



ACTUALITES

Le portail de signalement des événements sanitaires indésirables

La cellule **Point Focal Régional** de l'ARS est la porte d'entrée unique de tous les signaux à destination de l'Agence Régionale de Santé :

- ✓ **Signaux sanitaires (expositions environnements, événements climatiques, ORSEC, etc),**
- ✓ **Événements indésirables graves associés aux soins (par les professionnels de santé, les établissements de santé et les établissements médico-sociaux),**
- ✓ **Réclamations d'usagers.**

Le Point Focal Régional a un **rôle de centralisation et d'orientation des signaux**. Il ne les gère pas directement mais les oriente vers le bon gestionnaire (interne ou externe à l'ARS, autres services de l'ARS, CPIAS, Centre anti-poison, etc) et veille à ce qu'ils soient traités. Il joue un rôle de premier filtre, il est joignable tous les jours, 24h/24.

Le Point Focal Régional de l'ARS Hauts-de-France est le seul en France à réceptionner les signalements et les réclamations. Dans d'autres ARS, ces deux points sont traités par des services différents.

Le portail des signalements est opérationnel depuis le 14 mars 2017.

Pourquoi ce portail ? Tout part des observations du docteur Jean-Yves Grall qui fait quatre constats :

- ✓ Un système sanitaire complexe et quelquefois cloisonné,
- ✓ Une lisibilité insuffisante pour les déclarants,
- ✓ Des outils multiples et non communicants (plates-formes différentes selon l'évènement sanitaire en cause),
- ✓ Un niveau de déclaration faible.

S'en est suivi le rapport Weber, qui a émis onze préconisations, dont la volonté de faciliter et de promouvoir la déclaration via un portail de signalement et le **décret n° 2016-1151 du 24 août 2016** relatif au portail de signalement des événements sanitaires indésirables publié au Journal Officiel.

Ce portail n'est pas un service d'urgence ; il possède une visée déclarative.

Il est accessible à la fois aux professionnels et aux particuliers, auxquels des questions très précises sont posées dans le cadre d'une déclaration via ce portail, signalement qui est ensuite adressé à la structure concernée.

**www.hauts-de-france.ars.sante.fr : onglet « Alerter, signaler, réclamer »
ou <https://signalement.social-sante.gouv.fr>**

A terme, ce portail va centraliser l'ensemble des signalements (ce qui n'est pas encore le cas aujourd'hui) et remplacer toutes les autres plates-formes en intégrant tous les systèmes de signalement existants. Il pourra donc permettre de faire le lien entre différents signaux qui pourraient paraître anodins a priori, et ce dans le but d'éviter une nouvelle affaire (comme celle du Médiateur ou des prothèses mammaires).

Pour le moment, c'est une version 2 qui est en ligne ; tout ceci ne sera possible qu'à partir d'une version 4 ou 5 de ce portail.

**En 2016 : 5449 signaux, dont 3602 signaux sanitaires, 727 événements indésirables graves, 585 réclamations d'usagers, et 505 dossiers hors compétence de l'ARS.
En 2017, déjà plus de 7000 signaux.**



SANTE INFO DROITS

Une ligne juridique au service des usagers

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.

Santé Info Droits s'adresse à...

Toute personne confrontée à des difficultés, des doutes, des interrogations en lien avec une problématique de santé :

- ✓ **les représentants des usagers du système de santé**, s'interrogeant sur leurs droits et leurs missions, le fonctionnement des instances dans lesquelles ils siègent...
- ✓ **les usagers eux-mêmes**, à la recherche d'informations en lien avec leurs implications d'ordre juridique ou social résultant de leur état de santé ou de celui de leurs proches.
- ✓ **les professionnels médico-sociaux et/ou les intervenants associatifs**, en lien avec le suivi et l'accompagnement des personnes auprès desquelles ils agissent.

Posez votre question...

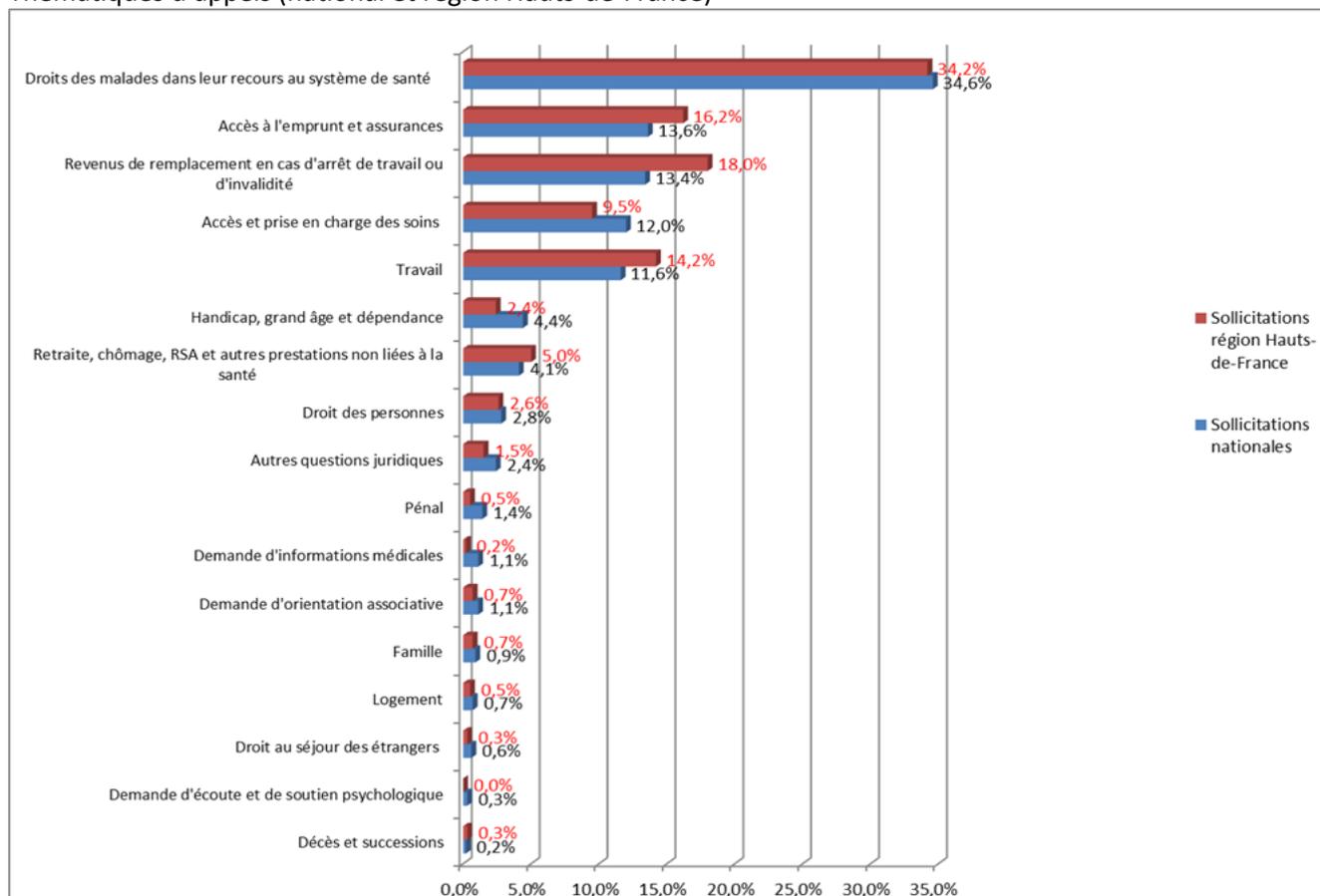
- ✓ en appelant Santé Info Droits au **01 53 62 40 30** (prix d'une communication normale),
- ✓ en vous connectant à <http://www.france-assos-sante.org/sante-info-droits> et compléter le formulaire.

Quelques chiffres en région

Nombre de sollicitations de la ligne Santé Info Droits par département en 2016 :

	Nombre d'appels traités	Nombre de courriels traités
Aisne	50	5
Nord	282	43
Oise	80	18
Pas-de-Calais	104	29
Somme	42	5
TOTAL	558	101

Thématiques d'appels (national et région Hauts-de-France)



ENQUÊTE

Retour sur la mise en place des Groupements Hospitaliers de Territoire (GHT)

Les GHT ont été instaurés par la loi de modernisation de notre système de santé du 26 janvier 2016 et ont fait l'objet d'un décret du 27 avril 2016.

France Assos Santé a mené, cet été, une **enquête sur l'implication des représentants des usagers dans la mise en œuvre des GHT**, en proposant à ces derniers de répondre à un sondage. Leurs réponses ont fait l'objet d'une synthèse, dont il ressort la **faible implication des usagers et de leurs représentants dans la mise en place de cette réforme**.

220 représentants des usagers, toutes régions confondues, ont répondu à cette enquête. 199 d'entre eux siègent en commission des usagers, 91 en commission/comité des usagers au niveau du GHT, 65 en Conseils Territoriaux de Santé (CTS) et 26 en Conférence Régionale de Santé et de l'Autonomie (CRSA).

Concernant le découpage des GHT, 40% des représentants des usagers siégeant en commission des usagers ont indiqués y avoir été associés, mais 75% d'entre eux ont simplement reçu une information quant à la mise en place des GHT. 55% des représentants des usagers siégeant en CRSA ont été associés au découpage des GHT, mais 64% d'entre eux ont simplement été informés de ce découpage. Enfin, 30% des représentants des usagers siégeant en CTS ont été associés à cette démarche, mais 75% d'entre eux ont simplement reçu une information. Et seulement 37% des répondants considèrent qu'il n'existe aucune difficulté par rapport au découpage de ces GHT.

Plus encore, 18,5% des représentants des usagers interrogés estiment que ces découpages ne sont pas adaptés aux habitudes des patients. 28% d'entre eux considèrent que les GHT sont trop étendus avec des structures trop éloignées les unes des autres et 30% que les moyens de transport existants ne sont pas suffisants pour aller d'une structure à l'autre.

En ce qui concerne le choix de l'établissement support, 73% des répondants estiment qu'il n'y a pas de difficulté. Toutefois, 7% indiquent que deux établissements au sein d'un même GHT pouvaient prétendre au statut d'établissement support et que les relations entre l'établissement support et les autres structures sont plutôt mauvaises.

S'agissant de la mise en place de l'instance consacrée aux usagers au sein des GHT, dans 76% des cas, il s'agit d'un comité des usagers. Dans 82% des cas, cette instance s'est déjà réunie au moins une fois. D'après les réponses des représentants des usagers à cette enquête, ses principales missions et prérogatives sont les suivantes :

- ✓ **Etre tenue informée du Projet Médical Partagé,**
- ✓ **Emettre un avis sur le Projet Médical Partagé,**
- ✓ **Analyser les plaintes et réclamations concernant le parcours de soins des usagers au sein du groupement.**

25% des répondants estiment que dans cette instance ils sont sollicités pour donner leur avis ; 32% qu'ils ont l'espace pour faire des propositions et être entendus. En revanche, 29% des répondants ont l'impression que les réunions sont principalement dédiées à une transmission d'informations descendantes.

Globalement, 14% seulement des représentants des usagers interrogés considèrent que ces GHT représentent un plus pour les usagers ; 4% d'entre eux qu'ils sont un moins pour les usagers ; 5% d'entre eux que ces GHT ne changent rien pour les usagers. Enfin, 77% des représentants des usagers ayant participé à cette enquête estiment qu'il n'y a pas encore suffisamment de recul par rapport à la mise en place des GHT pour percevoir leurs effets bénéfiques et/ou négatifs.

Pour rappel, dans la région Hauts-de-France, 14 GHT ont été mis en place (GHT Hainaut-Cambrésis, GHT Littoral Nord, GHT Littoral Sud, GHT Lille Métropole Flandre Intérieure, GHT PSYchiatry 59-62, GHT de l'Artois, GHT de l'Artois-Ternois, GHT du Douaisis, GHT Oise ouest et Vexin, GHT Oise sud, GHT Oise Nord Est (ONE), GHT Aisne Nord, GHT Aisne Sud, GHT Somme Littoral Sud)



TEMOIGNAGE

Regard d'un représentant des usagers sur la mise en place des GHT

Les G.H.T (dispositif prévu par la loi santé de 2016) sont un nouveau mode de coopération entre les établissements publics de santé à l'échelle d'un territoire.

La coopération autour d'un projet médical partagé (P.M.P) doit permettre aux établissements de santé de soigner mieux et à moindre coût.

En ce qui concerne notre région, on y compte 14 G.H.T dont celui du Hainaut-Cambrésis auquel j'appartiens car représentant des usagers au CH Hautmont. Ce G.H.T. qui couvre une population de 750.000 habitants a été créé par un arrêté du 1er juillet 2016 (ARS Nord Pas de Calais). Son établissement support est le CH de Valenciennes.

Pour ma part j'ai été intégré aux travaux à partir de février 2017 où la convention constitutive a été présentée, celle-ci contient 14 orientations stratégiques du Projet Médical Partagé (P.M.P). Le règlement intérieur a également été présenté. Il définit la composition, les attributions et les règles de fonctionnement de la commission des usagers du G.H.T. Pour mémoire, un RU par établissement de santé plus un suppléant, un médiateur si possible médical. Les responsables qualité des 12 établissements de santé sont invités à titre permanent. C'est presque 40 personnes qui participent aux réunions au cours desquelles il est très facile d'intervenir, la conduite de réunion du Président de la commission par ailleurs Directeur Général du C.H de Valenciennes le permettant.

Elu vice-président de la commission des usagers, je suis associé à la préparation de l'ordre du jour des réunions. J'ai également été invité à la réunion d'un groupe de travail des responsables qualité. Ces travaux ont permis de présenter en réunion plénière des réflexions sur les événements indésirables graves (E.I.G), de présenter les IPAQSS, les plaintes et réclamations.

Par ailleurs, mon objectif est de réaliser un état des lieux de la formation des RU du G.H.T Hainaut-Cambrésis.

Il ne faut pas non plus oublier que la commission peut émettre des recommandations et des avis qui sont transmis au comité stratégique du G.H.T et à chaque commission des usagers des établissements parties au groupement.

En conclusion, si la communication est certes descendante sur le P.M.P et les parcours prioritaires notamment, chacun peut néanmoins s'exprimer s'il le souhaite sur tous les points de l'ordre du jour.

Je partage l'avis de 77% des RU dans les G.H.T à savoir qu'il est trop tôt pour dire que ces structures ont atteint les objectifs fixés par le législateur.

Gérard Detrez

À vos agendas : Formations

« RU en avant ! » (2 jours) 29 et 30/01/17
à Lille

« RU en avant ! » (2 jours) 12 et 13/02/18
à Compiègne

« RU et médiation en établissement de
santé » 11/04/18 à Arras

Contact :

hauts-de-france@france-assos-sante.org

APPEL A CANDIDATURES : Commissions de Conciliation et d'Indemnisations des accidents médicaux (CCI)

Afin de renouveler les deux CCI du Nord-Pas-de-Calais et de l'Oise-Aisne-Somme, l'ARS Hauts-de-France lance un appel à candidatures afin de procéder à la nomination de nouveaux membres pour une durée de trois ans et notamment des représentants des usagers. (3 titulaires et 6 suppléants par CCI)

Vous trouverez toutes les informations sur la composition de cette instance par collègue et donc les sièges sur lesquels vous pouvez candidater sur le site Internet de l'ARS : <https://www.hauts-de-france.ars.sante.fr/commissions-de-conciliation-et-dindemnisations-des-accidents-medicaux-cci>

**Dans le prochain numéro de janvier, un article paraîtra sur le site Scope Santé,
site informant les usagers du niveau de qualité dans les établissements de santé publics et privé.**

Coordinatrice

Mme CASSARIN-GRAND
3, rue Gustave Delory BP 1234 – 59013 LILLE
03.20.54.97.61
acassarin-grand@france-assos-sante.org



Chargée de mission

Mme WATTRELOT
9, rue de Crimée 02100 SAINT-QUENTIN
06.46.60.00.44/ 03.23.05.21.59
lwattrelot@france-assos-sante.org