

# Lettre aux RU

Lettre d'information aux représentants  
des usagers en santé

## Vivre-Covid19

### Dites-nous comment vous vivez cette crise sanitaire ?

Assouplissement du confinement, 3<sup>ème</sup> vague, reconfinement, vaccin, les incertitudes demeurent, mais une chose est sûre : le coronavirus a fait basculer le mode de vie de tous les Français pour longtemps. Une réalité encore plus aigüe pour certaines populations, plus exposées au virus et à ses conséquences.

France Assos Santé, et ses 85 associations membres, ont lancé un appel à participer à l'étude **Vivre-Covid19** pour mesurer sur deux ans la prise en charge et le ressenti des usagers du système de santé – avec un focus particulier sur les personnes malades chroniques ou en situation de handicap, et les aidants pendant cette crise sanitaire vouée à durer.

### Une étude unique en son genre pour une crise sanitaire durable

Discontinuité des soins auprès de la médecine de ville, déprogrammation d'interventions à l'hôpital, la crise du Sars-CoV-2 met à mal le système de santé. Quelles répercussions a-t-elle sur la santé et l'état psychique des Français ? Il est essentiel d'y répondre pour faire face à la situation dans l'avenir.

France Assos Santé, organisation de référence pour représenter les patients et les usagers du système de santé, recherche 10.000 participants à une vaste étude longitudinale observationnelle, **Vivre-Covid19**.

Proposée à la fois aux personnes malades et bien portantes, l'étude renforcera la phase pilote menée depuis mai 2020 sur une cohorte de 2.000 personnes.

Sa vocation est de mesurer sur deux ans (mai 2020 – mai 2022) le ressenti de l'ensemble des usagers du

système de santé, dont les personnes malades chroniques, les personnes en situation de handicap et leurs aidants, et d'apporter de la connaissance sur :

- leur ressenti (anxiété, résilience),
- leur prise en charge médicale et
- leur mode de vie pendant cette crise au long cours.

Les premiers résultats seront délivrés en mai 2021, les résultats définitifs en novembre 2022.

### Faire entendre sa voix et alerter

Faire entendre la voix de tous les usagers de santé, faire connaître les problématiques liées à des pathologies, mais aussi éclairer les associations et les pouvoirs publics sur les impacts psychologiques à long terme de la pandémie et nourrir les débats sur l'avenir du système de soins : ce sont autant de bonnes raisons, pour les participants, de s'engager dans cette étude.



France Assos Santé

**VIVRE-COVID19.fr :**

Participez à cette étude unique pour faire entendre notre voix !

### Comment participer ?

S'inscrire en quelques clics :  
<https://www.vivre-covid19.fr>

S'inscrire avant le mois de Mai 2021

Prendre 5 minutes une fois par mois, jusqu'en mai 2022, pour répondre au questionnaire.



## Nouvelle certification des établissements de santé par la HAS : Patients, soignants un engagement partagé

Les 1<sup>ères</sup> visites débuteront en avril 2021 avec les établissements de santé qui se sont portés volontaires. « Les 3 principaux objectifs recherchés par la nouvelle certification sont de se recentrer sur le soins, de simplifier et de s'adapter aux particularités des établissements et aux situations que vivent les professionnels de santé.

Un référentiel a été élaboré par la Haute Autorité de Santé (HAS), il est structuré en 15 objectifs et 3 chapitres : le patient, les équipes de soin et l'établissement. Il est important dans ce référentiel que le patient soit au cœur de la démarche et qu'il soit constamment informé et que son implication soit recherché. France Assos santé Centre-Val de Loire s'engage à accompagner les représentants des usagers dans cette nouvelle démarche.

### A voir dans la presse

L'ARS Centre-Val de Loire, l'union régionale des professionnels de santé (URPS) Centre-Val de Loire et France Assos Santé Centre-Val de Loire s'associent pour adresser aux médias un communiqué de presse sur le dépistage COVID dans la région : Pour qui ? Et Comment ?

### Formations 2021

Le calendrier prévisionnel des formations 2021 est en cours d'élaboration.

N'hésitez pas à exprimer vos besoins en formation à Lorène Gardin, Chargée de mission, à [lgardin@france-assos-sante.org](mailto:lgardin@france-assos-sante.org)

## LA VACCINATION CONTRE LA COVID-19

« EN PRÉVISION DE LA 1<sup>ÈRE</sup> PHASE DE VACCINATION CONTRE LE VIRUS SARS-COV-2, QUI COMMENCERA DÉBUT 2021, EN FRANCE, ET CONCERNERA LES POPULATIONS LES PLUS VULNÉRABLES, UN SONDAGE DE L'INSTITUT VIAVOICE RÉALISÉ PAR NOTRE STRUCTURE MONTRÉ QUE 63 % DES PERSONNES DE 65 ANS ET +, ET 53 % DES PATIENTS ATTEINTS DE MALADIE CHRONIQUE, SE DÉCLARENT PRÊTS À SE FAIRE VACCINER. « SE FAIRE VACCINER EST BIEN SÛR UNE DÉCISION INDIVIDUELLE MAIS ÉGALEMENT UN ACTE ALTRUISTE EN SE PROTÉGEANT, ON PROTÈGE LES AUTRES ».

Le 30 novembre dernier, la Haute Autorité de Santé (HAS) a actualisé ses recommandations sur la priorisation des populations à vacciner contre la COVID-19.

### Les 3 objectifs de santé publique :

- Faire baisser la mortalité et les formes graves de la maladie
- Protéger les soignants et le Système de Santé
- Garantir la sécurité des vaccins et de la vaccination

La stratégie vaccinale s'effectuera par phase (5 phases à ce jour) et par ordre de priorité. Elle débutera par prioriser les personnes les plus à risques de forme grave et les plus exposées au virus, pour tenir compte d'une arrivée progressive des doses de vaccins en 2021.

### Début 2021 : Arrivée des 1<sup>ères</sup> doses de vaccins – PHASE 1

- Les résidents d'établissement accueillant des personnes âgées et des résidents en services de long séjours (EHPAD, USLD...)
- Les professionnels de santé exerçant dans les établissements accueillant des personnes âgées (EHPAD/USLD) présentant eux-mêmes un risque accru de forme grave de décès (+ de 65 ans et/ou présence de comorbidité(s)).

**Soit selon la HAS 1 millions de personnes en France.**

Une fois ces deux publics vaccinés, les publics concernés par les autres phases sont :

**PHASE 2 :** les personnes âgées de + de 75 ans, puis celles de + de 65 ans et atteints de pathologies, ainsi que les professionnels de santé et du médico-social de + de 50 ans et atteints de pathologies.

**PHASE 3 :** les autres tranches de la population susceptibles d'être infectées et non ciblées antérieurement.

### Participation de France Assos Santé Centre-Val de Loire

L'ARS Centre-Val de Loire organise actuellement sa campagne vaccinale sur le territoire et a souhaité que France Assos Santé Centre-Val de Loire soit associée à ces travaux.

L'une des missions de France Assos Santé est de faire entendre la parole des usagers du système de santé, nous souhaitons donc en région participer activement à ce sujet d'actualité.

Pour France Assos Santé, l'adhésion ne peut se gagner qu'à une condition, indispensable : la confiance issue d'une information loyale, honnête et actualisée afin de permettre à chacun un choix éclairé face à cet acte vaccinal. A ce jour, un formulaire de consentement, en instance de validation, permettra de recueillir l'accord de la personne concernée après la consultation médicale pré-vaccinale. Ce à quoi France Assos Santé Centre-Val de Loire sera vigilant.

Sources : Communiqué de presse France Assos Santé 14/12/2020, site Internet de la HAS.



# 10 ANS DE LA CRSA - CONFÉRENCE RÉGIONALE DE LA SANTÉ ET DE L'AUTONOMIE



**A L'INITIATIVE DES PRÉSIDENTS DE LA CRSA DE BRETAGNE ET DE L'ÎLE DE FRANCE ET SUITE À LA PUBLICATION DES CONCLUSIONS ET MESURES DU SÉCUR DE LA SANTÉ, UN BILAN DES 10 ANS DES CRSA (2010-2020) EST EN COURS D'ÉLABORATION.**

Suite à cette démarche, un questionnaire a été transmis aux membres de cette instance au plan national. Une réunion en visioconférence s'est tenue le 13 novembre 2020 pour évoquer les résultats des questionnaires déjà reçus et la synthèse a été évoquée par le Pr Emmanuel RUSCH, Président de la CNS (Conférence Nationale de Santé) du 1<sup>er</sup> décembre 2020 lors de la commission permanente de la CRSA Centre-Val de Loire.

En voici quelques extraits :

## Des constats :

- Instances de démocratie en santé non associées durant des mois

aux processus décisionnels conduits à l'occasion de la crise COVID-19.

- Ce sentiment de vive déception des acteurs de la démocratie en santé est largement partagé et s'exprime dans toutes les régions de notre pays.
- Une occasion de réaffirmer la légitimité de la démocratie en santé ...

## Renfort des missions de la CRSA

Il en ressort la nécessité de renforcer les missions et l'indépendance des CRSA afin d'en faire des véritables « Parlement de santé » : en renforçant leur autonomie en les dotant de moyens de travail et d'organisation propre, en revoyant le décret relatif aux missions, à l'organisation et à la gestion des CRSA afin d'étendre leur capacité de consultation et mieux les articuler avec les autres instances de la démocratie en santé dans les territoires notamment les conseils territoriaux de santé.

## LE DEVENIR DU GUICHET D'ACCUEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS EN SANTÉ (GAARS)

**LA LOI DE MODERNISATION DE NOTRE SYSTÈME DE SANTÉ DU 26/1/2016 A PRÉVU, À TITRE EXPÉRIMENTAL, LA MISE EN PLACE D'UN GUICHET D'ACCUEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS EN SANTÉ.**

**UNE DES 3 EXPÉRIMENTATIONS RETENUES EST ADOSSÉE AU CTS DE LOIR-ET-CHER ET PORTÉE PAR FRANCE ASSOS SANTÉ CENTRE-VAL DE LOIRE DEPUIS 2 ANS.**

## Missions du Guichet

Sa vocation est d'accueillir, écouter, informer, orienter toute personne résidents dans le Loir-et-Cher ou ayant été pris en charge dans ce département et qui souhaite bénéficier d'un accompagnement pour les plaintes et réclamations en santé.

## Son devenir

L'expérimentation était prévue jusqu'au 31 décembre 2020. Compte tenu de la crise sanitaire, il est apparu difficile de faire un bilan de cette structure. La décision a été

prise avec l'ARS Centre-Val de Loire de **maintenir son activité jusqu'au 31 décembre 2021**. Il n'a pas été possible pour France Assos Santé Centre-Val de Loire d'en poursuivre la gestion pour des impératifs administratifs.

**La Ligue contre le cancer, comité de Loir-et-Cher, association déjà impliquée dans cette démarche, assurera le relai à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021**. Cela permettra aux usagers de santé du département de continuer à bénéficier, dans les mêmes conditions de l'appui de ce guichet.



## QUOI DE NEUF AU NATIONAL

### « Les jeudis de France Assos Santé »

« Les jeudis de France Assos Santé » ont repris du service. On vous propose un nouveau format d'information et de communication. Vous avez la parole face à des experts qui répondent à vos questions sur une thématique d'actualité. Pour voir ou revoir les replays, connectez-vous au site Internet de France Assos Santé dans la rubrique « Actualités ».



## Tribune

Tribune - évitons un nouveau confinement ! France Assos Santé a adressé une tribune à l'attention du Conseil de Défense. Celle-ci contient un certain nombre de propositions concrètes sur les conditions de réussite de l'isolement afin d'éviter de nouveaux confinements. Vous la retrouverez sur le site Internet de France Assos Santé, n'hésitez pas à la relayer au sein de vos réseaux !

## France Assos Santé dans les médias !

Sur son site Internet, rubrique « Espace Presse » vous aurez accès à l'intégralité des communiqués de presse envoyés aux médias ! N'hésitez pas à les consulter et à les relayer ! La revue de presse est disponible sur le site extranet.

## FAIRE ENTENDRE LA PAROLE DES USAGERS AU TRAVERS DE PARTENARIATS

FRANCE ASSOS SANTÉ CENTRE-VAL DE LOIRE ET LA SRA QUALIRIS CENTRE-VAL DE LOIRE ONT SOUHAITÉ DÉVELOPPER LEUR PARTENARIAT AFIN DE METTRE À PROFIT LEUR EXPERTISE POUR MIEUX FAIRE ENTENDRE LA PAROLE DES USAGERS.

### Qu'est ce que la SRA Qualiris ?

Il s'agit de la structure régionale d'appui (SRA) à la qualité des soins et à la sécurité des patients en région Centre-Val de Loire.

La Loi du 26 janvier 2016 sur la modernisation de notre système de santé et le décret de création du 25 novembre 2016, ont confié à l'Agence Régionale de Santé (ARS), de coordonner l'action des structures régionales de vigilance et d'appui (SRVA) dans chaque région et a désigné une structure régionale d'appui (SRA).

Le rôle majeur de la SRA est d'apporter expertise et appui à toute structure morale sanitaire, médico-sociale et tout professionnel de santé de la région Centre-Val de Loire sur les démarches d'amélioration de la qualité et de la sécurisation des prises en charge des patients. Par exemple, aider les professionnels de santé à analyser les déclarations d'évènements indésirables graves (EIG), préparer les professionnels à l'évolution de démarches d'amélioration de la qualité : certification et évaluation...

## Une démarche qualité pour les Usagers du système de santé

Vous siégez, pour certains d'entre vous dans les commissions des usagers des établissements de santé, ces instances doivent contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches. Son activité est ancrée dans une démarche de qualité et de sécurité et vient en complément d'autres procédures telles que la Certification de la Haute Autorité de Santé (HAS)...

En tant que représentants des usagers, vous portez la voix des usagers du système de santé, votre implication est primordiale au sein de la démocratie en santé notamment grâce à la loi du 4 mars 2002, dites Loi Kouchner relative aux droits des usagers et à la qualité des soins, renforcé par la loi de modernisation de notre système de santé du 26/1/2016 élargissant les missions des CDU notamment pour les évènements indésirables graves. D'où cette nécessité pour France Assos Santé Centre-Val de Loire et la SRA Qualiris de collaborer ensemble pour co-construire des outils, des méthodologies que nous pourrons vous relayer dans l'objectif d'améliorer la qualité de la prise en charge des usagers du système de santé.

Les 2 structures réuniront un comité de pilotage une fois par trimestre afin de leur permettre de réfléchir et travailler sur des sujets communs comme la semaine de la sécurité des patients, les journées européennes des droits en santé... et de « poser les bases d'un partenariat durable ». **Pour en savoir plus sur la SRA Qualiris : <http://www.qualiris-cvdl.fr/>**

## Le Saviez-vous ? Qu'est ce qu'un Conseil de surveillance ?

Le conseil de surveillance (CS) est une instance décisionnelle dans les établissements de santé publics. Il remplace les conseils d'administration.

Il se prononce sur les orientations stratégiques et exerce un contrôle permanent sur la gestion et la santé financière de l'établissement. Il donne des avis sur la politique d'amélioration de la qualité, de la gestion des risques et de la sécurité des soins...

Le conseil de surveillance se réunit au moins **4 fois par an**. Il est composé de 9 à 15 membres répartis en 3 collèges : représentants des collectivités territoriales,

représentants du personnel et des personnes qualifiées (**en tant que RU, vous pouvez siéger dans le collège des personnes qualifiées**). Votre mandat sera **de 5 ans** et vous serez désignés par le représentant de l'État dans le département.

*Dans les CS à 15 membres : au moins 2 RU membres d'association agréée (art. L1114-1 CSP) parmi les 5 personnalités qualifiées, dans les CS à 9 membres : 2 RU parmi les 3 personnes qualifiées. La présence de 2 RU est garantie mais rien n'interdit que des RU supplémentaires puissent être nommés en tant que personnalités qualifiées.*

## CHIFFRE CLÉS

# 8963

Il s'agit du nombre de sollicitations traitées par la ligne Santé Info Droits en 2019. Soit 7245 appels téléphoniques et 1718 courriels. Pour en savoir plus, consulter l'observatoire de France Assos Santé sur les droits des malades disponible sur son site Internet.

Avec la crise sanitaire, Noël et le Jour de l'an ne seront pas des fêtes comme les autres années. Ne lâchons pas nos efforts, continuons à prendre soin de nous mais aussi des autres et restons vigilants en respectant les gestes barrières.

Toute l'équipe de France Assos Santé Centre-Val de Loire vous souhaite de passer néanmoins des jours joyeux avec des rassemblements familiaux et amicaux « en petit comité ».

**Nous espérons que 2021 nous permettra de nous retrouver en présentiel pour mieux œuvrer ensemble dans le domaine de la santé.**