

Rapport d'activité



2020

Sommaire

La délégation régionale Centre-Val de Loire de France Assos Santé

Le rapport moral de la Présidente	p. 5
La délégation Régionale de 49 adhérents	p. 6
La composition du Comité régional	p. 8
Le Bureau	p. 9
L'équipe salariée	p. 9
Nos Orientations Stratégiques	p. 10
Les programmes d'action	

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

Maintenir le dialogue et les liens avec les Représentants des Usagers (RU)	p. 12
Poursuivre et renforcer les liens avec les représentants des usagers en période de confinement	p. 15
Affiches "Protégeons les personnes à risques et votre identité, c'est notre sécurité"	p. 16
Accueil téléphonique de Santé infos Droits en région	p. 17

Former les représentants des usagers

Former, c'est donner du sens aux mission des Représentants des Usagers !	p. 18
Les formations en présentiel	p. 19
Les ateliers de formation à distance	p. 20

Expression des attentes, Plaidoyer

Communiqués de Presse	p. 21
Auditions, interventions et publications	p. 22
Contribution aux travaux du Ségur de la santé en région Centre-Val de Loire	p. 24

Animation du réseau

Instances statutaires de France Assos Santé Centre-Val de Loire	p. 26
Réunions des nouveaux adhérents	p. 27

Représenter les usagers du système de santé

Les liens avec les instances : parfaire la démocratie en santé	p. 28
La représentation dans les instances réglementaires	p. 29
La représentation dans les instances non réglementaires et groupes de travail thématiques	p. 30

Expérimentations en Centre-Val de Loire

Le Guichet d'accueil et d'accompagnement des plaintes et réclamations en santé	p. 33
Suivi et avancement de la commission des « patients à la faculté de Médecine »	p. 34
Article 92 : Projets d'accompagnement sanitaire, social et administratif des personnes souffrant d'une maladie chronique ou de personnes en situation de handicap ou à risques	p. 36
Création Handiconsult au Centre Hospitalier Régional d'Orléans	p. 37

Rapport moral

L'année 2020 fut une période totalement inédite et a demandé à toutes et à tous de nous adapter et d'essayer de trouver un nouvel équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle avec notamment, la mise en place du télétravail pour les salariés.

Nous avons essayé auprès de l'ensemble des représentants des usagers, par des communications téléphoniques personnalisées, des visioconférences, 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 ?

Dans ce contexte que nous n'avions jamais connu, la délégation avec ses deux salariés a permis de maintenir certaines formations en distanciel lorsqu'elles étaient réalisables et également des réunions d'échanges avec thématiques ou non, ce qui a nécessité un accompagnement pour que chacun puisse appréhender les nouvelles technologies.

Ainsi, ont pu se poursuivre toutes les instances statutaires - Bureau - Comité régional - Assemblée Régionale - sans oublier diverses réunions avec l'ensemble des nos partenaires notamment l'Agence Régionale de Santé.

Un appui plus particulier a été développé auprès des représentants d'usagers siégeant dans les établissements de santé où les commissions des usagers n'étaient plus mises en œuvre, afin qu'ils puissent maintenir un lien avec ces structures, dans des conditions adaptées.

Néanmoins, grâce à toutes les diverses informations adressées régulièrement, les communiqués de presse, l'ensemble de nos adhérents et de nos partenaires, disposaient des positions de France Assos Santé sur la défense des droits des usagers durant cette pandémie.

Cette année fut riche d'enseignement sur notre système de santé et de protection sociale, de leurs limites dans de telles périodes, mais où les associations ont su trouver leurs modalités d'interventions pour rester des interlocuteurs dans toutes les décisions envisagées pour faire face aux problématiques rencontrées.

Je tenais à remercier tous ceux, salariés et bénévoles, qui ont chacun à leur niveau fait vivre France Assos Santé dans notre région.

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



Bien chaleureusement,

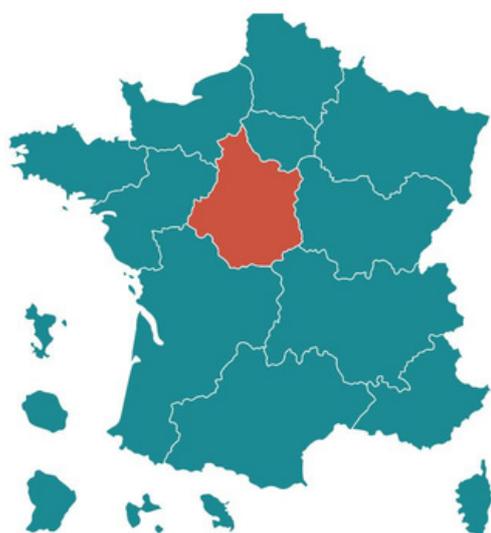
Danièle DESCLERC-DULAC

Présidente de France Assos Santé
Centre-Val de Loire

La délégation régionale Centre-Val de Loire de France Assos Santé

Forte d'une mission officiellement reconnue par son inscription dans le code de la santé publique via la loi de modernisation de notre système de santé du 26 janvier 2016, France Assos Santé a été créée par décret du 26 janvier 2017 dans la continuité d'une mobilisation du Collectif interassociatif sur la santé (CISS), de plus de 20 ans, pour construire et faire reconnaître une représentation des usagers inter-associative forte. Notre volonté est ainsi de permettre que s'exprime la vision des usagers sur les problématiques de santé qui les concernent au premier chef, par une voie puissante, audible et faisant la synthèse des différentes sensibilités afin de toujours viser au plus juste de l'intérêt commun.

UNE APPROCHE
INTERASSOCIATIVE
EXISTANTE DEPUIS ●●●
PLUS DE 20 ANS !



Cette dimension inter-associative caractéristique de France Assos Santé s'inscrit dans la continuité de la dynamique progressivement instaurée par les associations intervenant dans le champ de la santé depuis 1996 et qui a participé à l'éclosion de ce qu'on appelle la démocratie en santé.

Cette dynamique s'est inscrite dans les régions par la création des délégations régionales de France Assos Santé. Ainsi la délégation CISS de notre région créée en 2005, s'est transformée en France Assos Santé Centre-Val de Loire le 19 juin 2017.

Notre Union est une association nationale qui dispose aussi de représentations dans les territoires en région via les Unions régionales des associations agréées d'usagers du système de santé, délégations régionales de France Assos Santé.

UNE PRÉSENCE SUR L'ENSEMBLE
DU TERRITOIRE POUR ●●●
**DES ACTIONS
CONCRÈTES ET
COORDONNÉES !**



**Observer
et veiller**



Informer



Former



Communiquer

La délégation Centre-Val de Loire œuvre à représenter et défendre les intérêts communs de tous les usagers du système de santé. Nous menons au quotidien des actions au niveau national ainsi qu'à l'échelle des régions et des territoires qui se répartissent autour de **4 axes prioritaires** : Former • Observer et veiller • Informer • Communiquer.

Nos adhérents en région

constituant l'Assemblée Régionale

Personnes malades

AFC Association des Fibromyalgiques du Centre
AFD Association Française des Diabétiques Centre-Val de Loire,
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 Sclérosés en Plaques
AFVD Association Francophone pour Vaincre les Douleurs
AIDES Centre-Val de Loire
ALAVI JALMALV 36 Jusqu'à La Mort Accompagner La Vie
Alliance Maladies Rares

ARSLA Association pour la Recherche sur la Sclérose Latérale Amyotrophique
ASF Association des Sclérodermiques de France
Association France Parkinson
France Rein Fédération Nationale d'Aide aux Insuffisants Rénaux
LCC Ligue Contre le Cancer - Comités de l'Indre, de Loir-et-Cher, d'Indre-et-Loire, du Loiret (4 adhérents)
Fédération SOS Hépatites
Spondyl'Asso
Vie Libre Centre-Val de Loire

Personnes âgées et retraités

FNAR Fédération Nationale des Associations de Retraités
Génération Mouvement Union régionale Centre-Val de Loire

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 et ses délégations Cher, Eure-et-Loir, Indre, Indre-et-Loire, Loir-et-Cher, Loiret (7 adhérents)
AMADYS Association des Malades atteints de Dystonie
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

Associations Familiales

Familles Rurales Fédération Centre-Val de Loire
URAF Union Régionale des Associations Familiales du Centre-Val de Loire

Défense des consommateurs

CDAFAL 45 Conseil Départemental des Associations Familiales Laïques
CLCV 37 et 41 Consommation Logement et Cadre de Vie de l'Indre-et-Loire et de Loir-et-Cher
UFC Que Choisir Centre-Val de Loire et ses délégations du Cher, de l'Eure-et-Loir, d'Indre-et-Loire, de Loir-et-Cher, du Loiret (6 adhérents)

Personnes en situation de précarité

Les Petits Frères des Pauvres

Qualité et Sécurité de la prise en charge sur la santé

ADMD Association pour le Droit de Mourir dans la Dignité
Le Lien Infections nosocomiales
VMEH Visite des Malades dans les Établissements Hospitaliers



Le Comité régional

COLLÈGE 1 – PERSONNES MALADES

AFD CENTRE-VAL DE LOIRE **Mme Elisabeth LEVET (T) • M. Michel LAURENT (S)**
AFM TELETHON **Mme Danielle LE COURT (T) • Mme Jocelyne HURAUULT (S)**
AIDES **Mme Christine BAISSIN (T) • Mme Catherine AUMONT (S)**
FÉDÉRATION SOS HÉPATITES **Mme Danièle DESCLERC-DULAC (T) • Mme Arlette BOUVARD (S)**
FRANCE PARKINSON **Mme Monique PIZANI (T) • Mme Monique VAN GEYT (S)**
LIGUE CONTRE LE CANCER Comité 41 **Mme Martine MOYER (T) • M. Patrick FRIOCOURT (S)**
VIE LIBRE CENTRE-VAL DE LOIRE **M. Pascal MORANDI (T) • Mme Anne BORIS (S)**

COLLÈGE 2 – PERSONNES ÂGÉES ET RETRAITÉES

GÉNÉRATIONS MOUVEMENT **Mme Annick BERTHOMMIER (T) • Mme Dominique TALLAN (S)**

COLLÈGE 3 – PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

APF France Handicap **Mme Françoise GUILLARD-PETIT (T) • M. Vincent SIMON (S)**
Touraine France ALZHEIMER **Mme Dominique BEAUCHAMP (T) • Mme Paulette BERNARD (S)**
UNAFAM CENTRE-VAL DE LOIRE **M. Jean-Claude FESNEAU (T) • Mme Denise MOREAU (S)**

COLLÈGE 4 – ASSOCIATIONS FAMILIALES

URAF CENTRE-VAL DE LOIRE **M. Hubert JOUOT (T) • Mme Solange VANIER (S)**

COLLÈGE 5 – ASSOCIATIONS DE DÉFENSE DES CONSOMMATEURS

CDAFAL 45 **Mme Christine PRIZAC (T) • Mme Marie-Odile PELLE-PRINTANIER (S)**
UFC QUE CHOISIR CENTRE-VAL DE LOIRE **M. Jean-Claude BOURQUIN (T) • M. Serge RIEUPEYROU (S)**

COLLÈGE 7 – QUALITÉ SÉCURITÉ DE LA PRISE EN CHARGE, SANTÉ ENVIRONNEMENTALE

Le Lien **Mme Chantal CATEAU (T) • M. Rodolphe HALAMA (S)**
VMEH **Mme Nicole VALADE (T) • M. Patrick LE PORT (S)**

COLLÈGE 8 – TERRITOIRES

Département de l'INDRE **Mme Yvette TRIMAILLE, FAMILLES RURALES CENTRE-VAL DE LOIRE (T)**
Mme Nicole FERNANDEZ, VMEH (S)

Département de LOIR-ET-CHER **Mme Lucette CIZEAU, UDAF 41 (T)**
M. Michel HARRIS, AFD CENTRE-VAL DE LOIRE (S)



Le Bureau



Danièle DESCLERC DULAC, Présidente

Sos Hépatites Fédération Collège "Personnes malades"
membre titulaire au Conseil d'administration de l'UNAASS (Collège des URAASS)

Dominique BEAUCHAMP, Vice-Présidente

Touraine France Alzheimer • Collège "Personnes en situation de handicap"

Jean-Claude BOURQUIN, Vice-Président

UFC Que Choisir Centre-Val de Loire • Collège "Défense des consommateurs"
membre suppléant au Conseil d'administration de l'UNAASS (Collège des URAASS)

Elisabeth LEVET, Trésorière

Fédération des diabétiques Centre-Val de Loire • Collège "Personnes malades"

Françoise GUILLARD-PETIT, Secrétaire-générale

APF France Handicap Indre • Collège "Personnes en situation de handicap"

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 salariée



Lorène GARDIN

Romain LANIÉSSE

Nos orientations Stratégiques 2018 - 2022

7 ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

POUR LES ANNÉES 2018-2022.

Dès que l'Union fut complètement mise en place avec la fusion de l'ensemble des régions, une réflexion collective a été lancée pour élaborer nos orientations stratégiques.

7 orientations stratégiques ont émergé et ont été validées lors de l'Assemblée générale du 29 juin 2018.

Identifiez facilement, à l'aide des pastilles ci-dessous, les orientations stratégiques auxquelles se réfèrent les actions de la délégation Centre-Val de Loire.

 Orientations stratégiques où des actions ont été mises en place en région Centre-Val de Loire en 2020



Construire et promouvoir des parcours de santé pour chacun



Promouvoir le bien-être physique et psychique



Agir pour une offre de soins accessible, adaptée et innovante



Défendre et accompagner les personnes isolées et/ou fragilisées dans leur parcours de santé et de soins



Aider l'utilisateur à devenir acteur de sa santé



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



Développer et valoriser le rôle des représentants d'usagers, des patients pairs et des aidants

Les Programmes

Le rapport d'activité 2020 présente les actions de France Assos Santé de Centre-Val de Loire par programme. Voici le détail de ces programmes :

Programme 1

Information des usagers, des représentants des usagers du système de santé et des acteurs associatifs

Objectifs :

- Améliorer la connaissance du système de santé par les usagers (augmenter leur capacité à appréhender le système de santé, à y recourir et à y faire valoir les principes de la démocratie sanitaire)
- Informer les usagers, représentants des usagers et acteurs associatifs sur les enjeux du système de santé en termes d'accès aux soins et de qualité des soins

Programme 2

Formation des usagers, représentants des usagers du système de santé et des acteurs associatifs

Objectifs :

- Assurer la montée en compétences des représentants des usagers et des acteurs associatifs
- Renforcer une culture généraliste et transversale commune des Représentants d'Usagers (RU) du système de santé.
- Proposer une offre de formation et des outils pédagogiques adaptés aux besoins des Représentants des usagers du territoire.
- Donner les moyens aux RU, nouvellement nommés, de mener à bien leur mandat au sein d'une instance hospitalière, de protection sociale, de santé publique, à travers la première étape d'un parcours de formation.

Programme 3

Recueillir les attentes et défendre les intérêts des usagers du système de santé

Objectifs :

- Recueillir et analyser les avis, expériences et demandes des usagers
- Établir des positions communes par les associations membres
- Porter les positions communes au niveau national, régional, local et Européen



Programme 4

Recueillir les attentes et défendre les intérêts des usagers du système de santé

Objectifs :

- Structurer et développer France Assos Santé sur l'ensemble du territoire
- Animer le réseau national et régional
- Coordonner / piloter l'action de l'ensemble du réseau
- La perspective à terme est d'avoir une organisation agile, avec une force d'intervention au plus près des acteurs publics au plan national comme dans les territoires.

Programme 5

Recueillir les attentes et défendre les intérêts des usagers du système de santé

Objectifs :

- Désigner les représentants des usagers du système de santé auprès des instances du système de santé
- Développer, suivre et mettre à jour un annuaire national des représentants des usagers (instances nationales, régionales, territoriales et locales)
- Informer les futurs représentants des usagers et les représentants des usagers sur les enjeux de leur mission
- Soutenir la représentation des usagers de toutes les associations, notamment celles œuvrant auprès de publics en situation de précarité

Programme 1

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

Maintenir le dialogue et les liens avec les Représentants des Usagers (RU)

Informer...une des missions phare de France Assos Santé.

Au quotidien, notre rôle est de vous tenir en alerte sur les sujets santé et en lien avec la démocratie en santé. Tout au long de cette année 2020 très particulière, nous avons essayé de communiquer les informations que nous avons en notre possession, certes multiples mais nécessaires à votre mission dans les différents mandats exercés au sein du système de santé et de la protection sociale

Lors de l'annonce du gouvernement le 17 mars 2020, la France entière se retrouvait confinée jusqu'au 10 mai 2020. Il a fallu nous adapter et repenser notre façon de travailler.

Nous avons donc utilisé plusieurs canaux de communication et actions pour exercer cette mission.

Les actions



« RU confinés mais présents »

Pendant la période de confinement, France Assos Santé Centre-Val de Loire a relayé des courriels à l'ensemble des RU « RU confinés mais présents » 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.

Les jeudis de France Assos Santé – les webinaires

France Assos Santé en région a relayé à l'ensemble de ses adhérents et représentants des usagers, les jeudis de la santé de France Assos Santé, webinaires organisés par le national à destination de tous.



Ces webinaires d'une durée d'1 heure à 1 heure 30 vous informe sur des sujets d'actualités avec la participation de spécialistes à votre écoute au travers du tchat.

Un nouvel outil de communication déployé durant la période COVID-19 à destination, notamment, des représentants des usagers pour répondre à leurs questionnements.

Pour celles et ceux qui souhaiteraient voir et [revoir ces webinaires](#), ils sont disponibles sur le site Internet de France Assos Santé.

France Assos santé Centre-Val de Loire – A vos côtés !

Nous avons eu à cœur à France Assos Santé Centre-Val de Loire de nous rapprocher de nos adhérents et des représentants des usagers de la région pour maintenir le lien, être à leur écoute et les accompagner dans leurs missions.

C'est pourquoi, nous avons organisé des temps d'échanges téléphoniques pour enrichir nos discussions, pour connaître leurs sollicitations, leurs attentes et besoins

Ainsi, l'intégralité des informations a pu être remontée à France Assos Santé au plan national pour nourrir des avis et des positions sur les sujets qui nous concernaient tous.

Maintenir le dialogue et les liens avec les Représentants des Usagers (RU)

Les actions (suite)

Groupes de réflexion « RU se préparer aux jours d'après »

Sur la base de séances de travail intitulées « RU se préparer aux jours d'après » proposées par le service formation au plan national durant le premier confinement en mars 2020, France Assos Santé Centre-Val de Loire a adapté les supports en organisant des groupes de réflexion sur les thèmes suivants :

1. Vous aider à prendre un peu de distance dans cette période 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 dans votre mandat après le confinement pour participer à ce que l'on appelle retour d'expérience.

20.04.2020 • Le 1er groupe était axé sur les 2 premiers thèmes et a comptabilisé **8 participants**

Le second groupe, compte tenu du nombre accru de participants, a été organisé en 2 sessions :

04.05.2020 • **11 participants** le matin et **11 participants** l'après-midi, les échanges ont été sur les thèmes 3 et 4.



25.05.2020 • Le 3ème groupe était sur le thème 5 et le déconfinement : **7 participants**

L'objectif de ces groupes était principalement de maintenir les liens entre France Assos Santé Centre-Val de Loire et les représentants des usagers de son territoire durant cette période particulière.

Nous avons souhaité que les RU puissent s'interpeller, réfléchir ensemble à l'après COVID-19 et essayer de « mettre en musique » des réponses pour mieux s'y préparer.

Programme 1

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

Maintenir le dialogue et les liens avec les Représentants des Usagers (RU)

Groupes de réflexion « RU se préparer aux jours d'après »

Ce qu'ils en ont pensé

les sujets traités étaient en adéquation avec mes attentes et mes besoins.

Débats constructifs et très intéressants.

+ la fréquence de ces rencontres était adaptée, car il fallait se rendre compte de la multiplication des visioconférences durant cette 1ère vague et en conséquence de la "fatigue" des représentants des usagers.

+ Ces groupes en visioconférence étaient un bon moyen pour travailler ensemble et permettre d'inciter les représentants des usagers à mailler les expériences et faire émerger les synergies entre RU et les différents établissements de santé de la région.

+ C'était appréciable de partager et de rompre l'isolement.

Liens avec les conseillers des Caisses primaires d'Assurance Maladie



Les conseillers des Caisses primaires d'Assurance Maladie ont été joints pour connaître les liens qu'ils pouvaient avoir avec leur Caisse.

Une synthèse des différents échanges a été envoyée à la Conseillère technique de France Assos Santé en charge des questions de l'Assurance Maladie.

Certaines caisses primaires nous ont fait remonter tous les dispositifs qu'ils mettaient en œuvre durant cette pandémie.



Poursuivre et renforcer les liens avec les représentants des usagers en période de confinement

Objectif

Créer une lettre d'information à destination des Représentants d'usagers

Depuis longtemps, la délégation souhaitait avoir un outil de communication interne 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.

L'intention étant de communiquer sur nos valeurs partagées, de promouvoir des initiatives territoriales, de proposer des dossiers thématiques, d'informer sur le calendrier de nos instances et de nos formations, ...

Autrement dit, de positionner la délégation régionale comme un acteur ressource pour celles et ceux qui remplissent un rôle pour la défense des droits des usagers dans les instances et les associations



Résultats

4 lettres d'informations ont été diffusées en 2020 auprès de 350 représentants d'usagers de la région Centre-Val de Loire de juillet à décembre 2020. Elles ont été adressées à l'ensemble des établissements sanitaires de la région, y compris les services d'Hospitalisation à Domicile (HAD) où siègent de nombreux représentants d'usagers.

Les premiers retours du contact qu'elle assure sont très positifs et sont encourageants pour l'enrichir et l'améliorer. Cette lettre est également diffusée auprès de nos partenaires qui ont eu connaissance de ce document et qui ont souhaité en être destinataires.

En 2021, il sera envisagé de mesurer plus précisément la satisfaction de ceux qui la reçoivent et d'identifier des sujets à traiter au plus près des préoccupations de notre lectorat.

Elles sont aussi consultables en ligne sur les pages web de notre délégation :



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

Accueil téléphonique de Santé Infos Droits en région

La ligne santé infos droits est ouverte à tous les usagers du système de santé pour toutes questions juridiques ou sociales liées à la santé.

Les contacts reçus par la ligne nationale en 2020 représentent 7088 appels et 1600 e-mails sur tout le territoire.

Ils proviennent à **3,28%** de la région Centre-Val de Loire, avec **283 sollicitations** en provenance de la région (appels et courriels inclus).

Cela représente **une baisse régionale de 3,4%** du nombre de demandes par rapport à 2019. (fig. 3)



Les motifs principaux des sollicitations reçues au plan national concernent : le droit des malades (37,5%), santé et travail (14,9%), ainsi que les revenus de remplacement (11,5%).

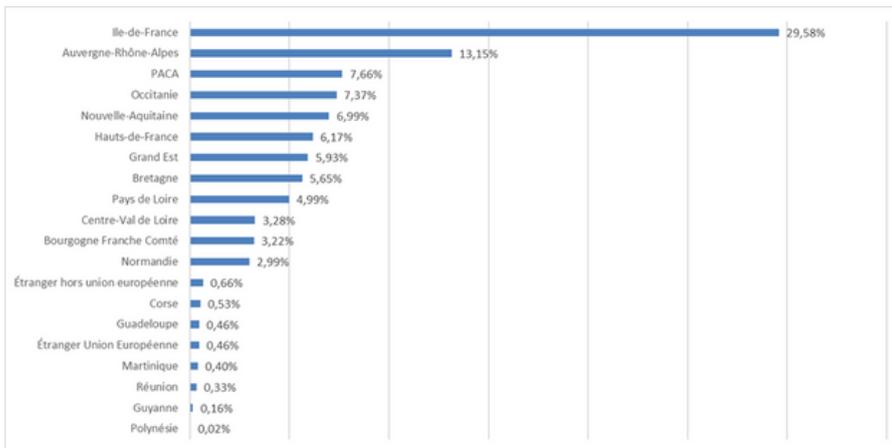


fig. 1 - Répartition des appels par région

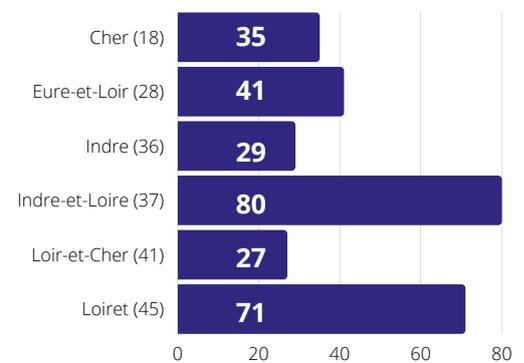


fig. 2 Répartition des appels par département de la région Centre-Val de Loire

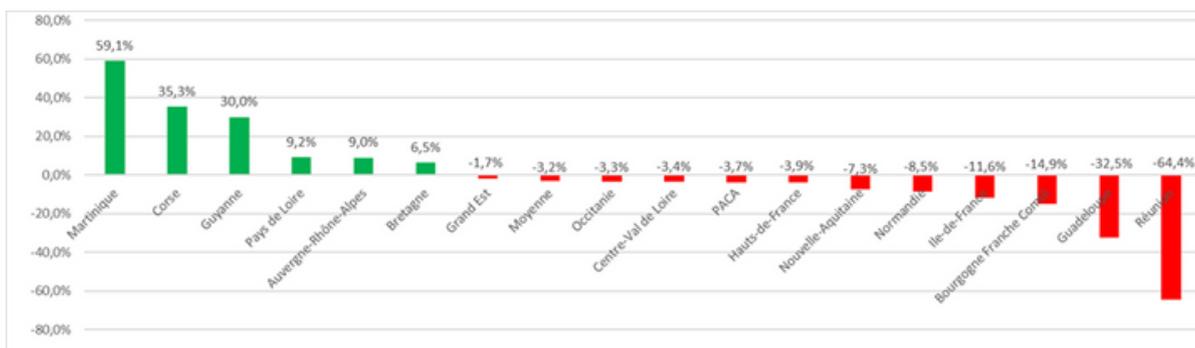


fig. 3- Évolution des appels par région entre 2019 et 2020

Programme 2

Former les représentants des usagers

Former, c'est donner du sens aux missions des Représentants des Usagers !

En 2020, nous avons souhaité mettre en avant les formations dites du « socle de base » pour les représentants des usagers. En effet, pour mémoire, fin 2019, il y a eu les renouvellements de mandats en Commission des Usagers sur l'ensemble de la région. D'où notre programmation sur les formations à destination des « nouveaux représentants des usagers » n'ayant jamais exercé de mandat auparavant.

Pour rappel, cette formation intitulée « RU en Avant ! » est obligatoire pour les représentants des usagers nommés à partir du 1er juillet 2016 (Loi de modernisation de notre système de santé du 26 janvier 2016) organisée sur 2 jours en présentiel conformément au cahier des charges établi par le ministère.

A ce choix, nous avons programmé des sessions de formation « RU en Commissions des usagers », formation spécifique sur le rôle et le fonctionnement de cette instance en attente de pouvoir déployer en présentiel RU en avant pour les nouveaux représentants d'usagers.

Les formations en présentiel

Dans le contexte sanitaire, quelques sessions de formation en présentiel ont pu se tenir en 2020 :

« RU en Avant ! »

Deux sessions ont été organisées, à Blois, les 29 & 30 janvier 2020 réunissant 15 participants les 29 & 30 janvier 2020 et 13 participants les 5 & 6 octobre 2020.

En accord avec les principes pédagogiques de France Assos Santé, les groupes au sein des formations sont composés de 15 participants maximum.



Ce qu'ils en ont pensé



Formation très riche et constructive, utile pour les nouveaux représentants des usagers. Très interactive et les supports proposés sont dynamiques.



des attentes ont été satisfaites.

Elles portaient sur **la connaissance du positionnement et les missions** d'un représentant des usagers ainsi que **ses limites, acquérir de la méthodologie.**



Ces 2 jours ont permis aux représentants des usagers d'apprendre à se connaître et/ou de se rapprocher. Ce qu'il en ressort c'est que certains RU vont s'impliquer dans leur rôle, se rapprocher de leur établissement, participer à la vie de ceux-ci.



Ces 2 journées ont été très denses et les informations nombreuses.

Programme 2

Former les représentants des usagers

Former, c'est donner du sens aux missions des Représentants des Usagers !

Les formations en présentiel

Dans le contexte sanitaire, quelques sessions de formation en présentiel ont pu se tenir en 2020 :

« RU en Commission des Usagers ! »

Deux sessions ont été organisées, à Blois, le 10 février 2020 et le 15 septembre 2020 réunissant respectivement 12 et 7 participants.

En accord avec les principes pédagogiques de France Assos Santé, les groupes au sein des formations sont composés de 15 participants maximum.



Ce qu'ils en ont pensé



Ces 2 jours ont permis aux représentants des usagers d'apprendre à se connaître et/ou de se rapprocher.

Ce qu'il en ressort c'est que certains RU vont s'impliquer dans leur rôle, se rapprocher de leur établissement, participer à la vie de ceux-ci.

Ces 2 journées ont été très denses et les informations nombreuses.

Programme 2

Former les représentants des usagers

Former, c'est donner du sens aux missions des Représentants des Usagers !

Les ateliers de formation à distance

Compte tenu de la situation sanitaire, France Assos Santé Centre-Val de Loire a dû déprogrammer ses formations en présentiel durant la première et la seconde vague du confinement.

Afin qu'il n'y ait pas de rupture dans le parcours de formation des représentants des usagers, il leur a été proposé de participer à des ateliers de formation à distance.

Ces ateliers ont été organisés sous forme de modules thématiques en visioconférence via l'application TEAMS pour une durée de 1 heure 30 à 2 heures maximum.

7 ateliers ont été organisés en région, en 2020 pour moins de 10 RU par groupe avec un formateur dédié.

Les thèmes identifiés selon les besoins des RU étaient :

3 juin 2020 • Le fonctionnement de mon établissement – **9 participants**

10 juin 2020 • Le règlement intérieur de la CDU – **8 participants**

17 juin 2020 • Comment obtenir les plaintes et les réclamations ? – **5 participants**

25 juin 2020 • Améliorer la qualité en produisant des recommandations - **5 participants**

26 novembre 2020 • « RU en CDU » - **7 participants**

3 décembre 2020 • La médiation en établissement de santé et l'accompagnement du RU – **8 participants**

8 décembre 2020 • Analyser les plaintes et les réclamations – **7 participants**

49

RU FORMÉS

Ce qu'ils en ont pensé

Ces ateliers ont mis en évidence **une bonne dynamique** de formation et ont été jugés **constructifs**.

Certains représentants se connaissaient déjà au sein des groupes, ils se sentaient davantage **en confiance**, plus à **l'aise dans les prises de parole**.

Les **partages** et la **communication** sur les divers questionnements ont toujours été dans l'optique de s'améliorer.

Les pistes d'action données aux RU ont été très appréciées et ont permis de donner davantage d'éclaircissement.

Communiqués de Presse

"Pendant l'épidémie de Covid-19 : Vos médecins restent à votre écoute pour tout autre problème de santé !"

Communiqué de Presse du 7 avril 2020 coconstruit par l'Union régionale des professionnels de santé médecins libéraux (URPS-ML) et de France Assos Santé Centre-Val de Loire.

L'URPS Médecins Libéraux et France Assos Santé Centre-Val de Loire ont lancé un appel aux patients « non Covid-19 » pour qu'ils n'hésitent pas à continuer à joindre le médecin qui les suit habituellement pour leurs problèmes de santé, notamment les patients atteints de maladies chroniques.

Danièle DESCLERC-DULAC, Présidente de France Assos Santé Centre-Val de Loire a été sollicitée par France 3 Centre-Val de Loire et **France Bleu Orléans** pour l'expliquer à l'antenne.



"COVID-19 : le dépistage pour qui ? Et Comment ?"

Communiqué de Presse du 24 novembre 2020

de la Fédération URPS • ARS Centre-Val de Loire • France Assos Santé Centre-Val de Loire



Ce communiqué visait à rappeler la stratégie de dépistage et que la majorité des patients atteints de la Covid-19 relève d'une prise en charge ambulatoire. Le réflexe prioritaire devant être de consulter son médecin qui réalisera ou prescrira le test adapté.

Auditions, interventions et publications

France Assos Santé recueille les attentes des usagers, structure son expression et porte ses alertes et propositions dans de multiples instances politiques, sociales et les fait connaître du grand public pour défendre les droits des usagers du système de santé.

État des lieux et propositions des usagers concernant l'utilisation et la sécurisation de leurs données de santé.

Article dans la revue Gestions Hospitalières N°599 - octobre 2020

Danièle DESCLERC-DULAC, Présidente de France Assos Santé Centre-Val de Loire a apporté son regard de représentante des Usagers, dans la revue Gestions Hospitalières, Numéro 599 - octobre 2020

Dans cet article, elle fait un état des lieux de l'utilisation et de la sécurisation des données des patients qui sont aujourd'hui stockées et utilisées par l'Assurance Maladie, les organismes de recherche, ...

Elle revient sur la transformation de l'Institut des données de santé (IDS) qui assurait la cohérence et la qualité des bases de données en un Institut national des données de santé (INDS). Deux instances dans laquelle, elle siégeait en tant que vice-Présidente. Puis en Health Data Hub en 2019 où le Président de France Assos Santé, Gérard RAYMOND, siège en tant que vice-Président.

Cette nouvelle structure élargit son périmètre en agrégeant des données cliniques avec pour ambition de devenir la plus grande plateforme de données de santé au monde, au service des citoyens, de la recherche, du bien public, de la santé publique.

La Présidente de France Assos Santé Centre-Val de Loire fait aussi quelques propositions : Une sensibilisation au numérique des représentants des usagers siégeant en CDU et e CPAM serait souhaitable : des formations, des démonstrations pourraient être envisagées pour mieux comprendre les processus d'anonymisation et les modalités de stockage des données pour renforcer la confiance dans leur utilisation.

Lors des visites des experts-visiteurs pour la certification des établissements de santé, le rôle des représentants d'usagers est essentiel dans ce domaine car il leur faut connaître la mise en œuvre numérique de l'établissement (les prises de rendez-vous par exemple), la procédure et les explications données aux patients, ainsi que de l'existence d'une politique de sécurité informatique conformément au programme Hôpital numérique.

Une modification de la charte de la personne hospitalisée sur l'accès direct aux informations la concernant en fonction des systèmes informatiques développés dans l'établissement.

Il devrait être spécifié dans le livret d'accueil la procédure simplifiée utilisée par l'établissement pour la collecte des données en conformité avec le Règlement général de protection des données (RGPD).



Pour en savoir Plus

[suite...]

La notion d'éthique et du numérique est travaillée à France Assos Santé dans des groupes de travail au plan national et dans certaines régions (dont Centre-Val de Loire), afin d'alimenter les réflexions et les formations des représentants des usagers et met en exergue des thèmes qui reflètent leurs interrogations dans ce domaine : Le principe de protection des données, la nécessité de fournir une information précise et compréhensible à l'utilisateur afin de l'éclairer à ce qu'il consent.

Le rôle des associations au sein de France Assos Santé est de sensibiliser les citoyens dans ce qui peut se jouer dans le numérique. Un accompagnement est indispensable pour aider les usagers à appréhender l'utilisation des outils numériques en santé et des données personnelles pour ne pas créer de nouvelles inégalités sociales.

A noter : le numérique est un outil qui n'impacte pas que la résultante, la donnée de santé, mais aussi l'entretien entre deux personnes.

Le soin peut se traduire en chiffres, en codes mais il doit avant tout être un rapport d'écoute, de compréhension et de confiance pour une véritable évaluation d'un « signifiant » qui servira à la recherche, à un meilleur suivi, le cas échéant dans une approche collective d'une pathologie donnée.

Audition Conseil Régional / CESER

La Présidente de France Assos Santé Centre-Val de Loire a été auditionnée par le Conseil économique et social et environnemental de la Région Centre-Val de Loire compte-tenu de la pandémie.

Date : 31.01.2020



GIP Pro Santé



Le Centre-Val de Loire est confronté à un problème de démographie médicale qui s'accroît depuis deux décennies et qui fait de celle-ci la région métropolitaine la plus carencée en terme d'offre de soins. Elle connaît en particulier une situation critique en matière de densité de médecins généralistes libéraux avec une menace forte d'aggravation prévisible liée à l'âge moyen élevé des praticiens en exercice.

Cette situation est une source quotidienne de difficultés dans l'accès aux soins pour les habitants de la région, illustrée notamment par le fait qu'une forte proportion de patients se retrouvent sans médecin traitant.

Un Groupement d'Intérêt Public (GIP) - dont l'objectif répond à une mission d'intérêt général à but non lucratif - a été mis en place en juillet 2020 par la Région Centre-Val de Loire, l'ASSAD-HAD (Hospitalisation à Domicile), l'Association Pour l'Emploi des Cadres (APEC) et France Assos Santé Centre-Val de Loire.

L'enjeu est d'organiser, d'ici 2025, un accès aux soins de proximité, prioritairement dans les territoires les plus fragiles, en créant 30 centres de santé, en recrutant 150 médecins dont 87 médecins sur les 3 premières années (juillet 2023).

France Assos Santé Centre-Val de Loire contribue au déploiement de la démarche qui permettra d'améliorer l'accès aux soins des usagers sur notre territoire.

Contribution aux travaux du Ségur de la santé en région Centre-Val de Loire



Objectifs

Coopérer, élaborer et bâtir une construction, ensemble, concernant le sanitaire et le médico-social afin de porter une parole commune pour la démocratie en santé.

Valoriser notre région en identifiant les expérimentations réalisées durant la période du confinement.



Résultats

La délégation de France Assos Santé a répondu présent pour contribuer au lancement du Ségur de la santé notamment par rapport au positionnement de beaucoup de représentants d'usagers qui siègent à la CRSA et dans ses diverses commissions. Ils ont participé à plusieurs groupes de travail pour œuvrer à l'amélioration à l'hôpital, élément majeur du parcours de soins de tous les patients, en adressant leur contribution au Ministère.

Face à la crise COVID-19, la démocratie en santé a été la grande oubliée durant le confinement. Les membres des 4 commissions spécialisées de la CRSA ont souhaité se réunir pour présenter leur ressenti au directeur général de l'Agence Régionale de Santé ce qui a modifié les relations depuis en ayant toutes les informations nécessaires dans toutes les instances et qui ont conduit à la réalisation de ce tableau pouvant être diffusé à l'ensemble des représentants des usagers.

L'annonce du Ségur de la santé a permis à certains de ses membres de composer des groupes de travail. Les animateurs de ces groupes avaient en charge de rédiger une production synthétique des travaux.

Danièle DESCLERC-DULAC, Présidente France Assos Santé Centre-Val de Loire, Aude BRARD, Directrice adjointe de l'URIOPSS Centre-Val de Loire, Martine VANDERMEERSCH, Présidente du Conseil Territorial de Santé d'Eure-et-Loir ont souhaité travailler sur le 4ème pilier du Ségur de la Santé car la coordination des acteurs du sanitaire et du médico-social est un véritable enjeu pour éviter des ruptures dans les parcours de santé des usagers.

Il correspondait aux priorités de travail des commissions spécialisées dans le domaine des droits des usagers et de la prise en charge et de l'accompagnement médicosocial pour mettre en exergue les ruptures dans les parcours de santé des citoyens qui peuvent exister entre le sanitaire, le médicosocial sans oublier le social.

[suite...]

Contribution aux travaux du Ségur de la santé en région Centre-Val de Loire

[suite...]

Ce groupe était donc composé d'une pluralité d'acteurs : un médecin d'une maison de santé pluridisciplinaire, un directeur d'EHPAD, un représentant du Conseil Régional, un psychiatre, une personne œuvrant dans le domaine de la promotion de la santé, une représentante des usagers du secteur handicap, un représentant des usagers siégeant en Conseil territorial de santé (CTS)...

Les infirmières libérales ont tenu à nous adresser leur contribution par l'envoi d'un document pour notre groupe.

Dans ce 4ème pilier, nous avons développé 3 points parmi ceux proposés :

- « Donner plus de souplesse aux acteurs pour organiser de façon agile et réactive la réponse aux besoins de santé d'un territoire » et renforcer les relations entre les structures, les établissements et les professionnels de santé (sanitaire, médico-social et social) pour garantir les parcours les plus adaptés pour tous et notamment les personnes les plus vulnérables.
- « Structurer les soins de proximité et l'interface entre la ville et l'hôpital » et plus particulièrement en amont et en aval de l'hôpital.
- « Déployer à grande échelle les outils de télé-santé pour en faire de véritables éléments dans la lutte contre les inégalités territoriales et mettre ces outils au service d'une nouvelle relation entre les patients et leurs soignants. »

Lire la contribution du groupe n°2

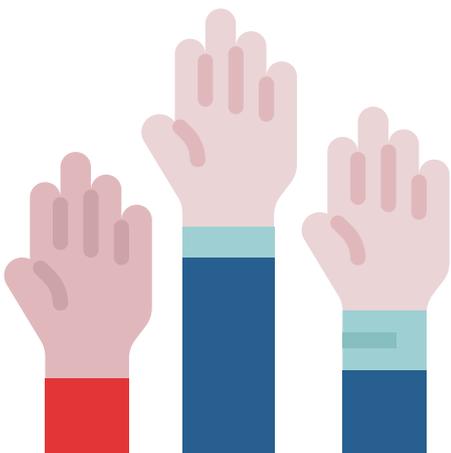
"Fédérer et coordonner les acteurs de santé sur un territoire au profit des usagers" (pages 8 à 14 du document fléché ci-après)

► centre-valde Loire.france-assos-sante.org/2020

► centre-val-de-loire.ars.sante.fr



où vous pouvez trouver les contributions d'autres membres de la CRSA Centre val de Loire pour le Ségur de la santé (contributions qui ont été remontées au plan National)



Programme 4

Animation du réseau

Vie associative de France Assos Santé Centre-Val de Loire

L'animation des instances statutaires de France Assos Santé Centre Val de Loire

Si les confinements et restrictions sanitaires nous ont amené à adapter nos activités et à revoir nos modalités pour faire vivre les collectifs de travail, les instances statutaires de la délégation Centre-Val de Loire de France Assos Santé se sont toutes tenues. Les élus des instances de France Assos Santé Centre-Val de Loire se sont mobilisés en présentiel ou en distanciel.

2 Assemblées régionales

Dates : 23.06.2020  • 15.12.2020 

3 Comités régionaux

Dates : 23.06.2020  • 22.09.2020  • 15.12.2020 

5 Bureaux

Dates : 29.01.2020  • 11.03.2020  • 12.05.2020  11.09.2020 
04.12.2020 

Conseil d'Administration et Assemblée Générale de l'UNAASS

L'URAASS Centre-Val de Loire est membre 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.



Programme 4

Animation du réseau

Réunions des Nouveaux adhérents

Les nouvelles associations ayant récemment adhéré à France Assos Santé au plan national et ayant un ancrage en région centre-Val de Loire ont été invitées à mieux connaître France Assos Santé et à échanger sur les missions, les actions collectives travaillées au sein de notre délégation. Nous avons convié les délégations ou antennes des associations membres qui jusque là n'avaient pas souhaité rejoindre l'union régionale.

Les associations JALMALV 45, Albi France (Association pour la Lutte contre les maladies inflammatoires du foie et des voies biliaires), AMADYS (Association des malades atteints de dystonie), ASEF (Association des Sclérodermiques de France), Sésame Autisme Loiret, P.R.I.A.R.T.EM (électrosensibles de France) ont rencontré France Assos Santé Centre-Val de Loire pour faire connaissance avec notre délégation et échanger sur les attentes et besoins en matière d'accès aux droits, à la santé et de défenses des intérêts des usagers du système de santé et à échanger sur les actions menées par ces associations.

Date : 11 février 2020 

Programme 5

Représenter les usagers du système de santé

Les liens avec les instances : Parfaire la démocratie en santé

Lors de la première vague, les instances de santé publique ont constaté que la démocratie en santé a fait partie des « oubliés » ! L'Agence Régionale de santé de la région a donc souhaité y remédier et a sollicité France Assos Santé Centre-Val de Loire en mai 2020 pour savoir comment l'activité des commissions des usagers s'était organisée.

Nous avons donc questionné les représentants des usagers de la région à ce sujet en répondant à un « sondage express ».

Ce sondage a été très positif, nous avons reçu de nombreux retours. Nous avons récolté des réponses pour **79 établissements de la région** sur une centaine d'établissements.



Tous les départements étant représentés. Il faut également préciser que ces réponses ont été obtenues en un temps record pour 2 motifs :

- Les liens que France Assos Santé Centre-Val de Loire avaient noué avec les représentants des usagers.
- Les contacts que les représentants des usagers (hors RU nouvellement élus) avaient eu avant le confinement avec les établissements de santé, ce qui démontrait le rôle et les missions que doivent avoir les représentants des usagers pour la démocratie sanitaire.

En ce qui concerne l'organisation des CDU



Les établissements de santé ont annulé ou reporté les CDU qui devaient avoir lieu pendant le confinement. Néanmoins, une dizaine d'établissements ont effectué des CDU en audioconférence.

A défaut de commission des usagers, certains établissements ont communiqué auprès des RU sur la gestion de la pandémie. A l'inverse, pour d'autres, il a été mentionné qu'aucune information n'avait été transmise.



L'apparition du Coronavirus avait pris tout le monde de court et les réactions des RU (que l'on peut comprendre) ont été très différentes. Certains ont été actifs et d'autres moins dans la recherche d'informations auprès des établissements pour de multiples raisons : la phase de renouvellement de mandats avec des représentants des usagers n'ayant jamais exercé de mandat auparavant et n'ayant jamais été formés.

Il est également ressorti ce sentiment de ne pas vouloir déranger les établissements pendant le confinement. Il a été précisé que l'activité CDU commençait à reprendre durant l'année pour certains établissements en présentiel ou visioconférence, d'autres étaient encore en attente de confirmation. N'oublions pas que cette période a pu être angoissante pour la majorité de nous tous.



Pour aller plus loin : lire les résultats de l'enquête nationale "Hôpitaux et cliniques : La démocratie en santé à l'épreuve de la crise COVID-19" • France Assos Santé - février 2021
Les résultats régionaux sont disponibles en ligne sur les pages de la délégation.



Programme 5

Représenter les usagers du système de santé

La représentation dans les instances non réglementaires et groupes de travail thématiques

La délégation est impliquée dans de nombreux groupes de travail auprès de l'Agence Régionale de Santé. Bénévoles et salariés s'impliquent dans différents comités de pilotage, groupes de travail thématiques 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, ...



Le numérique en santé



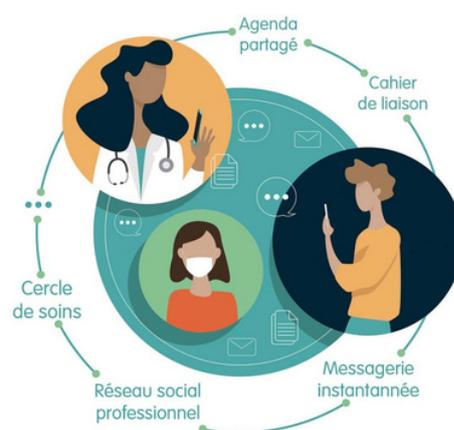
France Assos Santé Centre-Val de Loire agit sur le numérique en santé depuis près de 3 ans.

CCPP e-santé : Participe à la Commission de Coordination des Politiques Publiques e-santé regroupant l'ARS, les collectivités territoriales, les services de l'Etat et les organismes d'assurance maladies qui agissent tous sur le champ de l'action publique relative à la santé de la population selon leur domaine de compétence.

Dates : 13 mai 2020 - 18 juin 2020 - 8 juillet 2020 

e-Parcours : La finalité de ce programme est de favoriser l'accès aux soins et d'éviter toute rupture dans la prise en charge, parfois complexe, du patient ou de l'utilisateur à l'échelle régionale, par le décloisonnement ville-hôpital et l'intégration de l'action sociale.

France Assos Santé Centre-Val de Loire est membre du Comité de pilotage e-Parcours, a été Membre de la Commission de Choix pour retenir la solution numérique permettant aux professionnels de santé, aux professionnels des Dispositifs d'appui à la coordination (DAC), du social, de travailler à l'amélioration du parcours de santé du patient qu'il soit simple ou que la situation soit perçue comme complexe.



Dates : 15 janvier 2020 - du 3 au 7 février 2020 

5 et 6 mai 2020 - 4 juin 16 juin 2020 - 18 juin 2020 

La représentation dans les instances non réglementaires et groupes de travail thématiques

Lab e-santé Loir-et-Cher : La feuille de route a été signée



M. Olivier Servaire-Lorenzet, directeur du CH de Blois et président du comité stratégique du groupement hospitalier de territoire (GHT) santé 41 a réuni plusieurs acteurs des secteurs sanitaire et médico-social du Loir-et-Cher pour signer lundi 7 septembre 2020, une feuille de route e-santé commune.

L'objectif est de fédérer les acteurs du territoire autour d'un sujet précis, le numérique en santé, pour rendre les parcours de santé les plus fluides possible en Loir-et-Cher.

Le lab e-santé 41 se réunira au moins 3 fois par an pour "échanger, expertiser et s'assurer de l'interopérabilité et la sécurité des données de santé.

Il y a également un sujet de synchronisation de déploiement des Systèmes d'informations entre les différents acteurs, d'augmentation de la télémédecine et pour développer une culture des usages commun.

France Assos santé apporte son regard citoyen et de patient car des données de santé sont manipulées. La dimension éthique et déontologique est très importante, des précautions doivent être prises. France Assos Santé participant à la réflexion aux questionnements nécessaires pour savoir ce qui doit être transmis et à qui au sein des équipes de soins.

Les membres du Lab e-santé 41 :

Le GHT santé 41 rassemblant les hôpitaux publics du Loir-et-Cher et dont le CH de Blois est l'établissement support, la communauté professionnelle territoriale de santé "La Salamandre" à Blois, les groupements de coopération sociale et médico-sociale (GCSMS) "Sepia 41" et "Santé Escalé 41", le groupement régional d'appui au développement de l'e-santé (Grades) Centre-Val de Loire e-santé et France Assos Santé Centre-Val de Loire.

Programme 5

Représenter les usagers du système de santé

La représentation dans les instances non réglementaires et groupes de travail thématiques

Copil Formation PACTE en Soins Primaires



La formation PACTE, Qu'est-ce que c'est ?

Elle est issue d'un partenariat entre la Haute autorité de santé (HAS) et l'École des hautes études en santé publique (EHESP), vise à renforcer les compétences des coordinateurs d'équipes à travers des apports théoriques, mais aussi des outils pratiques et des échanges d'expériences.

Les participants à ces programmes assistent à 3 séminaires présentiels par an, organisés en région.

Ils sont l'occasion de partager leurs expériences avec des pairs, d'échanger des informations, de résoudre des problèmes, de produire des repères pour guider leur pratique, de conforter leurs compétences managériales à travers des mises en situation, de s'approprier des outils et des référentiels, notamment issus des publications de la Haute Autorité de Santé.

Entre les séminaires, les participants sont invités à mettre en application, avec leur collectif, des outils et des méthodes pour consolider leur fonctionnement et améliorer la prise en charge des patients. Ils sont soutenus dans leurs initiatives par l'ensemble des ressources mises à leur disposition à travers, notamment, une plateforme collaborative et par la communauté de pairs ainsi constituée.

La formation PACTE est financée par l'ARS Centre-Val de Loire et accompagnée par l'Union régionale des médecins libéraux (URML), la Fédération des Maisons de Santé Pluri-professionnelles (MSP), qui assurent notamment les campagnes de sélection des candidats à la formation ainsi que la logistique des séminaires.

La formation est sanctionnée par un diplôme d'Établissement (équivalent d'un Diplôme universitaire) de l'EHESP, ce qui assure ainsi une certaine reconnaissance de ce nouveau métier.

France Assos santé Centre Val de Loire participe au suivi de cette formation des coordinateurs de MSP et de Communauté Professionnelle territoriale de santé (CPTS).



Ethique

Conseil d'orientation éthique : membre du C.A. du Conseil d'orientation éthique de l'Espace de réflexion éthique régional Centre (ERERC)

Dates : 7 janvier 2020 - 3 septembre 2020 -
30 novembre 2020

Le Guichet d'accueil et d'accompagnement des plaintes et réclamations en santé

Article 158 • Loi de modernisation du 26 janvier 2016 relative à la modernisation de notre système de santé sur la territorialisation de la politique de santé avec des conseils territoriaux de santé (un par département) soit 6 dans notre région.



Un décret du 31 janvier 2017 et un arrêté du 5 mai 2017 permettent la mise en place de l'expérimentation par 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, via un guichet d'accueil et d'accompagnement des réclamations.

Trois agences régionales de santé ont été retenues par le ministère :

- ARS Ile-de-France
- ARS Nouvelle-Aquitaine
- ARS Centre-Val de Loire



En région, le Conseil Territorial de santé (CTS) du Loir-et-Cher a été retenu pour disposer de ce guichet avec une association porteuse, France Assos Santé Centre-Val de Loire à la demande de l'ARS. Le CTS n'ayant pas de structure juridique ne pouvait pas recevoir des financements prévus pour la réalisation de cette démarche. Un comité de pilotage en appui à FAS CVdL est décisionnaire de la mise en œuvre de cette expérimentation.

Depuis le 1er janvier 2021, le Guichet Santé 41 est repris par l'Association La Ligue contre le Cancer de Loir-et-Cher car, les contrats des deux salariés recrutés par France Assos Santé ne pouvaient pas être prolongés juridiquement.

Le nouvel employeur a repris leur contrat en l'état. Ce qui permet au guichet grâce à l'appui de l'ARS de poursuivre son activité jusqu'au 31 décembre 2021 et de faire bénéficier aux usagers de santé du département, dans les mêmes conditions, de l'appui de ce guichet. L'année 2020 ayant été impactée par la pandémie.

Il faut souligner que l'ARS Centre-Val de Loire est devenue un territoire expérimentateur pour des innovations évoquées dans cette loi au profit des usagers du système de santé dans notre région.

Expérimentations

en région Centre-Val de Loire

Suivi et avancement de la commission des « patients à la faculté de Médecine »

En 2019, France Assos Santé Centre-Val de Loire a été approché par un représentant des étudiants en médecine pour participer à la mise en place de « patients partenaires » à la Faculté de Médecine de Tours sur le modèle de Montréal.

Ainsi, en accord avec le Doyen de l'Université, France Assos Santé Centre-Val de Loire s'est réuni avec l'Université de Tours en novembre 2019, pour une première réunion de mise en place d'une commission appelée « Patients à la Faculté de Médecine ».

Les objectifs de cette commission posés lors de cette réunion étaient de réfléchir à la coordination des enseignements au sein de la Faculté, d'identifier et recruter les patients, les former et les indemniser, de proposer la participation des patients dans la préparation et l'évaluation des étudiants de second cycle aux ECOS*, ce qui permettrait de travailler les compétences à partir de vécu expérientiel apporté par les patients....

En effet, plusieurs options ont été évoquées pour les rôles des patients au sein de ces ECOS :

- Jouer le rôle du patient
- Coacher les étudiants, enseignants ou acteurs dans la préparation du rôle du patient
- Intervenir dans l'évaluation formative des étudiants
- Participer à la co-construction des scénarios ou vignettes cliniques avec les enseignants.



Danièle DESCLERC-DULAC, Présidente de France Assos Santé Centre-Val de Loire et Lorène GARDIN, Chargée de mission, ont eu l'opportunité de participer à des **ECOS*** d'entraînement le 23 janvier 2020, en tant qu'observateur « off » pour ne pas être vues par les étudiants en médecine.

Le but était de comprendre le fonctionnement de cet examen et de savoir comment il était réalisé. Ainsi, elles ont pu observer avec attention le rôle des patients joués par des acteurs à ce jour mais également visualiser les pratiques et les rôles de chacun durant ces ECOS.*

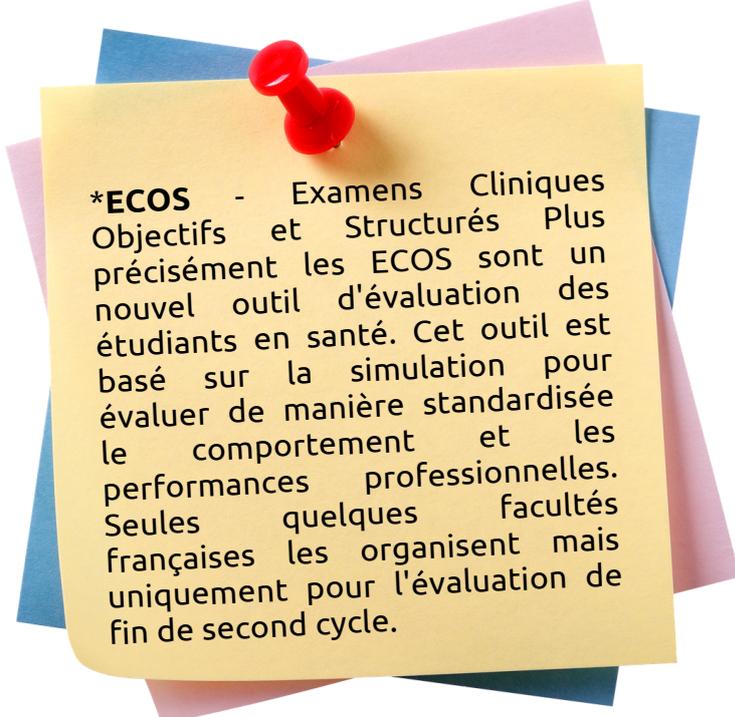
Au cours de l'année 2020, 5 réunions se sont tenues, en présentiel et visioconférence, avec l'ensemble des parties prenantes (France Assos Santé Centre-Val de Loire, Faculté de médecine de Tours, représentants des étudiants en médecine...) pour évoquer les objectifs communs et identifier les besoins attendus. En effet, la crise sanitaire, a engendré quelques obstacles à la mise en place de cette expérimentation ne permettant pas d'atteindre les objectifs fixés.

[suite...]

Néanmoins, lors de ces réunions, notamment celle réalisée en présence avec le Doyen le 17 novembre 2020, il a été acté que les patients dorénavant appelés « Patients acteurs d'enseignement », « participeraient aux ECOS* préférentiellement dans le cadre de la préparation des vignettes cliniques/scénarii et du débriefing.

La participation avec jeux de rôle en tant qu'acteur n'est pas une priorité du fait des risques psychologiques encourus à jouer son propre rôle et des moyens humains déjà disponibles. »

Dans ce cadre, France Assos Santé Centre-Val de Loire aura pour mission pour l'année à venir d'oeuvrer sur cette expérimentation avec 10 représentants des usagers volontaires pour s'engager à participer à la relecture des vignettes des ECOS* pour intégrer le vécu expérientiel des patients acteurs d'enseignement.



***ECOS** - Examens Cliniques Objectifs et Structurés Plus précisément les ECOS sont un nouvel outil d'évaluation des étudiants en santé. Cet outil est basé sur la simulation pour évaluer de manière standardisée le comportement et les performances professionnelles. Seules quelques facultés françaises les organisent mais uniquement pour l'évaluation de fin de second cycle.

Expérimentations

en région Centre-Val de Loire

Article 92* : Projets d'accompagnement sanitaire, social et administratif des personnes souffrant d'une maladie chronique ou de personnes en situation de handicap ou à risques.

D'autres projets expérimentaux ont vu le jour dans notre région avec la participation active de France Assos Santé Centre-Val de Loire dans les comités de pilotage et de suivi suite à la **Loi de modernisation du 26 janvier 2016 relative à la modernisation de notre système de santé*** :

2 projets "article 92" ont été retenus dans notre région proposé par :

- L'Association pour l'accueil et l'écoute des toxicomanes (APLEAT)
- AIDES au profit des populations éloignées des systèmes de protection sociale et de santé



Les deux projets s'appuient sur le développement du numérique.

Compte tenu de la situation sanitaire vécue en 2020, notamment pour les populations ciblées, le numérique a permis de montrer, grâce à un accompagnement des structures pilotes la possibilité de rester en lien avec des publics isolés de part leur vécu social complexe.

Néanmoins, notamment pour l'APLEAT, aucune évaluation n'a pu être réalisée à ce jour car des difficultés ont été rencontrées au niveau du recrutement de ces publics nécessitant des adaptations pour mener ce projet.

Cependant, le projet de AIDES et l'utilisation intensive des modalités numériques a conduit à une forte hausse des personnes accompagnées. Les interventions numériques sont toujours plébiscitées.

En revanche, la crise sanitaire n'a pas permis toutes les réunions des comités de pilotage et de suivi.



Création Handiconsult au Centre Hospitalier régional d'Orléans

Un appel à projet a été lancé en 2018 par l'ARS Centre-Val de Loire qui faisait suite d'une part, aux conclusions des travaux de M. Pascal JACOB et à la signature de la Charte Romain JACOB par le CHR d'Orléans, ainsi que d'autre part, à la loi de modernisation de notre système de santé du 26 janvier 2016 prenant en compte comme une priorité nationale l'accès aux soins des personnes en situation de handicap.

Le CHR d'Orléans a répondu à cet appel et a été retenu en août 2020 avec un financement pour une expérimentation sur 3 ans.

Un comité de pilotage animé par la Présidente de la Commission Médicale d'Établissement, Docteur BARRAULT, a été constitué avec la participation active de France Assos Santé pour répondre à cet appel.

Le projet a été retenu et vise à faciliter et à accompagner les patients accueillis à l'hôpital pour les consultations spécialisées et l'accès aux plateaux techniques de l'établissement.

Pour ce faire, une équipe de coordination pour le parcours de soins de la personne serait composé :

- d'un agent soignant - coordinateur
- d'un agent d'accueil



avec pour rôle l'accueil et le relai en interne, avec les équipes soignantes et en externe, vis à vis des familles et des aidants.

L'année 2020 impactée par la pandémie n'a pas permis la mise en œuvre effective du projet. Depuis, les 2 personnes ont été recrutées le 26 avril 2021 pour une ouverture de la structure en septembre 2021.

France Assos santé a été impliquée dans toutes les étapes du processus ainsi qu'au Comité de pilotage élargi avec toutes les associations du champ du handicap.



Conclusion

France Assos Santé Centre-Val de Loire a adapté son activité en 2020 comme le démontre la teneur de ce rapport.

Il nous apparaissait important d'affirmer les missions qui sont les nôtres et de ne pas fléchir sous le poids de la situation sanitaire et sociale qui nous a, toutes et tous, impactée.

Être au plus proche des Représentants des usagers afin qu'il poursuivent leurs missions dans les établissements de santé et en protection sociale et ainsi garantir le respect des droits des usagers.

Faire vivre la démocratie en santé qu'il a fallu d'abord panser lors du premier confinement et repenser pour les prochaines années avec les travaux du Ségur de la santé et demain avec l'avènement d'une Conférence Régionale de Santé et de l'Autonomie (CRSA) réinventée.

Le Centre-val de Loire peut être une terre d'expérimentations car les indicateurs de démographie médicale et d'accès aux soins sont à améliorer et parce que les innovations viennent aussi des dispositifs nouveaux, des évolutions numériques en santé que la crise sanitaire a contribué à ancrer dans les habitudes des Français

Malgré la situation "exceptionnelle" vécue par l'ensemble de la population, la délégation a su se mobiliser pour rester en "alerte" et permettre de s'approprier de nouvelles modalités de relations avec le développement du numérique et ce dans une temporalité insoupçonnée.

Mais il faudra réfléchir pour un nouvel équilibre entre le présentiel et le distanciel afin que chacun reste au plus près de la mission de représentation qui est la sienne.





*”Il faut accepter sans désespérer
que des crises nous frappent pour
que d’autres possibles nous
apparaissent.”*

***Marianne CHAILLAN,**
Professeure de Philosophie, Chroniqueuse et
écrivaine d’essai sur la POP Philosophie*





01 53 62 40 30

 *La ligne de France Assos Santé*

Santé Info Droits est une 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.

Appelez notre ligne au **01 53 62 40 30**
(prix d'une communication normale)

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



centre-valdeloire.france-assos-sante.org

France Assos Santé Centre-Val de Loire
29 boulevard Rocheplatte 45000 ORLEANS
centre-valdeloire@france-assos-sante.org