

# Lettre aux RU

## Lettre d'information aux représentants des usagers en santé en Centre-Val de Loire

### A toutes et tous,

Depuis longtemps, nous souhaitions réaliser une lettre d'information à destination des représentants d'usagers de notre région, pour maintenir un lien permanent au-delà des instances statutaires, des formations, des réunions d'échanges et des divers documents adressés régulièrement à toutes et à tous.

Mais, lors de ces diverses rencontres, tous les représentants ne sont pas rassemblés. Une lettre représentant les principales actions de France Assos Santé en région nous apparaissait pouvoir remplir une autre mission, plus proche du terrain et permettant de créer une dynamique relationnelle entre tous.

Ce numéro 0 aurait dû paraître avant cette période difficile que nous avons tous vécu, pour nous-même, pour nos proches et plus largement pour la société toute entière.

Nous avons essayé au travers de communications personnalisées, de visio-conférences de montrer que France Assos Santé pouvait rester un lieu de partage, d'échanges, d'entraide, enfin qu'en cas de difficultés des numéros de téléphone étaient toujours joignables. Y sommes-nous parvenus ?

Espérons seulement que personne au travers d'autres appuis, ait trouvé le refuge nécessaire à leur demande dans un contexte que nous n'avions jamais connu...



Le confinement, perte de liberté d'aller et venir, puis le déconfinement avec les mesures barrières que nous devons appliquer pour nous et pour les autres doivent être des témoignages de ce que collectivement, nous sommes en capacité de pouvoir réaliser pour faire face ensemble à une telle situation de pandémie.

Il faut maintenant reprendre nos activités dans les divers établissements où nous sommes appelés à siéger, auprès des soignants notamment qui se sont vaillamment organisés et mobilisés pour répondre à l'urgence sanitaire inédite.

Pensons à demain et redonnons toute sa place à la démocratie en santé et à ses représentants qui ont été "un peu" les oubliés dans la lutte contre le coronavirus !

La Présidente  
Danièle Desclerc Dulac

### SOMMAIRE

#### Page 1

Le mot de la Présidente

#### Page 2

La vie du réseau

#### Page 3

Le coin des actus  
Spécial COVID-19

#### Page 4

Être Représentant d'Usagers et se  
former pendant le confinement



## Infos pratiques



VOTRE ASSOCIATION EST  
MEMBRE DE FRANCE ASSOS  
SANTÉ  
ET  
VOUS ETES  
REPRESENTANT DES USAGERS ?

Rendez-vous sur  
votre Extranet !

[extranet.france-assos-sante.org](http://extranet.france-assos-sante.org)

- Actus et vie du réseau ●
- Documentation
- formations à distance
- répertoire

## SANTÉ INFO DROITS

La ligne d'informations juridiques et sociales constituée de juristes et avocats qui ont vocation à répondre à toutes questions en lien avec le droit de la santé.



Lundi, mercredi et vendredi : 14h-18h  
Mardi et jeudi : 14h-20h

## VIVRE-COVID19 : LA GRANDE ENQUÊTE DE FRANCE ASSOS SANTÉ

Anxiété, report ou annulation de rendez-vous médicaux, modifications des traitements, manque d'informations : depuis plusieurs mois, l'épidémie de coronavirus SARS-CoV-2 a provoqué un bouleversement chez les usagers du système de santé. Afin de mesurer au mieux ces chamboulements, leurs impacts et la manière dont ils ont été vécus, France Assos Santé lance en exclusivité la grande enquête nationale "Vivre - Covid-19"



[www.vivre-covid19.fr](http://www.vivre-covid19.fr)

L'enquête est composée d'une partie socle, avec des questions générales et communes à tous. Elle comporte également une partie plus spécifique et adaptée à la situation, à la pathologie\* de chacun.

\* *À ce jour : sont disponibles sur la plateforme vivre-covid19.fr les modalités pour les personnes atteintes de VIH, diabète, handicap, aidants familiaux, épilepsie, douleurs chroniques générales (fibromyalgie, migraines, etc.), cancer, retraités / personnes âgées. Sont en train d'être finalisées : asthme, apnée du sommeil, BPCO, hépatite virale, maladie rénales, Alzheimer.*

Chaque mois, vous passerez **5 minutes environ** à répondre à des questions sur votre ressenti et votre vécu.

Cette étude prévoit d'inclure 10.000 personnes en France d'ici le mois de mai 2021 et un suivi jusqu'à deux ans, avec l'assurance de la sécurité de vos données de santé garantie.

L'étude, en plus d'avoir passé toutes les qualifications réglementaires, utilise un hébergement sécurisé type "HADS" (hébergement agréé des données de santé). C'est le même niveau de sécurité que celui qui est utilisé pour conserver vos données à l'hôpital par exemple.

Usagers, personnes malades, aidants, personnes âgées... usagers du système de santé : faites entendre votre voix et témoignez !

► Retrouvez cette actualité sur notre site internet qui présente le projet <https://www.france-assos-sante.org/actualite/vivre-covid-19>

## AFFICHE DE L'OMÉDIT

L'Observatoire des Médicaments, des Dispositifs médicaux et des Innovations Thérapeutiques de la région Centre-Val de Loire (**OMÉDIT**) a réalisé une affiche en partenariat avec France Assos Santé Centre-Val de Loire.

Elle sensibilise le public à la nécessité de protéger les personnes à risque de formes graves par le port du masque et les mesures barrières.

► [Téléchargez l'affiche](https://www.omedit-centre.fr) (omedit-centre.fr)

**COVID-19 PROTÉGEONS LES PERSONNES À RISQUE**  
**SE PROTÉGER, C'EST AUSSI PROTÉGER LES AUTRES**

Personne contact | Personne à risque de formes graves | EFFICACITÉ DE PROTECTION

**PEUT MIEUX FAIRE**  
Niveau de protection ~ 70%

**C'EST BIEN**  
Niveau de protection ~ 80%

**C'EST OPTIMAL**  
Niveau de protection > 90%

**PORTEZ UN MASQUE POUR CASSER LA CHAÎNE DE TRANSMISSION. BIEN AJUSTER LE MASQUE DE FAÇON À RECOUVRIR LE NEZ, LA BOUCHE ET LE MENTON. ÉVITER EN SUITE DE LE TOUCHER ET DE LE DÉPLACER.**

\* Masque barrière norme grand public de catégorie 2 sans équivalent à filtration garantie, taille 99 lavage - Il a un pourcentage de performance et efficacité de filtration des particules de 3µm > 90% (norme AFNOR SPEC 27630002). Masque non médical réservé à des usages non médicaux. Ce masque est fait en tissu et ne doit pas être utilisé dans une pièce après avoir été porté, mais peut être utilisé en extérieur avant d'être lavé à 60°C pendant 30 min. Ce masque barrière n'est pas à utiliser en complément d'un traitement médicamenteux. Appliquez le principe de la double protection : portez un masque et évitez les contacts rapprochés.

\*\* Personne à risque de formes graves : 65 ans et plus ; patients ou entendants chroniques ; diabétiques, non équilibrés ou présentant des complications ; personnes présentant une pathologie chronique majeure susceptible de décompenser lors d'une infection virale ; patients présentant une insuffisance rénale chronique décompensée ; personnes atteintes de cancer en traitement avec immunosuppresseurs ; personnes présentant une obésité (IMC > 30) ; personnes avec une immunodépression congénitale ou acquise ; enfants au stade II, splénectomisés, formes moyennes et / ou graves d'amygdalite chronique (AMC) sans traitement du 21/06/2020.

Observatoire des Médicaments, Dispositifs médicaux, Innovations Thérapeutiques

Centre-Val de Loire 04/05/2020



Lieux de dépistage COVID-19 en Centre-Val de Loire

## CARTE – COVID-19 : OÙ FAIRE DES TESTS ?

Pour faire un test virologique (RT-PCR) de dépistage du COVID-19, il est nécessaire d'avoir une prescription.

Soit je dispose d'une ordonnance de prescription de mon médecin, soit j'ai été appelé par l'Assurance Maladie dans le cadre de la recherche des personnes contacts. Dans ce cas, le laboratoire disposera automatiquement de la prescription. Le test sera réalisable uniquement à ces conditions.

Dans tous les cas, il est important de prendre rendez-vous, par téléphone ou internet, avant de vous rendre au laboratoire.

► [centre-val-de-loire.ars.sante.fr/coronavirus-ou-se-faire-tester](https://centre-val-de-loire.ars.sante.fr/coronavirus-ou-se-faire-tester)

## COVID-19 : les Bulletins

Point de situation du

Ministère des Solidarités et de la santé

► <https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus>

## La situation hebdomadaire en région Centre-Val de Loire

Tous les vendredis, retrouvez le bulletin d'information COVID-19 de l'ARS Centre-Val de Loire.

► [centre-val-de-loire.ars.sante.fr](https://centre-val-de-loire.ars.sante.fr)

## DISPOSITIF CONTACT-COVID

### 10 QUESTIONS-RÉPONSES POUR COMPRENDRE

Le dispositif "Contact Covid" a été mis en place le 13 mai dernier.

L'objectif ? Casser la chaîne de transmission du virus, éviter la recrudescence de l'épidémie et un potentiel reconfinement général de la population, alors que des foyers épidémiques sont encore aujourd'hui détectés en France.

► [Consultez la note d'information](#)

(de France assos Santé—Mai 2020)

## DONNÉES RÉGIONALES

Source : ARS Centre-Val de Loire

Bulletin d'information COVID-19 du 17.07.2020

### Etablissements hospitaliers

**11** personnes en réanimation

- 0 dans le Cher
- 6 en Eure-et-Loir
- 1 dans l'Indre
- 1 en Indre-et-Loire
- 0 en Loir-et-Cher
- 3 dans le Loiret

**2 054** personnes de retour à domicile (2)

**555** décès en

- établissement de santé (dont 124 résidents d'établissements médico-sociaux) (1)
- 85 dans le Cher
  - 139 en Eure-et-Loir
  - 79 dans l'Indre
  - 86 en Indre-et-Loire
  - 63 en Loir-et-Cher
  - 103 dans le Loiret

### Etablissements médico-sociaux

**391**

résidents décédés dans leur établissement d'accueil (1)

- 76 dans le Cher
- 97 en Eure-et-Loir
- 79 dans l'Indre
- 47 en Indre-et-Loire
- 44 en Loir-et-Cher
- 48 dans le Loiret

Tests

période du 7 au 13 juillet

**11 323**

Personnes testées

**34**

Personnes positives

**0,3 %**

Taux de positivité

**1,3**

Taux d'incidence (3)

(1) Les chiffres des personnes décédées sont cumulatifs depuis le début de l'épidémie. Ces chiffres peuvent évoluer à la baisse, les établissements pouvant effectuer des corrections a posteriori (cas Covid infirmé).

(2) Concerne les patients ayant été hospitalisés pour Covid-19 et de retour à domicile en raison de l'amélioration de leur état de santé.

(3) Le taux d'incidence concerne le nombre de personnes testées positives pour 100 000 habitants.

## DISPOSITIFS D'ÉCOUTE ET DE SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

Des plateformes ou cellules d'écoute sont déployées pour soutenir les personnes et les professionnels de santé pour lesquels la crise sanitaire peut générer des difficultés psychologiques (stress, angoisse, épuisement, isolement, deuil...)

France Assos Santé répertorie des lignes d'écoute à disposition des usagers, des personnes malades et leurs proches.

► <https://www.france-assos-sante.org/actualite/lignes-decoute>



Obtenez en 3 minutes des recommandations personnalisées pour votre santé et celle de vos proches sur :

**mesconseilscovid.fr**

Un site du ministère des solidarités et de la santé

## FORMATIONS

### ÊTRE REPRÉSENTANT D'USAGERS ET SE FORMER PENDANT LE CONFINEMENT

#### Des groupes de réflexions « RU, les jours d'après »

Pendant la période du confinement, France Assos Santé a souhaité maintenir un lien avec les représentants des usagers afin qu'ils puissent reprendre leurs missions de RU pour celles et ceux qui n'auraient pas eu de lien avec les établissements dans lesquels ils siègent.

Des groupes de réflexion, « RU, les jours d'après » ont également été organisés, en visioconférence, en ayant pour thème :

1. Vous aider à prendre un peu de distance en recensant vos observations, vos opinions, vos ressentis et ceux des autres.
2. Vous positionner comme RU, comment porter la parole des usagers quand vous avez à traiter les plaintes et les réclamations.
3. Faire connaître et reconnaître votre rôle de RU et identifier les sujets prioritaires
4. Bien se positionner sur ces sujets pour ne pas être mal à l'aise
5. Vous appuyer sur l'expérience de l'ensemble des acteurs que vous rencontrerez de votre mandat après le confinement pour participer à ce que l'on appelle retour d'expérience.

4 groupes se sont mis en place entre avril et mai : le premier groupe (20 avril) était axé sur les 2 premiers thèmes et a comptabilisé 8 participants. Le second (4 mai), compte tenu du nombre accru de participants, a été organisé en 2 sessions ; 11 participants le matin et 11 participants l'après-midi, les échanges ont été sur les thèmes 3 et 4. Le troisième (25 mai) a réuni 7 participants pour aborder le thème 5.

Les comptes rendus des échanges et des réflexions ont été adressés à l'ensemble des représentants d'usagers de la région.

#### Des ateliers thématiques en attendant les formations

Toutes les formations qui étaient prévues au 1er semestre en présentiel ont été annulées. Notre offre de formation s'est adaptée en proposant 6 ateliers progressifs d'1h30, qui ont pu être suivis « à la carte » selon le profil des représentants des usagers :

1. Le fonctionnement de mon établissement
2. Le règlement intérieur-efficace- de la Commission des usagers
3. Que fait la CDU avec les plaintes et les réclamations ?
4. Comment obtenir les plaintes et réclamations dans l'établissement ?
5. Améliorer la qualité en produisant des recommandations
6. Comment aborder les plaintes des patients hospitalisés en secteur psychiatrique ?

Ces ateliers en visioconférence ont complété les formations « RU en CDU » qui n'ont pas pu se tenir au 1er semestre.

## AGENDA des FORMATIONS et GROUPES D'ÉCHANGES

**BLOIS**  
**Polyclinique**

Représenter les usagers  
en Commission des Usagers (CDU)

SEPTEMBRE

15

**BLOIS**  
**BRIT' Hôtel**

« R.U. en avant ! »

**COMPLETE**

OCTOBRE

5 et 6

**ISSOUDUN**  
**Maison des associations**

Groupe d'échanges  
et de pratiques

NOVEMBRE

5  
(14h30-17h)

**BLOIS**  
**Hôtel KYRIAD**

« R.U. en avant ! »

19 et 20

**BLOIS**  
**Polyclinique**

Groupe d'échanges  
et de pratiques

24  
(14h30-17h)

**BLOIS**  
**Polyclinique**

Représenter les usagers  
en Commission des Usagers (CDU)

26

**BLOIS**  
**lieu en attente**

Représenter les usagers  
en Commission des Usagers (CDU)

DECEMBRE

8

**BLOIS**  
**Polyclinique**

« R.U. en avant ! »

14 et 15

Pour vous  
inscrire !

Vous vous interrogez, vous souhaitez vous inscrire à une session de formation ou à un groupe d'échanges et de pratiques.

#### Comment faire ?

Contactez Lorène GARDIN, Chargée de mission

E-mail : [lgardin@france-assos-sante.org](mailto:lgardin@france-assos-sante.org)

tél. : 02 38 80 88 92