



**BREAKING
NEWS**

1^{ÈRES} ASSISES DU REPRÉSENTANT DES USAGERS DE NORMANDIE

Du côté
des assos



Unapei
Normandie

EXCLU

**NOUVELLES PAGES
FACEBOOK ET
LINKEDIN**



A la Une

1^{ères} ASSISES DU REPRÉSENTANT DES USAGERS DE NORMANDIE
Page 3

Soif de connaissance

FORMATION DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS DU SECOND SEMESTRE 2022
Pages 5 & 6

Du côté des assos

UNAPEI
Page 4

On fait le point

AGENDA
Page 8

Allô les doc

NOUVEAUX DOCUMENTS UTILES
Page 7

En exclu

RÉSEAUX SOCIAUX
Page 9

PLUS QUE JAMAIS LA REPRÉSENTATION DES USAGERS CONFIRME SON UTILITÉ

*Depuis ces quelques mois pendant lesquels j'ai l'honneur de présider France Assos Santé Normandie, je me rends compte du formidable réseau que représentent les représentants des usagers (RU) de Normandie. Adhérents d'associations diverses, vous agissez avec passion, solidarité et énergie. **Plus que jamais votre rôle doit être reconnu et renforcé, plus que jamais nous avons besoin de vous tous.***

Pendant ces quelques semaines de mandat, je ne vous cache pas que les rencontres sont nombreuses et riches d'enseignements, les sollicitations pour participer à des groupes de travail, des instances, anciennes ou nouvelles, arrivent en quantité.

D'une part, c'est bon signe car cela veut dire que nous devenons « incontournables », mais d'autre part, les besoins en bénévoles investis est important. Je sais que nous pouvons compter sur vous.

Nous avons aussi choisi d'être vigilants et réactifs quand une atteinte à l'intérêt de nos usagers se fait jour, comme cela a été le cas pour l'arrêt des greffes cardiaques au CHU de Caen, décidé d'une manière brutale par l'ARS de Normandie. C'est pourquoi nous avons réagi par voie de presse avec notre ami Jacques DESLANDES, Président de l'Association Normande des Greffés Cardiaques, pour protester contre le manque d'humanité et de concertation qui a présidé à cette décision.

Le dialogue et les échanges avec l'ARS de Normandie restent bons et la volonté de travailler utilement ensemble est certaine. Ce qui n'empêche pas d'être vigilants et exigeants, cela contribuera à notre crédibilité. C'est ce que j'affirmerai à Thomas DEROCHE, Directeur général de l'ARS Normandie, lors de notre rencontre programmée le 16 septembre prochain.

Bonne reprise à tous, active et solidaire.

Yves GRÉGOIRE, Président de France Assos Santé Normandie



1^{ÈRES} ASSISES DU REPRÉSENTANT DES USAGERS DE NORMANDIE



BLOQUEZ VOTRE AGENDA !



Les RU sont à l'honneur !

Cette année, France Assos Santé Normandie et son groupe de travail "Faire connaître les représentants des usagers (RU)" mettent en lumière les RU avec les 1ères Assises du RU de Normandie

France Assos Santé Normandie

1^{ères} ASSISES DU Représentant des Usagers DE NORMANDIE

LUNDI 21 NOVEMBRE 2022
9H À 17H À CAEN

Démocratie

Numérique

Ethique

Représentant des usagers

JE M'INSCRIS

POUR D'INFOS

02 35 36 29 81

normandie@france-assos-sante.org





MISSIONS
NATIONALES

Depuis plus de 60 ans, l'Unapei agit contre l'isolement et l'exclusion sociale et pour l'accompagnement et le

respect des personnes en situation de handicap intellectuel, autistes, polyhandicapées et porteuses de handicap psychique. Elle regroupe en France 330 associations* (plus de 3000 établissements), animées par des entrepreneurs militants : bénévoles, parents et amis de personnes handicapées. Le mouvement est à l'origine d'actions solidaires et des accompagnements médico-sociaux.

L'Unapei a l'ambition de répondre aux grands enjeux d'une société solidaire et inclusive pour que chaque personne porteuse d'un handicap puisse vivre avec et parmi les autres dans le respect de sa différence et de son libre choix. Accessibilité, citoyenneté, éducation, emploi, logement, santé... sont défendus inlassablement par l'Unapei au niveau national et régional.

MISSIONS
EN RÉGION

L'Unapei Normandie est l'échelon régional du mouvement, elle compte **28 associations membres**, soit **205 établissements** qui accueillent plus de **10 000 personnes** en situation de

handicap intellectuel, accompagnées par plus de 5 500 professionnels, sur les 5 départements.

Concrètement, elle assure la mise en œuvre de la politique nationale en étant le relai auprès des associations locales. Par cette action, elle participe aux grands changements qui impactent le secteur du handicap ; dernièrement avec sa contribution pour le nouveau plan des Esat (Etablissements et Services d'Aide par le Travail) ou encore la prestation de compensation du handicap ouverte à tous, plus récemment la revalorisation des professionnels du secteur médico-social et des mandataires judiciaires et prochainement la mise en application de la loi de déconjugalisation de l'AAH (Allocation Adulte Handicapé). Elle a également pour mission de déployer sur le territoire la démarche d'impact social, développée par l'Unapei. Cette démarche permet de mesurer l'utilité sociale des activités des associations et valoriser leurs actions.



L'Unapei Normandie anime la **politique régionale** en développant la mise en réseau et en coportant des **projets**, tel que le Centre Ressource Vie Intime Affective Sexuelle et Soutien à la Parentalité (Unapei Normandie / APF France Handicap).

Elle entretient des relations avec les **partenaires** de la région (Uriopss, Nexem, etc.) pour mener des actions en inter-fédérations auprès des pouvoirs publics (Agence régionale de santé, le Conseil départemental, etc.).

Par ailleurs, elle **coordonne des actions régionales**, notamment en mutualisant des actions de formation à destination des associations du mouvement. Enfin, elle anime et pilote des **groupes de travail inter-associations** et organise des **événements régionaux** comme : « **Les chemins de l'inclusion** », le 1er octobre 2022, pour les personnes en situation de handicap accueillies dans les établissements des associations du mouvement et leur famille.

L'Unapei Normandie est un **réseau d'association incontournable** qui réserve une place à chacun dans le respect des choix de vie.

* Le Mouvement Unapei comprend des associations familiales, gestionnaires ou non d'établissements et services médico-sociaux, des associations mandataires judiciaires à la protection des majeurs

CONTACT :



Véronique Cahierre,

Déléguée régionale Unapei Normandie

veronique.cahierre@unapei-normandie.org

Tél : 07 56 16 20 89





1 Vous trouverez sur l'extranet les nouveaux documents de communication de notre ligne d'information Santé Info Droits :



Nouveau Flyer
Nouvelle carte de visite
Nouvelles affiches



Pour commander, rendez-vous sur l'Extranet :
<https://extranet.france-assos-sante.org/>



2 Vous trouverez sur le site de France Assos santé les fiches missions :



REPRÉSENTANT ASSOCIATIF EN CPTS
(CPTS = communauté professionnelle territoriale de santé)



REPRÉSENTER LES USAGERS EN DAC
(DAC = dispositif d'appui à la coordination)



Cliquez sur les images pour consulter ces fiches missions.



Retrouvez le **replay** des deux **webinaires normands** sur la chaîne **You Tube** de France Assos Santé, l'un sur le fonctionnement d'une CPTS, l'autre sur un DAC...

Cliquez ici



RAPPEL

Vous souhaitez devenir représentant des usagers en commission des usagers ?

Vous pouvez candidater à tout moment auprès de l'ARS Normandie :

[ARS de Normandie - Commission des usagers .
demarches-simplifiees.fr](https://ars-normandie.commission-des-usagers.demarches-simplifiees.fr)





1

COMPRENDRE LE SYSTÈME DE SANTÉ

- Publics**
- Représentants des usagers
 - Membres des associations adhérentes à France Assos Santé

- Prérequis**
- Formation : RU en AVANT !
 - Formation : Défendre les droits des usagers

Objectifs

Acquérir les bases de compréhension de la notion de santé publique.
Comprendre le fonctionnement du système de santé et les logiques qui le traversent.
Situer l'utilisateur parmi les différents acteurs du système.
S'entraîner à préparer ensemble des positions à porter sur des questions de santé.

Le système de santé est complexe et j'ai besoin d'aide pour en comprendre le fonctionnement, les enjeux et les acteurs, afin d'avoir la capacité d'émettre des avis et d'y porter la voix des usagers.

2

PRENDRE LA PAROLE AU NOM DES USAGERS

- Publics**
- Représentants des usagers
 - Responsables d'associations adhérentes à France Assos Santé

- Prérequis**
- 2 ans d'ancienneté dans la représentation des usagers

Objectifs

Préparer sa prise de parole de manière stratégique grâce au repérage de ses enjeux.
Savoir se positionner dans le cadre d'un échange public.
Mobiliser les bonnes ressources pour élaborer et soutenir une position.
Adapter ses interventions selon les objectifs poursuivis.

Je m'exprime fréquemment au nom des usagers (dans le cadre de mon mandat ou à d'autres occasions). J'ai besoin de gagner en efficacité pour mieux faire passer mes messages ! A quoi faire attention pour avoir de l'impact ? Comment gagner en aisance ? »

3

AMÉLIORER LA QUALITÉ À L'HÔPITAL

- Publics**
- Représentants des usagers en **commission des usagers** ou en **conseil de surveillance** ou en **groupement hospitalier de territoire**

- Prérequis**
- Formation : RU en CDU
 - Avoir accès aux plaintes et aux réclamations

Objectifs

Définir les principes d'une démarche qualité du point de vue de l'utilisateur.
Se positionner en tant que RU lors des différentes étapes de la démarche qualité.
Identifier les outils et méthodes utilisés dans la démarche qualité.
Utiliser les outils de la CDU sous l'angle de la qualité V2020.

Je suis plutôt à l'aise dans mon mandat de RU en CDU et j'aimerais aller plus loin pour améliorer la qualité à l'hôpital. Je souhaiterais mieux connaître et utiliser les démarches/outils : en particulier, la démarche de certification de l'établissement.

4

COMMENT ABORDER LES PLAINTES DES PATIENTS EN SECTEUR PSYCHIATRIQUE ?

- Publics**
- Représentants des usagers en **commission des usagers**

Objectifs

Identifier les problématiques spécifiques des usagers du secteur.
Traiter les courriers issus d'un secteur de psychiatrie en CDU.

Atelier de 2h en visio

5

REPRÉSENTER LES USAGERS EN COMMISSION DES USAGERS

Publics Représentants des usagers en **commission des usagers**

Prérequis Formation : RU en AVANT !

Objectifs

Comprendre le fonctionnement de la CDU : son rôle, son fonctionnement, la place de chacun de ses membres. Agir méthodiquement sur les principaux sujets de la commission. Identifier les évolutions législatives, réglementaires et ce que défend le RU. Se situer comme acteur de l'amélioration du système de santé.

Par sa position charnière au sein de l'établissement de santé, la commission des usagers est le lieu par excellence où le RU peut veiller au respect des droits des usagers et contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge.

6

LE RÈGLEMENT INTÉRIEUR DE LA COMMISSION DES USAGERS

Publics Représentants des usagers en **commission des usagers**

Prérequis Formation : RU en CDU

Objectifs

Connaître les règles de la CDU pour construire un règlement intérieur. Analyser et enrichir le règlement intérieur de la CDU de son établissement.

Atelier de 2h en visio

7

ANALYSER LES PLAINTES ET LES RÉCLAMATIONS EN CDU

Publics Représentants des usagers en **commission des usagers**

Prérequis

- Formation : RU en AVANT !
- Formation : RU en CDU

Objectifs

Identifier le parcours d'une plainte ou réclamation dans un établissement de santé. Analyser la plainte du point de vue du RU. Connaître les différents niveaux de réponses à apporter. Utiliser la plainte pour améliorer la qualité.

« La lecture des plaintes et réclamations n'est pas si simple en CDU. Comment comprendre les données organisationnelles, médicales ? Comment faire place à la subjectivité du patient ? Comment veiller à ce que la réponse donnée à l'utilisateur soit la meilleure possible ? »

8

AMÉLIORER LA QUALITÉ DE L'INFORMATION À L'HÔPITAL

Publics

- Représentants des usagers
- Membres des associations adhérentes à France Assos Santé

Prérequis Formation : RU en AVANT !

Objectifs

Cerner la thématique et en quoi c'est utile pour l'utilisateur. Savoir dans quelles circonstances vous pouvez agir pour améliorer la qualité de l'information. Avoir des repères concrets pour améliorer la qualité de l'information. Connaître les ressources sur lesquels s'appuyer pour mettre en place des actions pro-littératie pour les individus et l'environnement.

Suivre une notice de médicament, compléter des formulaires pour la mutuelle... Quel est le lien entre la qualité de l'information donnée et la capacité d'une personne à la trouver, la comprendre, et l'utiliser dans sa vie quotidienne ? Comment pouvons-nous agir pour que l'information soit utile pour tous ?



Formation du RU

Le programme de formations et les bulletins d'inscription ont été envoyés par mail et par voie postale.



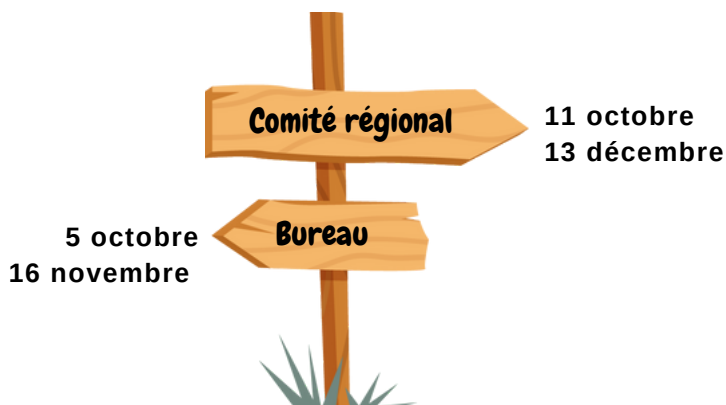
- **"Comprendre le système de santé"**
Vendredi 30 septembre à Rouen
- **"Prendre la parole au nom des usagers"**
Mercredi 5 octobre à Caen
- **"Améliorer la qualité à l'hôpital"**
Jeudi 13 et vendredi 14 octobre à Rouen
- **Atelier "Comment aborder les plaintes des patients en secteur psychiatrique?"**
Mardi 15 novembre en visio
- **"Représenter les usagers en commission des usagers"**
Mercredi 23 novembre à Caen
- **Atelier "Le règlement intérieur de la commission des usages"**
Jeudi 1 décembre en visio
- **"Analyser les plaintes et les réclamations en commission des usagers"**
Mardi 6 décembre à Bayeux
- **"Améliorer la qualité de l'information à l'hôpital"**
Jeudi 8 décembre à Saint-Lô
- **Groupe d'échanges de pratiques**
Mardi 8 novembre à Evreux
Mardi 22 novembre à Argentan
Mardi 7 décembre à Saint-Lô

Pour s'inscrire :
S'adresser à **Maëlle PRIEUR**
mprieur@france-assos-sante.org
07.56.34.08.74

Événements

- **Forum Maladies rares**
Vendredi 16 septembre à Caen
- **9e journée annuelle des groupes d'éthique territoriaux de Normandie**
Jeudi 22 septembre à Honfleur
- **42e Assemblée générale de l'ADMD**
Samedi 24 septembre à Rouen
- **Webinaire Journée "Douleurs"**
Lundi 17 octobre de 10h à 17h
- **Conférence-spectacle "Accompagner dans la joie !" par JALMALV Le Havre**
Jeudi 20 octobre, au Havre
Réservation au 06.95.02.01.77
- **1ères Assises du RU de Normandie,**
Lundi 21 novembre à Caen

Instances



RÉSEAUX SOCIAUX

En exclu



FRANCE ASSOS SANTÉ NORMANDIE DÉBARQUE SUR FACEBOOK ET LINKEDIN !!!

Les réseaux sociaux sont devenus inévitables pour se faire connaître par toutes les générations.

LA RÉFÉRENCE DE LA DÉFENSE DES DROITS DES USAGERS

PARTAGEONS NOS REVENDICATIONS

PARTAGEONS NOS ÉVÈNEMENTS

DEVENONS VISIBLES DE TOUS

PARTAGEONS NOS ACTIONS

FAISONS PARLER DE NOUS



SEUL ON VA PLUS VITE, ENSEMBLE ON VA PLUS LOIN !



IMPORTANT

Pour ne rien rater et retrouver toutes nos actualités, abonnez-vous à nos pages en cliquant sur les images



facebook



LinkedIn



LE MAG' DU RU

N° 7 - Sept. / Déc. 2022



FRANCE ASSOS SANTÉ NORMANDIE
15 RUE DE L'ANCIENNE PRISON
76000 ROUEN

TÉL. : 02 35 36 29 81



NORMANDIE@FRANCE-ASSOS-SANTE.ORG

