



















RAPPORT D'ACTIVITÉ

2023



sommaire

1	Le mot du président	P. 3
2	Présentation de France Assos Santé Normandie	P. 4
	 Liste de nos associations adhérentes en 2023	P. 5
	 Nos instances	P. 6
	 L'équipe salariée	P. 6
	 Plan stratégique de France Assos Santé 2023-2027	P. 7
3	Nos actions d'information des usagers, de leurs représentants et des acteurs associatifs	P. 8
	 Supports informatifs	P. 8
	 Evènements locaux d'information	P. 9
	 Campagnes de communication	P. 10
4	Nos actions de formation des représentants des usagers	P. 11
	 Formations en présentiel	P. 12
	 Ateliers en visioconférence	P. 12
	 Groupes d'échanges de pratiques	P. 13
	 Appréciation des participants	P. 14
5	Nos actions d'expression des usagers / Plaidoyer	P. 16
	 Moments phares dans l'agenda du président	P. 16
	 Groupes de travail internes	P. 16
	 Participation aux journées régionales, aux groupes de travail externes et aux séminaires régionaux	P. 17
	 Sujets de plaidoyer régionaux	P. 18
6	Nos actions de représentation des usagers	P. 20
	 Les principales instances de démocratie en santé	P. 20
	 Enquête nationale auprès des représentants des usagers	P. 21
	 Enquête nationale auprès des représentants des usagers au Conseil de la CPAM après 1 an de mandat	P. 23
7	 Annexes	P. 24

Le mot du président



« 2023 : année charnière entre deux horizons »

2023 aura été une année riche et mouvementée, particulièrement importante pour l'avenir de la démocratie en santé et du système de santé tout simplement.

Riche des échanges que nous avons eus avec la communauté des représentants des usagers de Normandie au cours des séminaires, formations et groupes de travail. Vous avez contribué à faire vivre cette démocratie en santé par la richesse des contributions et la qualité de vos interventions. Nous avons contribué au lancement des actions dans le cadre du plan stratégique national de France Assos Santé autour de trois ambitions :

- Renforcer la cohésion et la structuration du réseau.
- Revitaliser et amplifier la démocratie en santé.
- Eclairer et transformer les politiques publiques ayant un impact sur la santé.

Vous avez contribué à décliner ces ambitions au niveau de la région Normandie ; nous pourrions ainsi mieux peser sur les décisions territoriales en matière de santé.

Ces ambitions permettront de structurer notre réseau au mieux pour être en capacité d'apporter la meilleure aide aux usagers que nous avons la charge de représenter.

Cette tâche n'est pas terminée et se poursuivra pendant les prochaines années. Elle permettra de renforcer notre union, capable de répondre aux sollicitations nombreuses des acteurs du monde de la santé normand.

2023 aura également été l'année où nous avons été très sollicités pour co-construire le prochain projet régional de santé (PRS) normand.

Grâce à vos travaux, nous avons travaillé avec l'Agence régionale de santé de Normandie, à la construction de ce PRS. Notre « contribution de France Assos Santé Normandie au PRS pour permettre aux usagers d'être à part entière acteur de leur santé » a reçu un accueil très apprécié par l'ARS.

Nous ne pouvons cependant qu'être très réservés sur son application et son aptitude à régler les problèmes structurels de notre système de santé. Les moyens qui seront débloqués seront-ils simplement « cosmétiques » ou plus à même de régler les énormes problèmes d'accès aux soins dans un parcours coordonné cohérent et performant ?

Le décor est planté, nous attendons d'une manière bienveillante, attentive mais aussi constructive les premiers résultats de ce PRS. Nous serons tout aussi prompts à en saluer la mise en œuvre que critiques au constat du moindre manquement. Tout dépendra de l'allocation des moyens correspondants par l'Etat et de l'ambition qu'il manifestera pour régler structurellement et durablement la dégradation de notre système de santé.

Voilà les bases de notre action travaillées en 2023 : renforcer l'image et l'organisation de France Assos Santé pour peser plus efficacement par nos contributions sur l'avenir de notre système de santé.

Ensemble, ce sera possible !

Fraternellement,

Yves GRÉGOIRE,
Président de France Assos Santé Normandie





Présentation de France Assos Santé Normandie

Article 1 - Art. L. 1114-7 du Code de la santé publique

« L'Union nationale des associations agréées d'usagers du système de santé [UNAASS, nom de marque France Assos Santé] est administrée par un conseil dont les membres sont élus selon les conditions définies dans ses statuts. »

Forte d'une mission officiellement reconnue par son inscription dans le Code de la santé publique, **France Assos Santé** a été créée le 1^{er} janvier 2017 au niveau national, six mois avant la création de la délégation régionale de Normandie.

Notre volonté est de permettre que s'exprime la vision des usagers sur les problématiques de santé qui les concernent au premier chef, par une voix puissante, audible et faisant la synthèse des différentes sensibilités afin de toujours viser au plus juste de l'intérêt commun.

UNE APPROCHE INTERASSOCIATIVE DEPUIS ... PLUS DE 20 ANS !

Cette dimension interassociative 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 notamment caractérisée par la constitution du **Collectif Interassociatif Sur la Santé**, actif pendant plus de 20 ans et qui s'est fondu dans France Assos Santé lors de sa création.

CHIFFRES CLÉS 2023

1 site web régional
normandie.france-assos-sante.org

31 actualités mises en ligne



63 abonnés



259 abonnés

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

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 [URAASS], **délégations régionales de France Assos Santé**.





Liste de nos associations adhérentes en 2023

En 2023, France Assos Santé Normandie compte **71** associations adhérentes (issues de 38 mouvements associatifs), militant pour les droits des patients et des usagers, réparties en sept collèges pour défendre les intérêts des usagers.



+ **7** associations par rapport à 2022

COLLÈGE 1 Défense des intérêts des personnes malades

* **AFA** (Association François Aupetit)

* **AFF** (Association française des fibromyalgiques)

* **AFH** (Association française des hémophiles)

* **AFM-Téléthon** (Association française contre les myopathies)

* **AFPric** (Association française des polyarthritiques et des Ric)

* **AFS** (Association France spondyloarthrites)

* **AIDES** (Association de lutte contre le sida)

* **Alliance Maladies Rares**

* **EndoFrance**

* **Entraid'addict**

* **Epilepsie France**

* **FFD** (Fédération française des diabétiques)

* **FGCP** (France greffes cœur poumons) [**ANGC** (Association normande des greffés cardiaques) et **CGHN** (Cardio greffes Haute-Normandie)]

* **France Rein Normandie**

* **Ligue nationale contre le cancer**

* **UAFLMV** (Union des associations françaises de laryngectomisés et mutilés de la voix)

* **Vaincre la mucoviscidose**

* **Vivre comme avant**

COLLÈGE 2 Défense des intérêts des personnes âgées et des retraités

* **FNAR** (Fédération nationale des associations de retraités et préretraités)

COLLÈGE 3 Défense des intérêts des personnes en situation de handicap

* **ADVOCACY**

* **APAJH** (Association pour adultes et jeunes handicapés)

* **APF-France handicap** (Association des paralysés de France)

* **ASBH** (Association nationale spina bifida et handicaps associés)

* **FNATH** (Association des accidentés de la vie)

* **France Alzheimer**

* **UNAFAM** (Union nationale des familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques)

* **UNAPEI** (Union nationale des associations de parents, de personnes handicapées mentales)

COLLÈGE 4 Défense des intérêts des familles

* **CNAFC** (Confédération nationale des associations familiales catholiques)

* **UFAL** (Union des familles laïques)

* **UNAF** (Union nationale des associations familiales)

COLLÈGE 5 Défense des intérêts des consommateurs

* **CLCV** (Association consommation logement et cadre de vie)

* **UFC-Que Choisir**

COLLÈGE 6 Défense des intérêts des personnes en situation de précarité

L'Abri

* **Petits frères des pauvres**

COLLÈGE 7 Défense et promotion de la qualité et de la sécurité de la prise en charge / Santé environnementale

* **ADMD** (Association pour le droit de mourir dans la dignité)

* **JALMALV** (Jusqu'à la mort accompagner la vie)

* **Le LIEN** (Association de lutte, d'information et d'étude des infections nosocomiales)

* **VMEH** (Visite des malades en établissements hospitaliers)



*Associations locales issues d'un démantèlement d'associations adhérentes à France Assos Santé nationale





Nos instances

Depuis 2021, tous les mandats d'élus de notre union sont de 3 ans (modification des statuts).



Assemblée régionale



71 ASSOCIATIONS ADHÉRENTES

4 mai 2023 (Caen)



Comité régional



19 MEMBRES
(19 binômes titulaires / suppléants)

3 réunions :

- 26 janvier (visioconférence)
- 4 mai (Caen)
- 9 novembre (Beuzeville)



Bureau régional



9 ÉLUS

Président - Yves GREGOIRE (ADMD)

Vice-président - Philippe GUERARD (Advocacy Normandie)

Représentant du collège 1 - Hervé VARIN (AFM-Téléthon)

Représentant du collège 2 - Christian LEMIEUX (FNAR)

Représentant du collège 3 - Jean-Pierre LUCAS (FNATH)

Représentant du collège 4 - Michel LE RICQUE (URAF/UDAF)

Représentant du collège 5 - Claire PEREZ (CLCV)

Représentant du collège 6 - Léonard NZITUNGA (L'Abri)

Représentant du collège 7 - Pascal GIAMELUCA (Le LIEN)



4 réunions en visioconférence
et 1 réunion à Beuzeville



L'équipe salariée



Célia VERLAND

Animation du réseau (associations et partenaires)



Groupe de travail "Faire connaître les représentants des usagers"

Maëlle PRIEUR

Plan de formations des représentants des usagers



Groupe de travail "Douleur"

Zahia FRANÇOIS

Accueil téléphonique et des visiteurs



Comptabilité



Administratif





NOUVEAU

Après plusieurs réunions de travail et consultations internes, France Assos Santé a adopté son nouveau plan stratégique.

3 OBJECTIFS

AMBITION 1

Renforcer la cohésion et la structuration du réseau.

Impulser et entretenir un sentiment d'appartenance à France Assos Santé.

Favoriser la culture commune et animer la dynamique inter-associative dans l'ensemble du territoire.

Valoriser les contributions respectives de France Assos Santé, de ses associations membres, de ses délégations et des personnes qui y participent à tous les niveaux.

3 OBJECTIFS

Favoriser l'appropriation des principes et du fonctionnement de la démocratie en santé.

Co-construire avec les autres acteurs du système de santé les nouvelles formes d'engagement et favoriser leur complémentarité avec les représentants des usagers.

Renforcer et animer la communauté des représentants des usagers en leur donnant les moyens de leurs missions pour être un acteur proactif de la transformation du système de santé.

AMBITION 2
Revitaliser et amplifier la démocratie en santé.

AMBITION 3

Eclairer et transformer les politiques publiques ayant un impact.

Structurer notre capacité d'enquête et de recueil des expériences usagers.

Consolider notre expertise pour être en mesure de produire des analyses, avis et recommandations éclairés et informés.

Gagner collectivement en capacité d'influence.



PRIORITÉS IDENTIFIÉES EN NORMANDIE



AMBITION 1 3 ACTIONS

- **Structurer l'accueil** des nouvelles associations adhérentes.
- **Créer/développer des espaces de partage d'expériences** pour contribuer à l'élaboration des positions, échanger sur les pratiques et actualités associatives.
- **Inciter les associations membres à communiquer** sur leur appartenance à France Assos Santé et à relayer les productions de France Assos Santé.



AMBITION 2 3 ACTIONS

- **Illustrer la plus-value** du rôle des représentants des usagers.
- **Sensibiliser et former** les acteurs du réseau de France Assos Santé (gouvernance, RU, associations, formateurs...) aux nouvelles formes d'engagement.
- **Animer** la communauté des RU et les accompagner tout au long de leur mandat.



AMBITION 3 3 THÈMES DE PLAIDOYER

- **La détérioration de l'accès** à des soins de qualité.
- **Les inégalités sociales et territoriales** en matière de santé, de plus en plus criantes.
- **L'usage croissant des outils numériques** qui, aussi utile soit-il à l'amélioration du système de santé et à son fonctionnement, est susceptible de renforcer des difficultés d'accès aux soins.



3

Nos actions d'information des usagers, de leurs représentants et des acteurs associatifs

Supports informatifs



Journée européenne 2023 de vos droits en santé

Objectif : Informer les usagers sur les droits collectifs.

Pendant plusieurs semaines, le réseau de France Assos Santé s'est mobilisé partout en France pour promouvoir les droits en santé auprès de tous les usagers, un temps fort de la démocratie en santé.



En Normandie, plusieurs actions ont été réalisées :

- **Diffusion d'un recueil des actions menées** par notre réseau associatif et par les représentants des usagers normands (accessible sur notre page Internet).
- **Publication d'un droit en santé** par jour, sur nos réseaux sociaux (LinkedIn  et Facebook .



Dépliants « Un représentant des usagers, c'est quoi ? »

Objectif : Faire connaître les représentants des usagers aux usagers et aux professionnels de santé.

Nombre de dépliants diffusés dans les établissements ou lors d'événements locaux en **2023** :



5000



1785

Le Mag' du RU

Il s'agit de la **revue interne** de France Assos Santé Normandie. Elle compte **3** numéros par an (janvier / mai / septembre).

Au programme :

- des actualités,
- la présentation de partenaires,
- la présentation d'une de nos associations adhérentes,
- la présentation des actions des représentants des usagers,
- les nouveaux documents parus,
- les formations proposées aux représentants des usagers...

NOUVELLE RUBRIQUE



Evènements locaux d'information


Webinaire « Mon Espace Santé, comment ça marche ? »


- Objectifs :**
- Présenter Mon Espace Santé : c'est quoi ? Pour qui ? A quoi ça sert ?
 - Mobiliser le réseau pour devenir des ambassadeurs de Mon Espace Santé.

Le jeudi 2 mars 2023, France Assos santé Normandie et l'ARS Normandie ont proposé un webinaire pour informer les usagers sur le nouvel outil « **Mon Espace Santé** ».



 **39 PARTICIPANTS** sur **72** inscrits

 **93.5 %** des participants sont satisfaits/très satisfaits.

 **93.6 %** se sentent plus à l'aise sur le sujet « Mon Espace Santé ».

Webinaire « Les directives anticipées, comment ça marche ? »

Objectif : Communiquer une information simple et claire sur les directives anticipées.



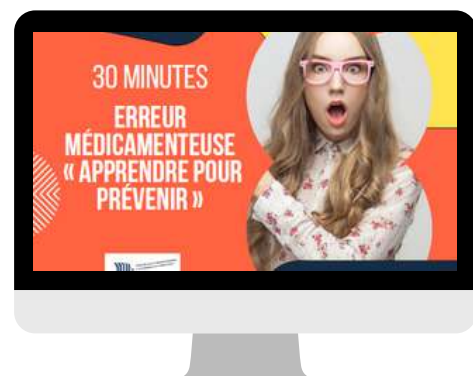
Depuis quelques années, la Mutualité Française est très impliquée sur la thématique de la fin de vie, notamment, sur le volet éthique, et œuvre pour le libre choix de la personne à choisir sa fin de vie.

Dans ce contexte, la Mutualité Française de Bretagne et de Normandie a sollicité les deux délégations régionales de France Assos Santé pour animer un webinaire sur les directives anticipées et la personne de confiance.

Webinaire « Erreurs médicamenteuses : Apprendre pour prévenir »

Objectif : Sensibiliser les usagers et les professionnels aux erreurs médicamenteuses.

À l'occasion de la Semaine Sécurité des patients 2023 « Favoriser le dialogue soignés / soignants », France Assos Santé Normandie en partenariat avec l'OMEDIT et les équipes du centre hospitalier intercommunal d'Elbeuf-Louviers-Val-de-Reuil ont proposé une visioconférence consacrée à l'automédication et ses risques.



Campagnes de communication



« Cet été, adoptons les bons réflexes »

- Objectifs :**
- **Limiter la surcharge des urgences par des passages inappropriés en recentrant l'activité des services d'urgences sur leur cœur de métier.**
 - **Apporter des réponses adaptées aux besoins de soins de la population.**



Pour limiter la surcharge des urgences par des passages inappropriés, l'ARS de Normandie et ses partenaires, la Fédération Hospitalière de France Normandie, l'Union Régionale des Médecins Libéraux, l'URPS Infirmiers, l'URPS Pharmaciens, France Assos Santé et la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie, ont engagé une campagne d'information et de sensibilisation à destination du grand public sur le bon usage des urgences, qui sont réservées aux cas les plus graves.

La représentation des usagers

Objectif : Donner de la visibilité aux représentants des usagers.

Depuis 2021, France Assos Santé s'attache à mener des campagnes de communication grand public dans des médias nationaux et régionaux afin de renforcer l'appropriation par les usagers des principes et du fonctionnement de la démocratie en santé.



Dans ce cadre, deux opérations ont été déployées au cours de l'été 2023 :

- Les 17 et 20 juillet : deux annonces successivement diffusées dans la presse quotidienne régionale (Ouest-France et Paris Normandie) ainsi que dans le Parisien/Aujourd'hui en France.
- Du 16 au 29 août : deux visuels affichés dans les stations de métro et de RER de Paris/Île-de-France (255 faces au total) ainsi que dans 4 grandes gares parisiennes du 19 août au 26 août (Gare de Lyon, Gare Montparnasse, Gare du Nord, Gare Saint-Lazare).



Réflexe santé

- Objectifs :**
- **Aider les familles les plus en difficulté à se repérer dans le système de santé et à recourir de manière toujours adaptée à l'offre de soins de ville et hospitalière.**
 - **Accompagner les professionnels de santé les plus sollicités.**



Issue d'un travail partenarial, cette campagne se compose de **fiches pratiques** qui visent à donner aux parents de nourrisson(s), d'enfant(s) en bas âge les bons gestes à adopter selon la situation qui concerne leur enfant : fièvre, diarrhée, difficultés à respirer, choc, brûlure, piqûre d'insecte...

Toutes les informations et conseils utiles sont mis à leur disposition à travers des fiches pratiques, rédigées en plusieurs étapes : j'observe / j'agis / je surveille / je protège. Ces fiches seront mises à disposition des établissements de santé, crèches, professionnels de la petite enfance... en versions papier et digitale.





Nos actions de formation des représentants des usagers

L'offre de formation de France Assos Santé est vaste : des formations générales de base aux formations adaptées à chaque instance.



Il est essentiel pour les représentants des usagers de se former afin de :

- Trouver et connaître leur place au sein du système de santé : se repérer dans le système et comprendre le fonctionnement de leur mandat.
- Développer de nouvelles compétences et parfaire leurs acquis : observer le système et prendre la parole au nom des usagers.
- Découvrir de nouveaux interlocuteurs : faire vivre un regard collectif et partager leurs pratiques.



Malgré une offre diversifiée, nous avons été contraints d'annuler 4 formations et 2 groupes d'échanges de pratiques, faute de participants.



CHIFFRES CLÉS



11 FORMATIONS
EN PRÉSENTIEL



2 ATELIERS
EN VISIOCONFÉRENCE



7 GROUPES D'ÉCHANGES
DE PRATIQUES

183 PARTICIPANTS

24 NOUVEAUX REPRÉSENTANTS
DES USAGERS FORMÉS À LA
FORMATION DE BASE



ACTIONS RÉALISÉES DANS



DÉPARTEMENTS





Formations en présentiel

Nous avons organisé **11** formations en présentiel, dont les thématiques ont été choisies en fonction des besoins et attentes des représentants des usagers normands.

Thèmes des formations	Date	Lieu	Nombre de participants
<i>"Défendre les droits des usagers"</i>	7 février	Evreux	5
<i>"Défendre les droits des usagers en fin de vie"</i>	4 avril	Rouen	7
<i>"Identifier les enjeux éthiques de la représentation des usagers"</i>	6 avril	Bayeux	6
<i>"RU en commission des usagers"</i>	24 mai	Beuzeville	5
<i>"Défendre et promouvoir l'accès aux soins"</i>	15 juin	Saint-Lô	10
<i>"RU, en AVANT !"</i>	27-28 juin	Beuzeville	11
<i>"Analyser les plaintes et réclamations"</i>	10 octobre	Beuzeville	10
<i>"RU, en AVANT !"</i>	19-20 octobre	Rouen	13
<i>"Identifier les enjeux éthiques de la représentation des usagers"</i>	28 novembre	Rouen	14
<i>"Accompagner l'utilisateur en médiation"</i>	4 décembre	Caen	13
<i>"Exploiter les résultats de la médiation"</i>	5 décembre	Caen	13

107 participants



Ateliers en visioconférence

Pour permettre aux représentants des usagers de se former sur certaines thématiques, **2** ateliers en visioconférence ont été proposés.

Thèmes des ateliers	Date	Nombre de participants
<i>"Lutter contre les infections associées aux soins"</i>	13 avril	8
<i>"Comprendre les enjeux de la e-santé"</i>	12 décembre	11

19 participants



Groupes d'échanges de pratiques

Les groupes d'échanges de pratiques ont été mis en place pour renforcer les compétences et connaissances des représentants des usagers. Un animateur est présent pour assurer le bon déroulement du groupe d'échanges et mettre en lumière la réflexion collective.



L'objectif des groupes d'échanges de pratiques est de consacrer un temps spécifique, durant lequel les représentants des usagers peuvent échanger autour de leur quotidien, leurs difficultés et leurs réussites. Ils élaborent ensemble des pistes d'action à partir de situations amenées par un participant.

En présentiel pour les RU en commission des usagers (CDU)

6 groupes d'échanges de pratiques ont été organisés dans nos 5 départements normands (Calvados, Eure, Manche, Orne et Seine-Maritime) pour les **représentants des usagers en commission des usagers**.

Groupes d'échanges de pratiques RU en CDU	Date	Lieu	Nombre de participants
<i>Représentants des usagers en CDU du Calvados</i>	22 mars	Caen	7
<i>Représentants des usagers en CDU de la Manche</i>	23 mai	Saint-Lô	10
<i>Représentants des usagers en CDU du Calvados</i>	11 octobre	Caen	8
<i>Représentants des usagers en CDU de l'Eure</i>	12 octobre	Evreux	6
<i>Représentants des usagers en CDU de Seine-Maritime</i>	23 novembre	Rouen	10
<i>Représentants des usagers en CDU de l'Orne</i>	6 décembre	Argentan	11

= 52 participants

En visioconférence pour les RU en conseil territorial de santé (CTS)

**NOUVEAUTÉ
2023**

1 groupe d'échanges de pratiques en visioconférence a été proposé le jeudi 7 décembre aux **représentants des usagers en conseil territorial de santé**.

= 5 participants





Appréciation des participants

A la fin de chaque formation, atelier et groupe d'échanges de pratiques, les participants remplissent un **questionnaire d'évaluation**.



Appréciation des formations en présentiel

Parmi les 107 participants aux formations en présentiel, 106 ont complété le questionnaire d'évaluation (99 %).

91%
des participants satisfaits
des formations

Votre appréciation	++	+	-	--	Non répondu
La pédagogie et l'animation					
L'animateur a pris en compte mes attentes.	76 %	21 %			3 %
La méthode de formation était efficace.	80 %	17 %			3 %
Les relations dans le groupe et entre le groupe et l'animateur étaient de qualité.	88 %	9 %			3 %
Les supports et documents remis sont utiles.	81 %	16 %	1 %		4 %
L'organisation et l'accompagnement					
J'ai reçu suffisamment d'informations avant la formation.	61 %	29 %	5 %		5 %
La durée de la formation convient par rapport au contenu.	72 %	25 %	5 %		5 %
L'organisation (matériel pédagogique, date, lieu) est bonne.	82 %	14 %	1 %		3 %



Appréciation des ateliers en visioconférence

Parmi les 19 participants aux ateliers en visioconférence, 18 ont complété le formulaire d'évaluation en ligne (95 %).

89%
des participants totalement
satisfaits des ateliers

Votre appréciation	Oui	Non	En partie
Utile pour exercer votre mandat.	78 %	6 %	17 %
La durée de l'atelier convenait par rapport à son contenu.	89 %	11 %	
J'ai reçu suffisamment d'aide pour me connecter.	94 %		6 %
Je suis intéressé(e) pour suivre de nouveaux ateliers à distance.	67 %	33 %	





Appréciation des groupes d'échanges de pratiques



L'ensemble des participants aux groupes d'échanges de pratiques ont complété le formulaire d'évaluation (57).

Votre appréciation	Oui	Non	En partie	Non répondu
J'ai pu échanger librement.	100 %			
Les échanges dans le groupe étaient de qualité.	96 %		2 %	2 %
L'écoute dans le groupe était de qualité.	93 %		5 %	2 %
Je mettrai en pratique certains des conseils qui ont été partagés.	88 %	4 %		9 %

Toujours intéressant d'échanger sur les différentes façons de travailler dans nos établissements de santé. Les échanges entre RU du département sont nécessaires et indispensables.

Les débats sont très enrichissants entre nous et j'apprends beaucoup de ces rencontres.

Ambiance conviviale et sans retenue par rapport aux problématiques soulevées.

Permet une connaissance des autres associations et de créer un réseau de RU.

Bon esprit ouverture. Chacun peut s'exprimer librement et une conversation en apporte une autre où l'on apprend beaucoup de choses.

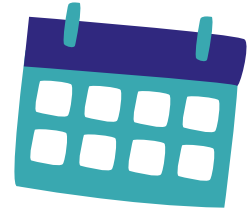


100%
des participants souhaitent revenir





Moments phares dans l'agenda du président



19 juin 2023 Entretien avec M. DEROCHE, directeur de l'ARS de Normandie au sujet du projet régional de santé 2023-2028.



14 novembre 2023 Réunion des associations agréées au ministère de la santé.



23 novembre 2023 Mise en place de la commission paritaire régionale ACI-CPTS, en charge de veiller à la couverture de tous les territoires par une CPTS.



13 décembre 2023 Comité stratégique qui pilote la charte d'accès aux soins dont France Assos Santé Normandie est signataire.



15 décembre 2023 Colloque sur l'éthique du numérique en santé à Caen : intervention de Yves GRÉGOIRE sur Mon Espace Santé et stand tenu par des RU de notre réseau.



20 décembre 2023 Comité de pilotage « **Transition écologique en santé** », piloté par l'ARS. Mise en place de groupes de travail : participation de France Assos Santé Normandie à 2 de ces groupes : « *Transformer et accompagner les pratiques vers les soins écoresponsables* » et « *Former et sensibiliser tous les professionnels et acteurs de santé à l'urgence écologique, aux enjeux santé environnement, à l'éco-conception des soins et des accompagnements médico-sociaux* ».



Groupes de travail internes



« Faire connaître les représentants des usagers »

5 réunions en visioconférence

Groupe de travail composé de **12** RU normands

« Contributions de France Assos Santé Normandie au projet régional de santé »

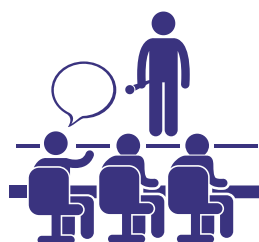
4 réunions en visioconférence

Groupe de travail composé de **5** élus de notre comité régional





Participation aux journées régionales, aux groupes de travail externes et aux séminaires régionaux



95 participations en 2023



Séminaire stratégique régional

Lundi 2 octobre 2023, **les acteurs associatifs normands** se sont réunis pour penser les actions et les thèmes en lien avec les axes stratégiques.



Objectifs :

- Analyser collectivement les résultats des questionnaires.
- Acter la priorisation des actions et des thématiques.
- Cibler les actions/thématiques qui pourraient être travaillées avec d'autres régions.
- Définir les grandes lignes du plan d'action régional.

→ **20 participants**



71,2 % se sentent plus à l'aise avec les 3 ambitions stratégiques.

78,6 % souhaitent participer à l'élaboration et à la mise en œuvre du futur plan d'actions régional.



Représentations au nom de France Assos Santé Normandie



- Comités opérationnels départementaux (**COD**) : 3 réunions du COD 14, 4 réunions du COD 50, 10 réunions du COD 76.
- Comité consultatif allocations ressources section Soins de suite et réadaptation (**CCAR-Section SSR**) : 1 réunion.
- Comité consultatif allocations ressources section Psychiatrie (**CCAR-Section Psy**) : 1 réunion.
- Comité de pilotage « Santé famille » : 4 réunions.
- **COREVIH** (Coordination régionale de lutte contre le virus de l'immunodéficience humaine) : 1 réunion.



Sujets de plaidoyer régionaux

Projet régional de santé (PRS)

Pour la construction du projet régional de santé (PRS) 2023-2028, l'Agence régionale de santé de Normandie (ARS) a opté pour une large concertation en incluant les usagers.

Contribution au projet régional de santé

4 axes de réflexion ont été proposés par France Assos Santé Normandie :

- Une communication claire et adaptée auprès de tous les usagers du système de santé.
- Une prévention et une promotion de la santé développées.
- Un système de santé plus humain.
- Un accès à des soins de qualité de proximité, quelle que soit sa situation géographique, économique et sociale.



Avis sur le projet régional de santé mis à la consultation

Lors de l'évaluation du projet régional de santé (PRS) 2018-2023, les partenaires de l'Agence régionale de santé de Normandie avaient fait part de leur souhait d'un PRS **« plus concis, plus lisible, dans une approche transversale »**.

France Assos Santé Normandie a donc pris connaissance des 266 pages du PRS, auquel s'ajouteront des feuilles de route opérationnelles, thématiques et/ou territoriales, permettant de décliner les modalités de mise en œuvre du PRS. Les usagers n'ont-ils pas les mêmes notions de concision et de lisibilité...

Les objectifs généraux du document publié par l'ARS sont partagés par France Assos Santé Normandie.

Cependant, notre union souhaite des résultats concrets sur le terrain, un suivi annuel a minima et l'implication des usagers dans les groupes de travail qui seront mis en place.





Numérique en santé



Campagne de sensibilisation en Normandie à la seconde vie des données de santé

Une vingtaine de citoyens ont échangé sur leur compréhension de l'utilisation des données de santé pour la recherche, et de la façon dont ils se la représentent. Et sur cette base, des étudiants d'une école de design de Deauville se sont appliqués à illustrer – graphiquement – la seconde vie des données. Cette initiative mise en œuvre en Normandie, via des ateliers de design-thinking, a permis d'aboutir à la création d'affiches de sensibilisation à la seconde vie des données. Un concours était ouvert à tous jusqu'à mi-février 2023 pour choisir l'affiche lauréate, exposée par la suite au CHU de Rouen Normandie pendant plusieurs mois ! Ce projet est porté par le CHU de Rouen Normandie, le Datalab Normandie, France Assos Santé et le Health Data Hub.

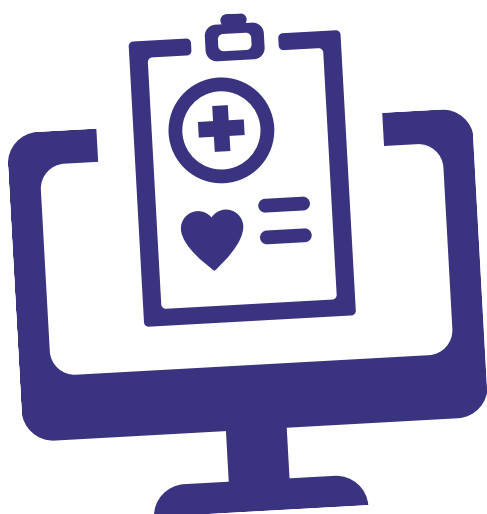


Table ronde « Accès aux données de santé : des enjeux à explorer »

Mardi 20 juin 2023 à Caen

Yves GRÉGOIRE, président de France Assos Santé Normandie, est intervenu lors d'une table ronde sur invitation de la Mutualité Française de Normandie. Le sujet portait sur les données de santé.



Colloque « Données de santé au service du citoyen »

Mardi 20 juin 2023 à Caen

Célia VERLAND, coordinatrice régionale de France Assos Santé Normandie, est intervenue lors d'un colloque sur les données de santé.



1^{ère} journée régionale « Ethique du numérique en santé en Normandie »

Vendredi 15 décembre 2023 à Caen

Yves GRÉGOIRE est intervenu lors d'une table ronde pour aborder le point de vue des usagers sur Mon Espace Santé.





Les principales instances de démocratie en santé

Les représentants des usagers sont des **bénévoles** d'associations **agrées** en santé. Ils ont un rôle de **porte-parole de tous les usagers** et veillent au **respect** et à la **promotion des droits des usagers**. Ils peuvent siéger dans plusieurs **instances**, reconnues par la législation.



Au sein des établissements de santé :

- **Commission des usagers** : traitement des plaintes et réclamations.
➤ **319 mandats pourvus**
- **Conseil de surveillance** (dans les établissements publics de santé) : orientations stratégiques et budget de l'établissement.



Au sein des instances territoriales et régionales :

- **Conseil de la caisse primaire d'Assurance maladie (CPAM)** : déclinaison des orientations et politiques générales de la CNAM.
➤ **13 mandats pourvus**
- **Conseil territorial de santé (CTS)** : avis sur la santé de l'ensemble de la population du territoire.
➤ **45 mandats pourvus**
- **Conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA)** : "parlement régional de la santé", avis sur les grands projets de santé, aide à la prise de décision de l'ARS.
➤ **20 mandats pourvus**

Au sein d'instances spécialisées :

- **Commission de conciliation et d'indemnisation (CCI)** : traitement des litiges liés aux accidents médicaux, erreurs médicales, fautes professionnelles.
➤ **12 mandats pourvus**
- **Comité de protection des personnes (CPP)** : étude des projets de recherche sur la personne humaine, tests de nouveaux médicaments, tests de dispositifs médicaux, sur des volontaires en bonne santé ou malades.
➤ **7 mandats pourvus**





Enquête nationale auprès des représentants des usagers

Objectifs de l'enquête

- Mieux connaître les représentants des usagers.
- Identifier leurs nouvelles attentes et besoins en termes de formation.
- Identifier l'effet de leurs actions sur le système de santé.

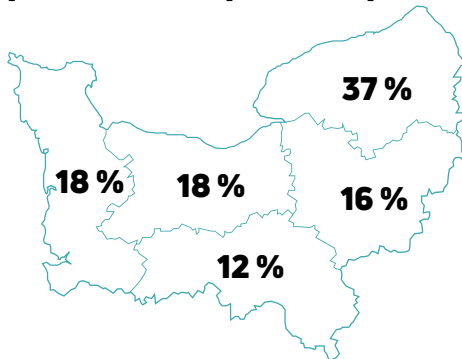
Méthodologie de l'enquête

- Conduite par un cabinet externe en lien avec le service Formation de France Assos Santé.
- 44 questions dont 25 obligatoires.
- Méthode qualitative et quantitative.
- Diffusée en ligne auprès des représentants des usagers (RU), avec le soutien des délégations régionales de France Assos Santé, au premier semestre 2023.

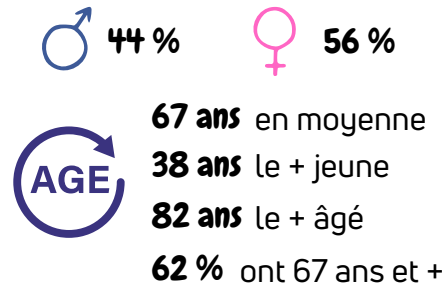
➤ **1 168 réponses complètes / 15 000 envois**

FOCUS NORMANDIE → **108 répondants / 280 envois** de **28** associations différentes

Répartition des répondants par territoire :



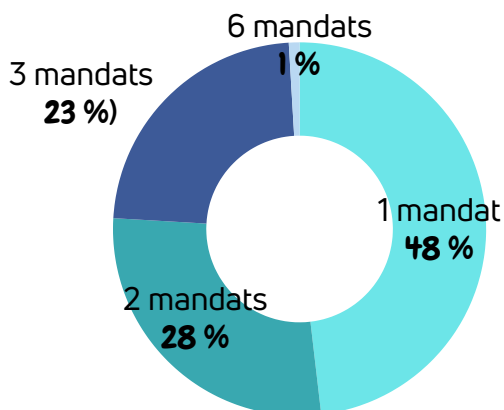
Profil des répondants :



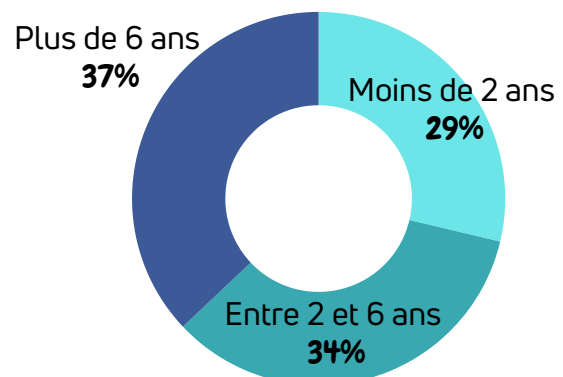
Instances où siègent les RU :



Nombre de mandats :



RU exerçant depuis :



Motivations à devenir RU :

"Je souhaitais me rendre utile."
52 %



"J'étais bénévole dans une association agréée / dans un établissement de santé, et on m'a proposé un mandat."
56 %



"Je souhaitais améliorer le quotidien / la prise en charge des patients."
50 %



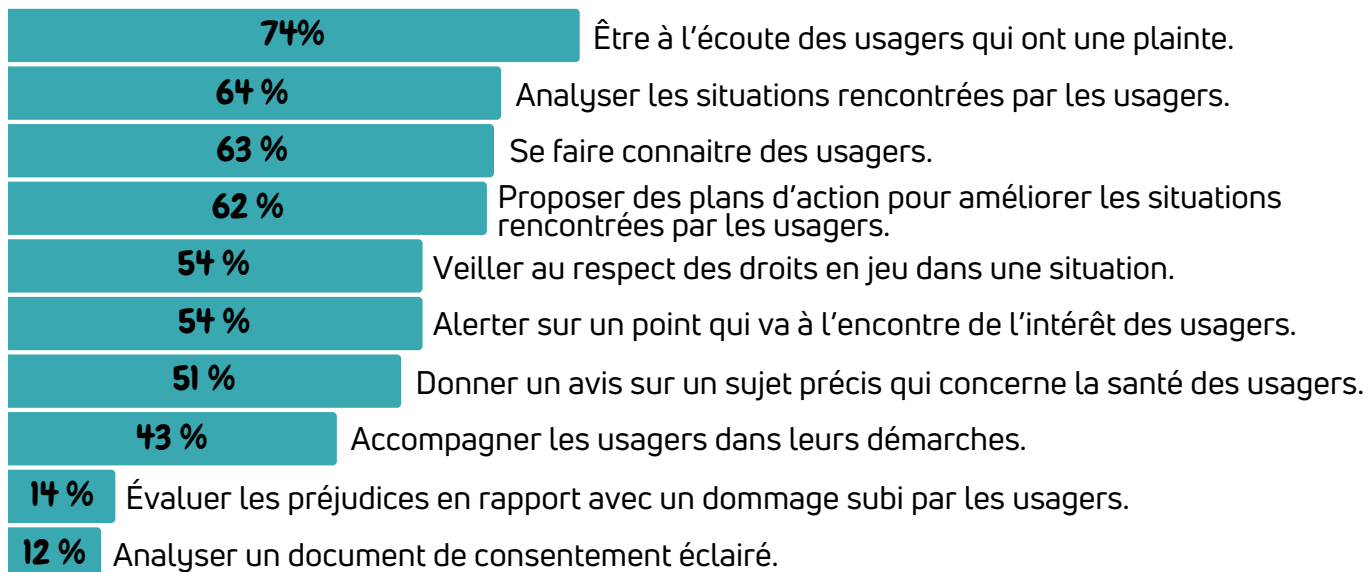
94 % se sentent **utiles** dans leur mandat.

94 % se sentent **entendus** dans leur mandat.

80 % souhaitent **renouveler** leur mandat.



Actions concrètes menées par les RU (toutes instances confondues) :



D'après les RU, leur action sert à :

- Améliorer la **prise en charge de l'utilisateur** (70 %),
- Faire évoluer la **relation patient-soignant** (68 %),
- **Sensibiliser les professionnels de santé** (66 %),
- Améliorer le **quotidien de l'utilisateur** (64 %),
- Remettre **de l'humain dans les soins** (56 %),
- Faire bouger une **politique locale** (14 %).





Enquête nationale auprès des représentants des usagers au Conseil de la CPAM après 1 an de mandat

Objectif : Faire un état des lieux de la représentation des conseillers, leur ressenti sur le mandat, leur lien avec France Assos Santé et l'accompagnement proposé.

➤ **184 RU en CPAM** ont répondu au niveau national / **194 pourvus** (414 postes disponibles)

FOCUS NORMANDIE

↪ **8 répondants à l'enquête**
/ 12 RU en poste

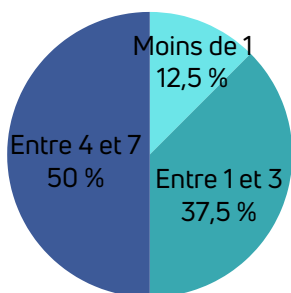
Dont **6 nouveaux**.
Dont **7 titulaires** et **1 suppléant**.
Dont **5** ont suivi **la formation CPAM** proposée par France Assos Santé.



Au bout d'un an, je vois que nous sommes mieux intégrés.

- ⊕ **100 %** ont déjà siégé au Conseil de la CPAM.
- ⊕ **87,5 %** siègent dans **d'autres commissions**.
- ⊕ **85,7 %** ont pu intégrer les **commissions souhaitées**.
- ⊕ **100 %** sont satisfaits ou très satisfaits des **conditions d'organisation des conseils et commissions**.

Nombre de jours par mois consacrés à leur mandat :



- ⊕ **62,5 %** n'ont rencontré aucune **difficulté dans leur mandat**.
- ⊕ **100 %** peuvent poser les **questions** qu'ils veulent lors des réunions (Conseil / commissions).
- ⊕ **62,5 %** échangent avec les **autres représentants de France Assos Santé en amont du Conseil pour les désignations en commissions**.
- ⊕ **50 %** ont des **échanges réguliers avec les autres représentants de France Assos Santé de leur caisse**.
- ⊕ **75 %** ont des **échanges réguliers avec les représentants de la FNATH et de l'UNAF de leur caisse**.



1 / 8 n'a reçu aucun accueil ni information particulière à son arrivée au Conseil de la CPAM.

Les **difficultés** particulièrement repérées au sein de leur caisse sont l'**accès financier aux soins** (62,5 %) et l'**accès territorial aux soins** (75 %).



La plus grande source de satisfaction dans ce mandat est le **sentiment d'utilité pour défendre les intérêts des usagers**.

87,5 % sont satisfaits ou très satisfaits de l'accompagnement de France Assos Santé en termes de transmission d'informations, en particulier **les réunions d'échanges en région** (50 %), **la disponibilité et l'écoute de la délégation régionale France Assos Santé** (62,5 %) et **la disponibilité et l'écoute de la référente nationale** (62,5 %).



	Partenaires de France Assos Santé Normandie	P. 25
	Santé Info Droits en Normandie	P. 26
	Documentation de France Assos Santé	P. 27
	Sigles	P. 30





Partenaires de France Assos Santé Normandie

Qual'Va (structure régionale d'appui à la qualité)

Adhésion de France Assos Santé Normandie depuis 2018 et membre du conseil d'administration.



PLANETH Patient

Plateforme Normande d'Éducation Thérapeutique

Planeth' patient (plateforme normande d'éducation thérapeutique du patient)

Adhésion de France Assos Santé Normandie depuis 2018 et membre du conseil d'administration.

Arc-en-Sed

Organisation associée depuis 2020.



Promotion Santé Normandie (PSN, ex-IREPS)

Adhésion de France Assos Santé Normandie à PSN depuis 2017.

Normand'e-santé (groupement de coopération sanitaire)

Adhésion de France Assos Santé Normandie depuis 2018 au sein du collège E (consultatif).



FHF (Fédération hospitalière de France)

Convention régionale de coopération depuis 2018.



Santé Info Droits est une ligne d'informations juridiques et sociales, créée en novembre 2006 par le CISS. L'équipe d'écouterants est composée d'avocats, de travailleurs sociaux et de juristes spécialisés, soumis au secret professionnel.



01 53 62 40 30*

La ligne nationale de France Assos Santé

* Prix d'un appel local

@ Santeinfodroits@france-assos-sante.org

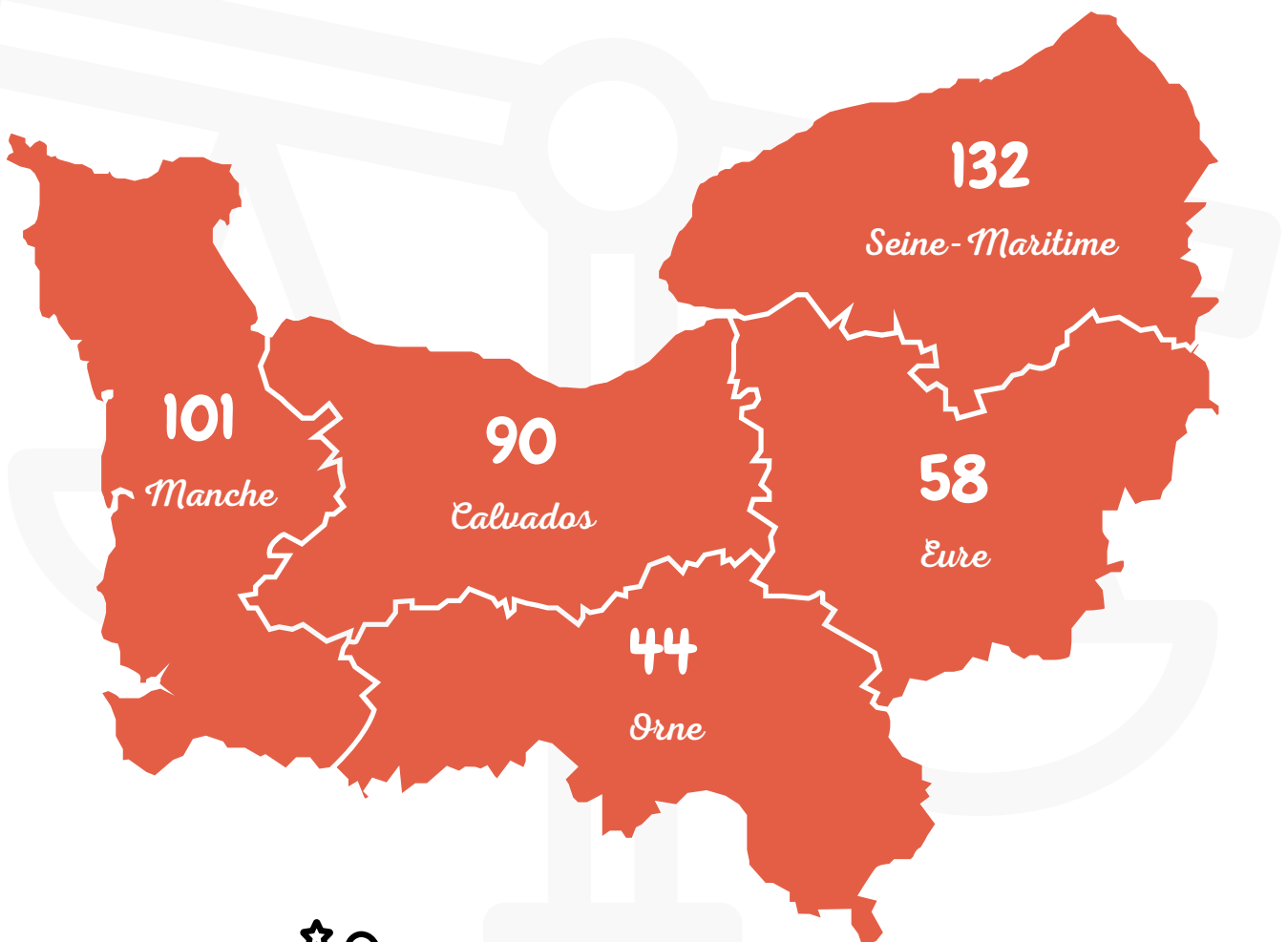
 01 53 62 40 30, lundi / mercredi / vendredi de 14h à 18h, et mardi / jeudi de 14h à 20h

CHIFFRES CLÉS 2023



10 499 appels et mails traités au niveau national

dont **425** appels et mails traités pour la Normandie



+ 46,6 % d'appels et de mails normands traités par rapport à 2022





GUIDES ET DÉPLIANTS

Devenir représentant des usagers en CPAM
 Fiche mission : Représenter les usagers en DAC
 Fiche mission : Le représentant associatif en CPTS
 S'engager pour améliorer l'expérience patient
 Les principaux mandats de représentation des usagers dans le système de santé
 Guide du représentant des usagers en commission des usagers
 Guide du représentant des usagers du système de santé

Connaissez et faites valoir vos droits
 Représenter les usagers à l'hôpital
 Guide du représentant des usagers en comité de protection des personnes (CPP)
 Guide du représentant des usagers en commission de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux (CCI)
 Agissez pour la santé de tous, représentez les usagers

FICHES PRATIQUES

Droits des malades

A.1 Droits des malades dans leurs recours au système de santé
 A.1.1 Les droits des patients en Europe
 A.1.2 Les droits des personnes mineures dans le système de santé
 A.2 Le droit à l'information sur les soins
 A.3 Accès au dossier médical et aux informations de santé
 A.3.1 Accès au dossier médical et aux informations de santé : les cas particuliers
 A.3.2 La durée de conservation des dossiers médicaux
 A.3.3 Accès au dossier médical : quels recours face à un refus ?
 A.3.4 Lettres types de demande de communication du dossier médical auprès d'un établissement ou d'un professionnel de santé
 A.3.5 Le dossier médical partagé
 A.3.6 Mon Espace Santé
 A.4 Le droit à l'information sur les coûts et la prise en charge des frais de santé
 A.5 Le consentement aux soins
 A.5.1 Les soins psychiatriques sans consentement
 A.6 La personne de confiance
 A.7 La tarification d'une chambre particulière dans les établissements de santé
 A.8 Victimes d'accident médical, d'infection nosocomiale ou d'affection iatrogène : quelles démarches ?
 A.8.1 Les commissions de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux, affections iatrogènes et infections nosocomiales

A.8.2 – L'indemnisation par l'ONIAM des victimes de contamination au virus de l'hépatite C par transfusion de produits sanguins ou d'injections de médicaments dérivés de sang
 A.8.3 L'indemnisation des victimes du benfluorex (Mediator) devant l'ONIAM
 A.8.4 L'action de groupe en santé
 A.9 La procédure disciplinaire devant les ordres des professions de santé
 A.10 Refus de soins aux bénéficiaires de la complémentaire santé solidaire et de l'aide médicale d'État
 A.10.1 Accompagnement par les associations des bénéficiaires de la complémentaire santé solidaire ou de l'aide médicale d'État, victimes de refus de soins
 A.11 La prise en charge de la douleur et de la souffrance
 A.12 Fin de vie et directives anticipées
 A.13 L'automédication
 A.13.2 La conciliation médicamenteuse
 A.14 La télémédecine
 A.14.1 La téléconsultation
 A.14.2 Le télésoin
 A.17 L'historique des remboursements
 A.18 L'impact de l'état de santé sur le permis de conduire
 A.19 Le prélèvement et don d'organes et de tissus: quel régime juridique ?
 A.20 Les dispositifs de lutte contre le non-recours aux soins de santé



Démocratie sanitaire

- B.1 Le représentant des usagers du système de santé
- B.2 La commission des usagers : son rôle dans l'examen des plaintes
- B.3 La commission des usagers : son rôle dans la démarche qualité et sécurité des établissements de santé
- B.4 Agrément des associations de santé
- B.5 Où siègent les représentants des usagers du système de santé ?
- B.6 Le congé de représentation des représentants des usagers du système de santé
- B.7 L'organisation régionale et territoriale de notre système de santé
 - B.7.1 Les communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS)
 - B.7.2 Les exercices coordonnés en soins primaires
- B.8 L'exercice libéral de la médecine à l'hôpital
- B.9 La prévention des conflits d'intérêts dans le domaine de la santé

Sécurité sociale

- C.1 L'accès à la prise en charge des frais de santé par l'Assurance maladie
 - C.2.1 Complémentaires santé : les contrats responsables et solidaires
 - C.2.2 La complémentaire santé solidaire
 - C.2.3 Le 100% santé : la prise en charge intégrale des lunettes, prothèses dentaires et aides auditives
- C.3 Le contentieux de la sécurité sociale et de l'aide sociale
- C.4 L'accès aux soins des étrangers en situation administrative précaire
- C.5 Le régime des affections de longue durée
 - C.5.1 Le protocole de soins
- C.6 Forfaits et franchises
 - C.6.1 Le forfait journalier hospitalier
 - C.6.2 Le forfait de 24€ sur les actes lourds ou coûteux
- C.7 Le parcours de soins coordonnés
- C.8 Le tiers payant
- C.9.1 L'exercice libéral de la médecine

- C.9.2 Prise en charge des médicaments par l'Assurance maladie.
- C.9.3 La prise en charge des frais de transport
- C.9.4 L'action sanitaire et sociale de l'Assurance maladie
- C.9.5 La prise en charge des soins à l'étranger
 - C.9.5.1 La Carte européenne d'Assurance maladie
- C.9.6 La prise en charge des cures thermales
- C.9.7 MonPsy
- C.10 La pension d'invalidité des salariés
- C.11 L'impact de la maladie et du handicap sur la retraite des salariés

Santé et travail

- D.1 Les revenus des salariés en arrêt maladie
 - D.1.1 Le contrôle des arrêts maladie des salariés par l'employeur et ses conséquences sur l'indemnisation
 - D.1.2 Le temps partiel thérapeutique des salariés
- D.2 Fonctionnaires : les congés pour maladie
 - D.2.1 Agents contractuels de la fonction publique : les congés pour maladie, accident du travail ou maladie professionnelle
 - D.2.2 Le temps partiel thérapeutique dans la fonction publique
- D.3 L'impact des arrêts maladie sur les congés payés
- D.4 Les droits des victimes d'accident du travail ou de maladie professionnelle
- D.5 Accompagner une personne malade ou en situation de handicap : les dispositifs prévus par le droit du travail
- D.6 Aptitude et inaptitude médicale des salariés
- D.7 Les contrats de groupe obligatoires
 - D.7.1 La portabilité des contrats de groupe obligatoires
- D.8 Arrêt maladie et indemnisation du chômage : quelle articulation ?

Assurance et emprunt

- E.1 Accès à l'assurance des personnes malades ou en situation de handicap
- E.2 L'accès au prêt et à l'assurance emprunteur des personnes en situation de risque aggravé : la convention AERAS



Handicap et perte d'autonomie

- F.1 L'allocation aux adultes handicapés
- F.2 La reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé
- F.3 La carte mobilité inclusion (CMI)
- F.4 La prestation de compensation du handicap (PCH)
- F.5 L'aide sociale à l'hébergement en établissement des personnes âgées dépendantes

FICHES BOITE À OUTILS DU RU

- N° 1 Promouvoir l'indépendance des CRSA
- N° 2 Représenter les usagers : 12 points clés
- N° 3 Mieux connaître mon établissement : les données clés
- N° 4 Commission des usagers : la plainte/réclamation de l'utilisateur est-elle correctement traitée ?
- N° 5 Formations des RU de France Assos Santé : les sigles les plus fréquemment utilisés
- N° 6 Clés pour le débat public en santé
- N° 7 Commission des usagers – L'ordre du jour idéal : sur quoi travailler ?
- N° 8 Clés pour éviter un piège : « Les droits et devoirs » des malades
- N° 9 La population et la santé dans ma région / mon territoire : les données clés
- N° 10 Présider, ou pas, la commission des usagers ? Telle est la question !
- N° 11 Alimentation et nutrition à l'hôpital : quels domaines d'action pour le RU ?
- N° 12 Annonce du dommage associé aux soins : RU, les outils pour agir
- N° 13 Comment évaluer le livret d'accueil ?
- N° 14 Formation « projet des usagers » : la fiche diagnostic
- N° 15 Inscrire son action dans une dimension territoriale

Les documents sont consultables et téléchargeables sur le site Internet et/ou l'Extranet de France Assos Santé. Vous pouvez également commander des exemplaires papier.



- N° 16 Prendre son mandat en commission des usagers d'un établissement de santé : quelques repères
- N° 17 Prendre en compte les événements indésirables pour améliorer la sécurité du patient : anticipons les risques
- N° 18 Accompagner l'utilisateur lors de la médiation : les points clés
- N° 19 Pandémie, le droit de savoir : questionner son établissement en tant que RU
- N° 20 Reprise de la pandémie : veillons aux conséquences des réorganisations des établissements
- N° 21 Comprendre les situations de précarité pour accompagner les personnes dans leurs parcours de santé
- N° 22 Le RU président de commission des usagers et la démarche de certification des établissements de santé
- N° 23 Le RU président de commission des usagers et le projet des usagers
- N° 24 Faire vivre le rapport annuel de la commission des usagers
- N° 25 Le président RU et le groupe hospitalier de territoire



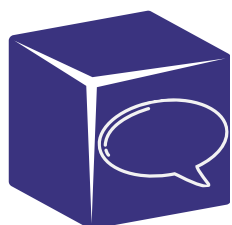
- ALD** : affection longue durée
- ANSM** : Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé
- ARS** : Agence régionale de la santé
- ASV** : atelier santé ville
- CAL** : commission de l'activité libérale au sein des établissements de santé
- CARSAT** : caisse d'assurance retraite et de la santé au travail
- CDAPH** : commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées
- CDCA** : conseil départemental de la citoyenneté et de l'autonomie (ex-CODERPA)
- CDSP** : commission départementale des soins psychiatriques
- CDU** : commission des usagers au sein des établissements de santé
- CHU** : centre hospitalier universitaire
- CLAN** : comité de liaison alimentation et nutrition au sein des établissements de santé
- CLIN** : comité de lutte contre les infections associées aux soins au sein des établissements de santé
- CLS** : contrat local de santé
- CLUD** : comité de lutte contre la douleur au sein des établissements de santé
- CME** : commission médicale d'établissement au sein des établissements de santé
- CNAM** : caisse nationale de l'Assurance maladie
- CNS** : conférence nationale de la santé
- CODAMUPSTS** : comité départemental de l'aide médicale d'urgence et de la permanence des soins et des transports sanitaires
- COVIRIS** : comité de coordination des vigilances et des risques sanitaires
- CPAM** : caisse primaire d'Assurance maladie
- CPOM** : contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens, conclu entre l'ARS et les établissements
- CPP** : comité de protection des personnes
- CPTS** : communauté professionnelle territoriale de santé
- CS / CA** : conseil de surveillance / conseil d'administration
- CRCI ou CCI** : commission (régionale) de conciliation et d'indemnisation
- CRSA** : conférence régionale de la santé et de l'autonomie
- CSP** : code de la Santé publique
- CSS** : code de la Sécurité sociale
- CTS** : conseil territorial de santé
- CVS** : conseil de la vie sociale
- DAC** : dispositif d'appui à la coordination
- DGOS** : Direction générale de l'offre de soins
- DGS** : Direction générale de la santé
- EHPAD** : établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
- EI** : événement indésirable
- EIG** : événement indésirable grave



ENS : espace numérique de santé
EPP : évaluation des pratiques professionnelles
EPS : établissement public de santé
EPS : éducation pour la santé
ES : établissement de santé
ESAT : établissement et Service d'Aide par le travail
ESP : équipe de soins primaires
ESPIC : établissement de santé privé d'intérêt collectif
ESSMS : établissement et services sociaux et médico-sociaux
ETP : éducation thérapeutique du patient
FEHAP : Fédération des établissements hospitaliers et d'aide à la personne
FHF : Fédération hospitalière de France
FHP : Fédération de l'hospitalisation privée
GHT : groupement hospitalier de territoire
HAD : hospitalisation à domicile
HAS : Haute autorité de santé
HCAAM : Haut conseil pour l'avenir de l'Assurance maladie
IAS : infections associées aux soins
IRAPS : instance régionale d'amélioration de la pertinence des soins
MDPH : maison départementale des personnes handicapées
MIGAC : mission d'intérêt général et d'aide à la contractualisation (secteur hospitalier)
MSP : maison de santé pluridisciplinaire
ONIAM : Office national d'indemnisation des accidents médicaux
PRAPS : programme régional pour l'accès aux soins et à la prévention des plus démunis
PASS : permanence d'accès aux soins de santé
PRIAC : programme interdépartemental d'accompagnement des handicaps et de la perte d'autonomie
PRS : projet régional de santé
PS : professionnel de santé
PTA : plateforme territoriale d'appui
PTS : projet territorial de santé
PTSM : projet territorial de santé mentale
PUMA : protection universelle maladie
RU : représentant des usagers (du système de santé)
SRS : schéma régional de santé
SSR : soins de suite et de réadaptation
T2A : tarification à l'activité - mode de financement des établissements de santé
UNAASS / URAASS : Union nationale / régionale des associations agréées d'usagers du système de santé = **France Assos Santé**
URPS : Union régionale des professionnels de santé

Plus de définitions
et d'acronymes sur
[www.france-assos-
sante.org/glossaire/](http://www.france-assos-sante.org/glossaire/)





France Assos Santé

La voix des usagers

Normandie



15 rue de l'Ancienne Prison
76000 Rouen



02 35 36 29 81

@normandie@france-assos-sante.org

