

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

Juillet 2018 – n°9



## Infos en bref

- Mme Ricomes, Directrice Générale de l'Agence Régionale de Santé, a honoré de sa présence notre Assemblée Générale du 27 juin dernier à Arras. **Elle a confirmé la prise en compte de nos demandes dans le PRS2, qui a été publié récemment sur le site internet de l'ARS : <https://www.hauts-de-france.ars.sante.fr/le-projet-regional-de-sante-hauts-de-france-2018-2028> .**
- Trois nouvelles associations ont adhéré à France Assos Santé Hauts-de-France lors de cette Assemblée Générale, **ce qui porte à 63 le nombre d'associations adhérentes** :
  - L'Association Française des Diabétiques de l'Oise (AFD 60)
  - L'Association des Familles de Traumatés Crâniens et cérébrolésés de Picardie (AFTC)
  - L'Association Insuffisants Respiratoires du Valenciennois (AIR Val), membre de la FFAAIR (Fédération Française des Associations et Amicales d'Insuffisants Respiratoires)
- Aurélie Cassarin-Grand a été nommée **coordinatrice de la délégation Hauts-de-France de France Assos Santé**. Félicitations à elle !

## Point sur les postes vacants en commission des usagers

**90 sièges supplémentaires de représentants des usagers en commission des usagers ont été pourvus en juillet 2018.**

L'appel à candidatures lancé par l'Agence Régionale de Santé début 2018 a donné des résultats encourageants avec ces 90 nouveaux sièges pourvus, sur **289 sièges qui étaient encore vacants jusque-là** :

- **Aisne : 26 sièges vacants : 5 ont été pourvus ;**
- **Hainaut : 75 sièges vacants : 10 ont été pourvus ;**
- **Métropole Flandres : 66 sièges vacants : 26 ont été pourvus ;**
- **Oise : 38 sièges vacants : 9 ont été pourvus ;**
- **Pas-de-Calais : 68 sièges vacants : 33 ont été pourvus ;**
- **Sommes : 16 sièges vacants : 7 ont été pourvus.**

**Merci à tous ceux qui ont répondu à cet appel à candidatures !**

Néanmoins, il manque encore des représentants des usagers, y compris des titulaires. N'hésitez pas à contacter France Assos Santé Hauts-de-France sur ce sujet ; nous nous ferons un plaisir de répondre à vos interrogations et, éventuellement, de vous aider à remplir un dossier de candidature pour siéger en commission des usagers !

## APPEL A INITIATIVES

Nous vous rappelons également que **l'ARS lance un appel à initiatives dans le domaine de la démocratie en sante**. L'objectif est de soutenir financièrement des projets permettant le recueil des attentes et besoins des acteurs de santé, en particulier des usagers et des citoyens. Le cadre et les critères d'évaluation de cet appel à initiatives vous sont présentés plus précisément dans la note de cadrage que vous trouverez sur le site web de l'ARS (<https://www.hauts-de-france.ars.sante.fr/democratie-sanitaire-recueil-de-l-expression-des-attentes-et-besoins-en-matiere-de-sante>)

Les projets pourront être déposés **au plus tard le 23 septembre 2017** par voie électronique à l'adresse suivante : [ars-hdf-democratiesanitaire@ars.sante.fr](mailto:ars-hdf-democratiesanitaire@ars.sante.fr).

# Le Projet Régional de Santé est publié !

Madame Monique Ricomes, Directrice Générale de l'ARS vient de publier le nouveau Projet Régional de Santé (PRS) le 5 juillet dernier. Il comporte un **Cadre d'Orientation Stratégique (COS)**, le **Schéma Régional de Santé (SRS)** et le **Programme Régional d'Accès à la Prévention et aux Soins (PRAPS)**. Il a connu un processus officiel de consultation de plusieurs mois auprès des élus territoriaux et de la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie (CRSA).

L'apport le plus important de cette consultation se traduit par **la prise en compte de voir décliner la place de l'utilisateur dans le système de santé dans le Schéma Régional de Santé, telle qu'elle figurait déjà dans le Cadre d'Orientation Stratégique**. Pas moins de six pages ont été ajoutées sur le thème de « l'utilisateur comme acteur du système de santé », thème qui se voit décliné en 5 objectifs :

- **Objectif 1 : Soutenir et renforcer l'action des représentants des usagers**
- **Objectif 2 : Mesurer l'effectivité des droits et valoriser les bonnes pratiques**
- **Objectif 3 : Développer une communication plus accessible**
- **Objectif 4 : Impliquer les usagers dans la politique régionale et au plus près des territoires**
- **Objectif 5 : Impliquer les usagers dans leur prise en charge**

Il s'agit là d'une avancée importante pour France Assos Santé qui se félicite d'avoir vu ses demandes relayées par Madame Christine Trepte, Présidente de la Commission spécialisée dans le domaine du droit des usagers, par le Professeur Jean-Pierre Canarelli, Président de la CRSA et par Madame Monique Ricomes, Directrice Générale de l'ARS.

**Il faudra maintenant participer à l'élaboration des plans d'action et au suivi du PRS.**



## Les orientations stratégiques de France Assos Santé

Lors de l'Assemblée Générale de France Assos Santé qui s'est déroulée le 29 juin dernier, les orientations stratégiques de notre structure associative ont été fixées et votées, faisant suite à une réelle élaboration collective (notamment grâce à la mise en place d'un COPIIL, composé d'associations membres, de représentants des URAASS et de l'UNAASS).

Ces orientations stratégiques sont au nombre de 7 et découlent de 4 grands thèmes :

THEME	ORIENTATION STRATEGIQUE
ACCESSIBILITE TERRITORIALE, ECONOMIQUE ET POPULATIONNELLE AUX SOINS ET AUX TRAITEMENTS	<b>OS1 : Co-construire et promouvoir des parcours de santé pour chacun</b>
	<b>OS2 : Agir pour garantir à tous une offre de soins accessible, adaptée et innovante, reposant sur un financement solidaire</b>
LA PLACE DE L'USAGER DANS LE SYSTEME DE SANTE (au niveau individuel et collectif)	<b>OS3 : Aider l'utilisateur à devenir acteur de sa santé</b>
	<b>OS4 : Développer et valoriser le rôle des représentants des usagers, des patients-pairs et des aidants</b>
LA PROMOTION DE LA SANTE ET LA PREVENTION	<b>OS5 : Promouvoir le bien-être physique et psychique</b>
	<b>OS6 : Défendre et accompagner les personnes isolées et/ou fragilisée dans leur parcours de santé et de soins</b>
LA QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE ET LA SECURITE DES SOINS	<b>OS7 : Co-construire avec les usagers et les professionnels de santé des indicateurs de résultats utiles en matière de qualité, sécurité et pertinence des soins.</b>

Ainsi, des groupes de travail seront rapidement mis en place au niveau national.

Ces orientations stratégiques devront être déclinées en région, au regard des actions régionales déjà engagées et des nouvelles actions à développer.

**France Assos Santé Hauts-de-France va très prochainement solliciter ses associations membres par le biais d'un séminaire de travail et ainsi préparer les orientations spécifiques à notre région. Ces orientations stratégiques ont été fixées pour 4 ans, avec toutefois la possibilité de les réviser annuellement.**

# Scope Santé : décryptage

Nous vous présentions dans le numéro 6 de notre « Lettre aux RU dans les Hauts-de-France » le site internet Scope Santé. Bien que très utile, ce site peut paraître difficile à comprendre et à utiliser de prime abord. Nous vous proposons donc de décrypter ensemble les données de ce site concernant le centre hospitalier d'Arras, par exemple.

La recherche d'informations via ce site internet peut se faire par activité et par spécialité. Par exemple, je recherche un établissement de la région exerçant une activité en cancérologie et dont l'une des spécialités est la chimiothérapie / radiothérapie. En entrant ces deux items de recherche, Scope Santé me propose 72 établissements de la région qui y correspondent. Je choisis le centre hospitalier d'Arras, dont la note reçue lors de la dernière certification est mise en avant : B (les notes allant de A à D, B me semble être une note tout à fait convenable). L'onglet « 69/100 » signifie que 69 personnes sur 100 ayant passé au moins 48h dans cet établissement en sont satisfaites (questionnaire e-satis). En cliquant sur cet onglet, vous trouverez également des informations supplémentaires sur le nombre de questionnaires exploitables pour cet établissement et sur sa position dans la répartition nationale des hôpitaux et cliniques.

**69 / 100** **B** LISTE DES RÉSULTATS  
Satisfaction des patients Certification de l'établissement

**CH ARRAS**  
BOULEVARD DE ENIER  
59002 ARRAS  
N°: 021211010

Type d'établissement: CH  
Statut juridique: public  
Établissement de rattachement: CH ARRAS

195 581  
jours d'hospitalisation -  
activité totale

**Activités et équipements**

Activités et spécialités principales de l'établissement

Équipements

- IRM OUVERTE 24/24 ET 7/7 POUR LES URGENCES NEUROLOGIQUES ET NEUROVASCULAIRES
- IMAGERIE PAR RÉSONANCE MAGNÉTIQUE (IRM)
- SALLE DE RADIOLOGIE VASCULAIRE
- SCANNER (OU TOMODENSITOMÈTRE)

Pour chaque établissement, trois onglets apparaissent :

- La fiche identité de l'établissement ;
- La fiche qualité ;
- La fiche activités et spécialités.

En ce qui concerne la fiche « Identité » de l'établissement, elle vous indique les activités et spécialités principales de ce dernier, ainsi que les équipements dont elle dispose. Le centre hospitalier d'Arras est donc équipé d'un IRM ouvert 24/24 et 7/7 pour les urgences neurologiques et neurovasculaires, d'un second IRM, d'une salle de radiologie vasculaire et d'un scanner.

Concernant la fiche « Qualité » de l'établissement, des notes sont attribuées à chaque domaine d'activité (de A à D, comme pour la certification). Dans notre exemple, le centre hospitalier d'Arras a obtenu une bonne note (B) en ce qui concerne l'évaluation de la douleur et sa traçabilité. En revanche, cet établissement a obtenu une moins bonne note (C) pour la qualité du dossier du patient et pour l'organisation de la sortie de ce dernier.

**ÉVALUATION DE LA DOULEUR**

Traçabilité de l'évaluation de la douleur **B** 84%

**DOSSIER DU PATIENT**

Qualité du dossier patient **C** 74%

Suivi du poids **B** 88%

**ORGANISATION DE LA SORTIE DU PATIENT**

Document de sortie **C** 39%

51% des patients recommanderaient certainement cet établissement

**69 / 100** **B** LISTE DES RÉSULTATS  
Satisfaction des patients Certification de l'établissement

FICHE IDENTITÉ QUALITÉ **ACTIVITÉS & SPÉCIALITÉS**

**ACTIVITÉS & SPÉCIALITÉS DE L'ÉTABLISSEMENT**

Information sur les volumes d'activité de cet établissement. Plus le résultat chiffré est élevé, plus cette activité est pratiquée. Les diagrammes présentent une comparaison avec les autres établissements de proximité. Au survol de la souris, la répartition nationale vous donne un repère pour comprendre si le volume d'activité est relativement important ou non.

ACTIVITÉS & SPÉCIALITÉS CORRESPONDANT À VOS CRITÈRES DE RECHERCHE

**Chimiothérapie**

NUMÉRO DE SÉANCES (PAR AN) (0)

4 343

RÉPARTITION DES ÉTABLISSEMENTS LES PLUS PROCHES

Enfin, la fiche « Activités et spécialités » donne à l'utilisateur des informations sur les volumes d'activité de l'établissement concerné. Plus le résultat chiffré est élevé, plus cette activité est pratiquée. Les diagrammes présentent une comparaison avec les autres établissements à proximité. Au survol de la souris, la répartition nationale vous donne un repère pour comprendre si le volume d'activité est relativement important ou non.

Dans notre exemple, cette fiche ne met en avant que les activités et spécialités correspondant à mes critères de recherche (soit la cancérologie et plus précisément la chimiothérapie/radiothérapie). 4 343 séances de chimiothérapie ont lieu chaque année, en moyenne, au centre hospitalier d'Arras (ce chiffre ne concerne que les patients hospitalisés moins de 24h). Cet établissement, selon le diagramme présenté, se trouve dans la fourchette haute des établissements du même secteur géographique proposant la même activité.

En fonction de mes critères de recherche et des informations qui en ressortent, je peux choisir en toute connaissance de cause d'aller me faire soigner au centre hospitalier d'Arras ou non.

# Le Rapport Annuel des Droits des Usagers 2016

Le dernier rapport relatif aux droits des usagers du système de santé est paru avec les données des établissements de santé de la région, récoltées en 2016.

Il a été adopté en assemblée plénière de la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie (CRSA) des Hauts-de-France le 13 juin 2017 et a été publié sur le site de l'Agence Régionale de Santé (ARS) début 2018.

Ce rapport est établi sur la base de données collectées et consolidées par la Commission Spécialisée des Droits des Usagers de la CRSA des Hauts-de-France, avec le soutien de l'ARS. Ce rapport est donc le fruit d'une analyse croisée de données et d'indicateurs de natures différentes :

- Données déclaratives recueillies auprès des établissements de santé et des ESMS (Etablissements et Services Médico-Sociaux) accueillant des personnes handicapées par le biais de deux questionnaires ;
- Cotation issues des rapports de certification de la Haute Autorité de Santé (HAS) ;
- Statistiques réunies par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie et l'Agence Régionale de Santé ;
- Données transmises par les conseils des ordres des professionnels de santé, les Maisons Départementales des Personnes Handicapées (MDPH), le Rectorat et les Collectifs Interassociatifs Sur la Santé (CISS) du Nord Pas-de-Calais et de Picardie.

L'enquête, lancée sur une période de six mois entre août et décembre 2016 auprès de 202 établissements de santé a obtenu un taux de participation de 84% ce qui constitue une baisse significative par rapport aux taux de participation moyen en 2015 en Picardie et en Nord-Pas-de-Calais.

L'enquête, lancée sur une période de quatre mois entre août et novembre 2016 auprès de 1377 établissements et services médico-sociaux, a atteint un taux de participation de 50%.

## Quelques chiffres issus de ce rapport :

- **Parmi les membres obligatoires de la commission des usagers (ex-CRUQPC au moment de l'enquête), les représentants des usagers se distinguent par un meilleur taux de formation aux rôles et missions de cette instance (33% pour les RU titulaires). Néanmoins, ces taux restent très faibles. 46% des établissements ont une commission des usagers avec aucun membre formé aux rôles et missions de cette instance.**
- **En 2015, le rapport du médiateur est transmis à l'ex-CRUQPC uniquement dans 35% des établissements.**
- **La majorité des réclamations porte sur les aspects médicaux de la prise en charge.**
- **Dans la catégorie « Accueil et administration », la facturation et les dépassements d'honoraires et l'attente et les délais constituent la majorité des réclamations.**
- **98% des établissements ont mis en place un questionnaire de satisfaction, avec un taux de retour moyen par établissement de 34%.**

Pour découvrir l'ensemble des éléments présentés par ce rapport : <https://www.hauts-de-france.ars.sante.fr/system/files/2017-09/Rapport%20Annuel%20Droit%20des%20Usagers%202016.pdf>

## À vos agendas : Formations



- « RU en avant ! » (2 jours) 8 et 9/10/18 - Arras
- « RU en commission des usagers » 6/11/18 – Arras
- « Défendre les droits des usagers » 16/11/18 - Compiègne
- « Présider une commission des usagers » (2 jours) 22 et 23/11/18 - Lille
- « RU et qualité en établissement de santé » (2 jours) 11 et 12/12/18 - Lille
- « Le rapport annuel de la commission des usagers : y participer, l'exploiter » 18/12/18 - Arras

Contact : [lwattrelot@france-assos-sante.org](mailto:lwattrelot@france-assos-sante.org) / 06.42.60.00.44.

## SAVE THE DATE

L'ARS des Hauts-de-France, en partenariat avec France Assos Santé Hauts-de-France vous convient à une rencontre sur l'agrément des associations d'usagers du système de santé le **jeudi 15 novembre 2018 de 14h00 à 16h30 à ARRAS.**

### Coordinatrice régionale

Mme CASSARIN-GRAND  
10, rue Baptiste Monnoyer  
BP 1234 – 59013 LILLE  
06.25.47.08.09  
[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 WATTRELOT  
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)