagers ; Danièle Desclerc-Dulac, présidente de France Assos Santé-Centre-Val de Loire, et Romain Laniésse, coordinateur régional France Assos Santé Centre-Val de Loire.

L'inauguration présidée par Laurent Habert, directeur général de l'Agence Régionale de Santé (ARS) Centre-Val de Loire, en présence de bon nombre de professionnels du corps médical, d'élus et de représentants d'associations, a permis de bien définir le cadre et le cahier des charges de ce guichet santé ouvert à tous, usagers d'un hôpital, d'une clinique ou d'un EHPAD, ou en mains avec un spécialiste de santé (médecin, infirmier, kiné, intervenant à domicile, travailleur social...), dans un établissement ou à domicile.

Les réclamants seront conseillés et, surtout, orientés vers le lieu qui répondra le mieux à leurs attentes et prises en charge de leurs mécontentements ou griefs. Un suivi très strict sera appliqué quant aux explications ou conclusions apportées.

Jules Zérizer

- Mag Centre
28 octobre 2019

Le guichet Santé 41 a ouvert à Blois pour le strict respect des droits des usagers

lundi, 28 octobre 2019

Écouter, Informer, Orienter, Accompagner, en relation avec les animateurs des quelque 150 dispositifs existants d'aide et d'accompagnement à un patient mécontent ou voulant faire reconnaître des droits, figurent en premier, dans le cahier des charges du nouveau Guichet Santé 41 («Usagers, vos droits») ouvert à Blois, en expérimentation, pour toute la région Centre-Val de Loire.



Afin d'améliorer ou de tenter d'améliorer, ensemble, avec une équipe formée pour cela, les parcours de santé de tout citoyen ayant fait appel à la médecine, en général, et connaissant des «problèmes» administratifs, des difficultés, des obstacles volontaires ou non, pour faire respecter ses droits et lui permettre de s'orienter dans les différentes voies de recours possibles, si nécessaire, ensuite, entre autres pistes.

Situé 4 rue du Gouffre, près la Grande Poste de Blois, et facilement accessible, ce guichet n'a que deux autres équivalents en France. Sa vie sera donc auscultée et suivie pendant les deux ans de son galop d'essai d'adolescent en souhaitant qu'il puisse perdurer au moins 5 ans.

Issu de la loi de modernisation du système de santé français, ce guichet d'accompagnement des plaintes et réclamations en santé (GAARS), recevra, en toute confidentialité, celles et ceux qui viendront avec ou sans rendez-vous (conseillé toutefois !) de 9h30 à 12h30 et de 14 à 17 heures, les lundis, mercredis et vendredis.

Un numéro d'appel gratuit (08 01 90 22 16) et un autre classique (02 54 58 66 23) fonctionneront, du lundi au vendredi, de 9 à 17 heures, tout comme le mail (contact@guichet-sante-41.org) ou le site internet (www.guichet-sante-41.org).

Claire Lemette, cheffe de projet, et son assistante administrative, Natacha Ulmi, sont à pied-d'œuvre depuis le 16 septembre dernier, avec l'appui de bénévoles pour tenir le bureau et recevoir les personnes à la recherche d'informations, d'écoute, de réconfort et de conseils.

L'inauguration récente a permis de faire connaître ce lieu, qui risque d'être très fréquenté et dont la nécessité sera prouvée, rapidement, tant il est parfois, difficile, pour un usager lambda de s'y reconnaître dans les labyrinthes plus que sinueux des paperasseries et des administrations.

Le comité directeur de ce GAARS est composé d'Olivier Servaire-Lorenzet, président du CTS 41 et directeur du centre hospitalier Simone-Veil de Blois ; Élisabeth Levet, présidente de la formation spécifique Expression des usagers ; Danièle Desclerc-Dulac, présidente de France Assos Santé-Centre-Val de Loire, et Romain Lanièsse, coordinateur régional France Assos Santé-Centre-Val de Loire.

L'inauguration présidée par Laurent Habert, directeur général de l'Agence Régionale de Santé (ARS) Centre-Val de Loire, en présence de bon nombre de professionnels du corps médical, d'élus et de représentants d'associations, a permis de bien définir, tout en le précisant, le cadre et le cahier des charges de ce Guichet-Santé ouvert à tous, usagers d'un hôpital, d'une clinique ou d'un ÉHPAD, ou «en mains» avec un spécialiste de santé (médecin, infirmier, kiné, intervenant à domicile, travailleur social...), dans un établissement afférent ou à domicile.

Les réclamants seront conseillés et, surtout, orientés vers le lieu qui répondra le mieux à leurs attentes et prises en charge de leurs mécontentements ou griefs. Un suivi très strict sera appliqué quant aux explications ou conclusions apportées jusqu'à l'aboutissement solutionné et souhaité de la requête.

Richard ODE

4. L'activité du guichet

4.1 Ouverture du Guichet et inauguration

Le guichet a ouvert ses portes au public le 16 septembre 2019. La presse locale a relayé cette information au grand public dans les principaux journaux du département.

Le comité de pilotage a invité de nombreux acteurs du département à son inauguration, le 23 septembre 2019, en présence de M. Laurent HABERT, Directeur Général de l'ARS Centre-Val de Loire et d'Olivier SERVAIRE-LORENZET, Président du Conseil territorial de santé 41.



L'objectif était de faire connaître le Guichet aux acteurs mais également de rencontrer de futurs partenaires en vue de rendez-vous individualisés.

Environ 140 invitations ont été envoyées par mail, une soixantaine de personnes ont répondu présentes lors de l'inauguration.

4.2 Porter le Guichet sur le territoire du 41 à la connaissance des acteurs

L'une des missions principales du/de la chef-fe de projet, aidée de son assistant-e, est de construire un réseau de professionnels des structures assurant une fonction de médiation, de recueil des réclamations et des plaintes en Loir-et-Cher.

Au 31 décembre 2019, Claire LEMETTRE a rencontré 29 partenaires : des responsables des établissements sanitaires, médico-sociaux et sociaux, des élus des conseils de l'ordre des professionnels de santé, des responsables des services publics en charge de la santé et de l'Assurance Maladie dans le département, des Centres intercommunaux d'action sociale, le Défenseur des droits, les Points d'accès aux droits, les Maisons de services au public, ...

Lors de ces rendez-vous, le Guichet Santé 41 et chacun des partenaires se sont accordés sur la manière de travailler ensemble, d'échanger autour des situations.

A ce jour, les liens créés avec ces partenaires permettent une orientation fluide des usagers lorsque leur demande les concerne.

Des documents de communication leur ont été remis. Et un réassort est assuré par le guichet, tout au long de l'année.

Par ailleurs, les représentants des usagers impliqués dans le fonctionnement du guichet ont contribué à la diffusion des flyers dans les établissements où ils siègent en tant que représentants des usagers et dans les lieux de soins (médecins, pharmacies, ...) en proximité.

4.3 Suivi de l'action entre les 3 expérimentations

Une rencontre entre le CTS 41 et le CTS 91 s'est tenue le 16.07.2019 sur le GAARS sur ces territoires. Chaque CTS a pu échanger sur l'état d'avancement des expérimentations conduites au sein des CTS. Est ressortit la nécessité que chaque guichet garde sa singularité afin de pouvoir comparer les modes de fonctionnement.

Une réunion avec le secrétariat des Ministères sociaux s'est déroulée à Paris, le 17.09.2019. Les 3 guichets ont été amenés à discuter de la communication mise en place autour des guichets et des critères de l'évaluation.

4.4 Vadémécum de la mise en œuvre du guichet

Dans le cadre de l'expérimentation, nous avons souhaité capitaliser l'ensemble des actions à conduire pour mettre en place un guichet d'accueil et d'accompagnement des plaintes et réclamations en santé.

Un vadémécum compile les éléments de méthode mobilisés dans la mise en œuvre du guichet d'accueil et d'accompagnement des réclamations en santé.

CONCLUSION

Ce rapport témoigne comme chaque année des actions menées par France Assos Santé-Centre-Val de Loire, mais plus exactement par ses salariés, ses élus et ses représentants d'usagers.

Sans la mobilisation de toutes et tous, la démocratie en santé ne pourrait pas s'exercer dans ce domaine très particulier au plus près de l'ensemble des citoyens. Certes, nous n'atteignons pas toujours les objectifs souhaités par nous-même au travers de nos diverses instances, mais il est parfois difficile de concilier tous les impératifs nécessaires à une bonne mise en œuvre.

L'année 2020 s'annonce particulière, compte tenu de l'impact de la pandémie de la COVID-19 où il a été parfois périlleux de maintenir des liens avec l'ensemble de nos adhérents.

Néanmoins, tous les moyens ont été expérimentés pour y parvenir et notamment montrer que France Assos Santé pouvait être le lieu d'échanges, d'aide afin de continuer à faire vivre avec force et détermination la démocratie en santé



29, Bd Rocheplatte – 45000 Orléans

Tél. 02 38 80 88 92 • centre-valde Loire@france-assos-sante.org

centre-valde Loire.france-assos-sante.org

Rejoignez-nous sur [Facebook](#) et [Twitter](#)