

# RU dans les Hauts-de-France : La lettre du Représentant des Usagers du système de santé

Février 2018 – n°6



## ACTUALITES

### *Projets d'implantation des activités de soins et des équipements matériels lourds dans les établissements de santé dans le cadre du 2<sup>ème</sup> Projet Régional de Santé (PRS2)*

Vous êtes concernés dans votre mission de représentant des usagers dans votre établissement de santé car ces projets conditionnent la création ou la suppression d'activités de soins.

La région est organisée en **6 territoires dits de Démocratie Sanitaire** (un par département et deux dans le Nord) et en **23 Zones de Proximité**.

Toutes les propositions que l'Agence Régionale de Santé (ARS) a élaborées avec les offreurs de soins (et peu avec les usagers) feront partie du futur Projet Régional de Santé et la CRSA (Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie) aura à donner son avis dès le mois prochain. Globalement, les services de l'ARS ont veillé à une meilleure répartition des moyens entre les différentes Zones de Proximité de la région, à moyens constants, avec un débat sur le nombre d'IRM et de scanners, **débat auquel France Assos Santé Hauts-de-France a participé.**

Aucune évolution n'est prévue concernant les domaines suivants :

- La médecine ;
- La chirurgie ;
- Les soins de longue durée, sauf regroupements
- Les activités de soins par voie vasculaire en cardiologie ;
- La médecine d'urgence ;
- La radiothérapie, la chimiothérapie et la curithérapie ;
- La chirurgie des cancers sans seuil et la chirurgie digestive ;
- Les empreintes génétiques.

En revanche, certaines évolutions ont été prévues concernant les activités suivantes :

- Réduction du nombre de HAD (Hospitalisation à Domicile) dans les zones de Péronne, Saint-Quentin et Hirson ;
- Suppression de la maternité de Clermont dans la zone d'activité de soins de Clermont-Beauvais et diminution du niveau des maternités dans la zone Soissons-Château-Thierry et dans la zone de Laon ;
- Réduction des services de psychiatrie dans l'Aisne et une augmentation parallèle au sein de la métropole lilloise, dans la Somme, dans l'Oise, dans le Pas-de-Calais et dans le Hainaut-Douais ;
- Création d'une dizaine de services de soins de suite et de réadaptation sur l'ensemble de la région ;
- Une implantation de réanimation supplémentaire dans le Montreuillois ;
- Création de 7 unités de dialyse médicalisées supplémentaires, surtout en Picardie ;
- Cancer : suppression de trois implantations de chirurgie mammaire (Lille, Montreuil et Creil), de deux implantations de chirurgie urologique (Beauvais et Soissons), de deux implantations de chirurgie gynécologique (Dunkerque et Cambrai) et deux implantations de chirurgie ORL (Dunkerque et Béthune). Création de deux implantations en chirurgie thoracique (Péronne) et de chirurgie ORL (Saint-Omer) ;
- Création d'une implantation d'Assistance Médicale à la Procréation dans le Pas-de-Calais et de trois implantations de Diagnostif Prénatal dans l'Oise, la Somme et la métropole lilloise.

Concernant l'imagerie médicale, la proposition de l'ARS a été jugée insuffisante, car trop éloignée des besoins. Etaient prévus 4 scanners, 11 IRM et 4 TEP (Tomographe par Emission de Positons ou PET-scan) et une caméra supplémentaires. **L'ARS a donc revu sa copie et propose désormais 9 scanners, 13 IRM et 6 TEP supplémentaires sur l'ensemble de la région.** France Assos Santé a contribué à l'augmentation du nombre d'appareils.

*Pierre-Marie Lebrun, président de France Assos Santé Hauts-de-France*

## Scope Santé : de quoi s'agit-il ?



Scope Santé est un site internet public d'informations. Il a été créé par la HAS (Haute Autorité de Santé), en partenariat avec le Ministère de la Santé. Il vous permet d'accéder en quelques clics à toutes les données officielles sur la qualité et la sécurité des soins dans les hôpitaux et cliniques du territoire français (5500 au total). Ce site propose une sélection d'indicateurs qualité, adaptés à la recherche de l'utilisateur, lequel peut ensuite effectuer des comparaisons entre plusieurs établissements de santé.

L'objectif de Scope Santé est d'offrir une information fiable, actualisée, accessible, pédagogique et contextualisée afin que l'utilisateur soit acteur de sa démarche de soins. Ce site s'adresse également aux relais d'informations auprès des usagers que sont les associations de patients et les représentants des usagers, ainsi que les médecins. L'intérêt est également de rassembler sur un même site internet des données qui étaient disséminées jusqu'alors entre différentes sources d'informations.

La mise en place de Scope Santé a émergé du constat suivant : **l'information publique en santé est devenue un enjeu majeur pour les usagers et le grand public**, qui est en demande d'une information officielle, fiable et accessible. La loi de financement de la sécurité sociale de **2012** a alors confié à la HAS la mission de « *coordonner l'élaboration et assurer la diffusion d'une information adaptée sur la qualité des prises en charge dans les établissements de santé, à destination des usagers et de leurs représentants* ».

Scope Santé propose plusieurs fonctionnalités :

- Cartographier et géolocaliser les établissements de santé ;
- Obtenir les informations générales de chaque établissement ;
- Personnaliser et préciser sa recherche d'informations : l'utilisateur peut ajouter des indicateurs qualité en fonction de ses propres

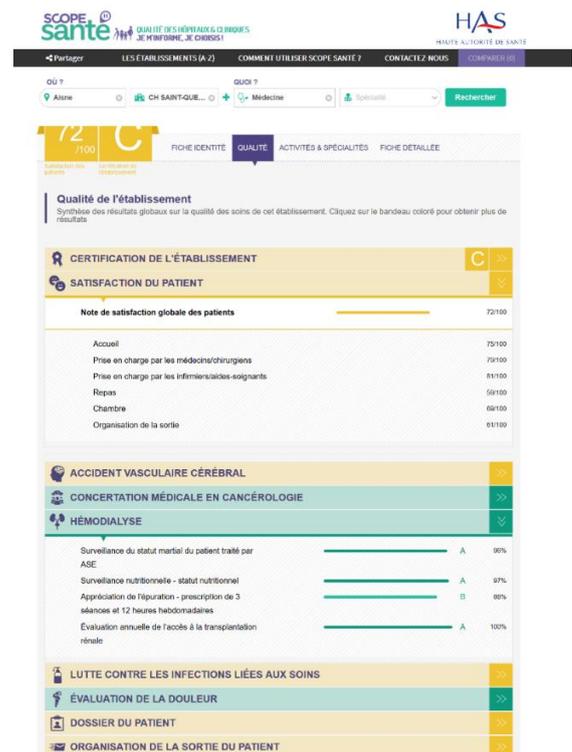
préoccupations (lutte contre les infections nosocomiales, prise en charge médicamenteuse, lutte contre la douleur, etc.) ;

- Comparer les établissements de santé entre eux, au niveau national ou local.

**Ce site rassemble les données sur la qualité et la sécurité des soins, ainsi que les données d'activités, de capacité et d'équipement des établissements de santé.**

Vous pouvez donc rechercher sur Scope Santé les indicateurs relatifs à la qualité et à la sécurité des soins de l'établissement dans lequel vous êtes représentant des usagers. France Assos Santé réfléchit à une présentation plus globale de ces indicateurs au niveau régional.

Pour exemple, voici une recherche globale concernant le centre hospitalier de Saint-Quentin. Selon les préoccupations de l'utilisateur et ce qu'il recherche, le code couleur et le système de notation lui permettent de sélectionner – ou non – cet établissement pour ses soins.





## TEMOIGNAGE

### ***Regard d'un représentant des usagers : la formation généraliste « RU en avant ! »***

La loi de modernisation de notre système de santé du 26 janvier 2016 a favorisé la mise en œuvre de la formation des représentants des usagers en mettant en place une formation **généraliste et obligatoire**. Dans ce contexte, l'offre de formation de France Assos Santé – ex-CISS- a évolué, notamment la formation de base « RU l'essentiel », que certains d'entre vous ont peut-être eu l'occasion de suivre. Cette formation a été modifiée pour devenir une formation généraliste de deux jours, à destination de tous les représentants des usagers, quelle que soit l'instance dans laquelle ils siègent. Il s'agit de la formation « RU en avant ! ».

Cette dernière permet aux nouveaux représentants des usagers de découvrir les grands principes de la représentation et d'apprendre à se positionner en tant que RU. Pour les représentants des usagers plus expérimentés, il s'agira d'un moment d'échanges et de rencontre avec d'autres RU. C'est aussi un moyen de mettre à jour leurs connaissances. Et pour tous, ce sera le moment de s'exprimer et de construire une parole commune et transversale en santé, dans l'intérêt de tous les usagers.

Il est indispensable que tout représentant des usagers puisse acquérir les compétences et les connaissances lui permettant de mieux maîtriser les enjeux des domaines souvent techniques auxquels il sera confronté.

***« La désignation dans le rôle de représentant des usagers (RU) peut faire peur parce que l'on arrive dans un monde inconnu. Grâce à la formation « RU en avant ! », nous obtenons les clefs qui vont nous permettre d'assurer la nouvelle tâche qui nous est confiée. Une présentation rapide de l'historique de la création de ce poste de RU dans notre système de santé permet de mieux comprendre notre rôle. On nous donne un guide essentiel pour connaître comment se situe notre place dans l'établissement de santé.***

***Cette formation est essentielle pour bien démarrer notre travail de RU ! »***

***Sophie Fernandes, représentante des usagers***

***« Les 01 et 02 Juin 2017, j'ai suivi la formation "RU en avant !". Cette formation a eu lieu en groupes avec la médiation du jeu, cela a permis de nous connaître, ce fut un lieu de rencontre et d'échanges entre RU. Elle m'a également permis d'appréhender les aspects fondamentaux de la mission du RU, et d'approfondir mes compétences pour intervenir auprès des patients et des usagers. J'ai été très satisfait de cette formation. »***

***Serge Fercot, représentant des usagers***

***En début d'année 2018, l'heure est au bilan de l'année écoulée. En termes de formations, en 2017, le CISS Hauts-de-France, devenu France Assos Santé Hauts-de-France le 1<sup>er</sup> juillet 2017, a organisé 16 sessions, ce qui représente 22 jours de formation (en effet, certaines formations se déroulent sur deux jours). Vous avez été 190 à suivre ces journées.***

***Cette année 2017 a été marquée par la participation de représentants des usagers aux profils variés. Certains d'entre vous étaient de nouveaux représentants des usagers, c'est-à-dire nommés pour la première fois en 2016 ou 2017, qui souhaitent inscrire leur mandat dans un véritable parcours de***

***formation, structuré. D'autres étaient déjà expérimentés et nous avons eu le plaisir de vous rencontrer en formation, certains pour la première fois.***

***Nous avons également constaté la participation de représentants des usagers ne siégeant pas obligatoirement en commission des usagers et souhaitant élargir leurs domaines de compétences.***

***Mais quel que soit votre profil, vous avez majoritairement été satisfaits des formations dispensées dans la région en 2017. Et pour continuer sur cette voie en 2018, voici les formations à venir !***



## À VOS AGENDAS !

DATE	INTITULE	LIEU	PUBLIC VISE	INTERVENANT.E
12 et 13 février 2018	RU en avant !	Compiègne (60)	Nouveaux RU nommés pour un 1 <sup>er</sup> mandat dans les instances hospitalières ou de santé publique et n'ayant pas suivi de formation indemnisée	Anne Lazarevitch, formatrice du réseau France Assos Santé
13 mars 2018	RU en commission des usagers	Saint-Quentin (02)	RU ayant suivi la formation « RU en avant ! »	Martine Séné-Bourgeois, formatrice du réseau France Assos Santé
27 mars 2018	RU en commission des usagers	Lille (59)		Sabine Durand-Gasselino, formatrice du réseau France Assos Santé
22 mars 2018	RU en CPAM	Arras (62)	RU ayant un mandat en CPAM Journée inter associative France Assos Santé, FNATH et UNAF	Féreuse Aziza, chargée de mission Assurance Maladie de France Assos Santé François Verny, FNATH Nathalie Tellier, UNAF
11 avril 2018	RU et médiation en établissement de santé	Arras (62)	RU en commission des usagers, ayant suivi la formation « RU en commission des usagers » et ayant un an d'ancienneté	Sabine Soileux, formatrice du réseau France Assos Santé et médiatrice professionnelle
4 juin 2018	Les plaintes des usagers : les recours juridiques	Arras (62)	RU ayant suivi la formation « RU en avant ! » (ou « RU l'essentiel »), connaissant les structures de soins et ayant quelques connaissances en matière de droits des usagers	Ludovic Beaune, écoutant de la ligne Santé Info Droits

Si vous souhaitez vous inscrire à l'une – ou plusieurs – de ces formations, veuillez contacter Laura Wattrelot, chargée de mission de France Assos Santé Hauts-de-France par mail à l'adresse [lwattrelot@france-assos-sante.org](mailto:lwattrelot@france-assos-sante.org) ou par téléphone au 03.23.05.21.59 ou au 06.42.60.00.44.

**Coordinatrice**  
Mme CASSARIN-GRAND  
3, rue Gustave Delory  
BP 1234 – 59013 LILLE  
03.20.54.97.61

[acassarin-grand@france-assos-sante.org](mailto:acassarin-grand@france-assos-sante.org)

[hauts-de-france@france-assos-sante.org](mailto:hauts-de-france@france-assos-sante.org)



**CONTACT**

**Chargée de mission**  
Mme WATRELOT  
9, rue de Crimée  
02100 SAINT-QUENTIN  
06.46.60.00.44/ 03.23.05.21.59  
[lwattrelot@france-assos-sante.org](mailto:lwattrelot@france-assos-sante.org)