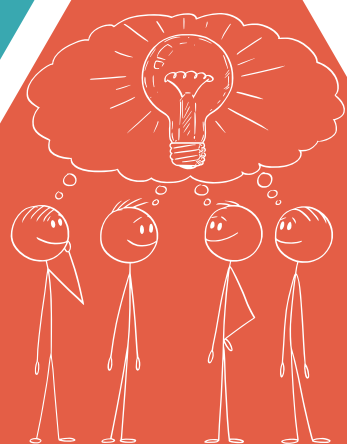


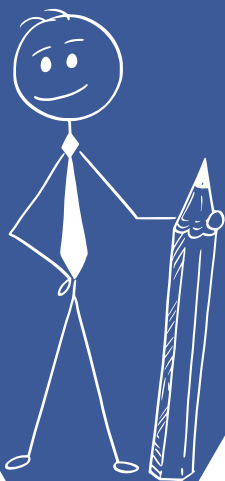


ANIMER

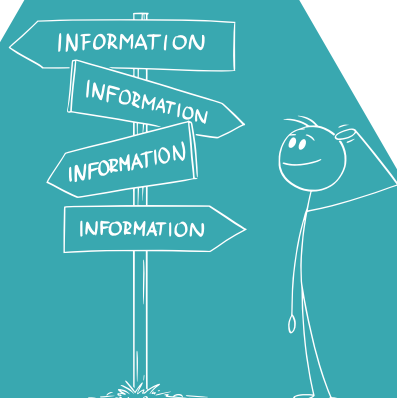
RAPPORT D'ACTIVITÉ

2024

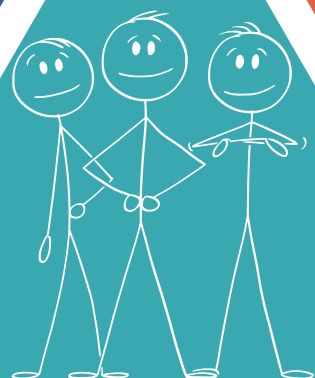
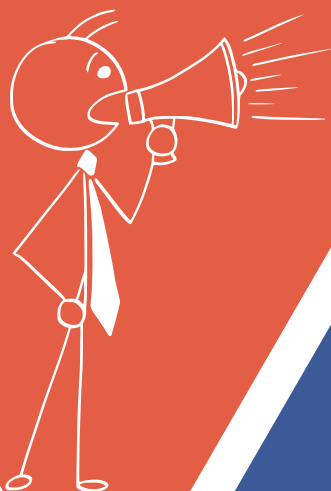
FORMER



INFORMER



PLAIDER

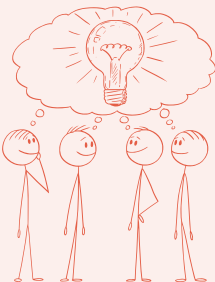
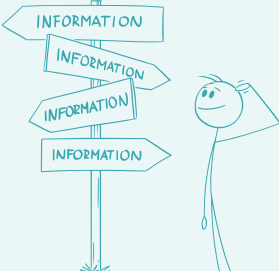
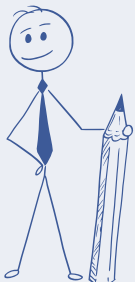
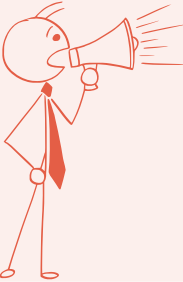
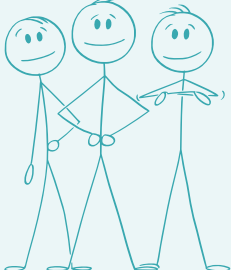


REPRÉSENTER

**France
Assos
Santé** 
La voix des usagers

Normandie

SOMMAIRE

	ÉDITO
	ANIMER
	INFORMER
	FORMER
	PLAIDER
	REPRÉSENTER
	ANNEXES

Le mot du président

Présentation de France Assos Santé Normandie

Liste de nos associations adhérentes en 2024

Nos instances

L'équipe salariée

Commissions de réseau

Supports informatifs internes à la délégation

Supports informatifs régionaux sur les droits en santé

Supports informatifs co-construits

Campagnes de communication

Formations de base « RU en avant ! »

Formations en présentiel et distanciel

Ateliers en distanciel

Groupes d'échanges et d'analyse de pratiques

Moment phare

3 groupes de travail internes

Représentations au nom de France Assos Santé Normandie

Interventions de France Assos Santé Normandie

à des événements régionaux

Plaidoyers régionaux

Les mandats en établissements de santé

Les mandats en instances territoriales et régionales

Les mandats en instances spécialisées

Les Assises du représentant des usagers

Plan stratégique de France Assos Santé 2023-2027

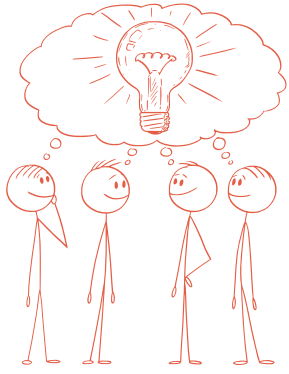
Partenaires de France Assos Santé Normandie

Santé Info Droits en Normandie

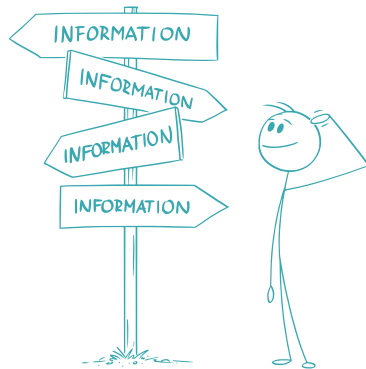
Documentation de France Assos Santé

Sigles

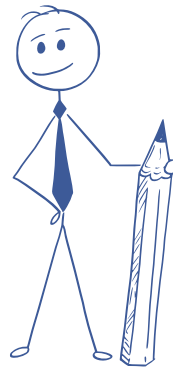
ANIMER



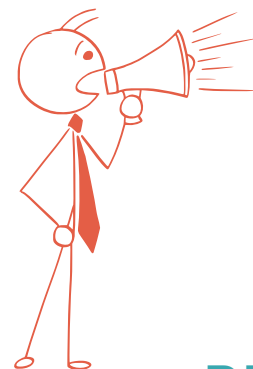
INFORMER



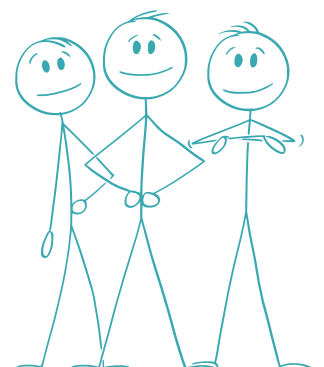
FORMER



PLAIDER



REPRÉSENTER





ÉDITO

ÉDITO

ANIMER

INFORMER

FORMER

PLAIDER

REPRÉSENTER

ANNEXES

▲ Le mot du président

“2024 : un réseau toujours mobilisé malgré des aléas”

2024 aura été une année marquée par les incertitudes liées au contexte politique chaotique. Comme le promeneur dans les sables mouvants du Mont Saint-Michel, nous avons dû composer avec la dissolution du gouvernement, les difficultés de constitution d'un nouveau, le défilé des ministres et le non-vote d'un budget. La crise politique, budgétaire et internationale a plongé la France dans une période d'instabilité.

Si on rajoute le changement inopiné du directeur régional de l'Agence régionale de santé (ARS), les conditions pour une mise en route du suivi du plan régional de santé (PRS) avec des équipes de l'ARS préoccupées par leur propre avenir, n'ont pas été au rendez-vous.

Malgré tout, vous avez su vous mobiliser pour maintenir une présence sur le terrain. Merci à tous pour votre implication dans nos groupes de travail, nos formations, nos commissions de réseau, nos groupes d'échanges de pratiques et nos Assises !

Bien entendu, nous devons ce maintien d'activité qui nous a permis de répondre à la plupart des sollicitations de nos partenaires à notre équipe de permanentes, Célia, Zahia et Maëlle. Rien ne leur a été épargné pendant cette année, elles ont su faire face avec enthousiasme et courage aux épreuves qui leur ont été imposées. Nous devons leur en être reconnaissants et les remercier chaleureusement.

Pour moi également, cette année a été marquée par des problèmes de santé qui me contraignent, le cœur gros, très gros, à renoncer à solliciter un nouveau mandat de Président en 2025. C'est un réel déchirement pour moi mais la raison l'impose.

Je garderai de cette expérience la richesse de cette mission parmi vous, bénévoles engagés, dynamiques, accueillants et terriblement sympathiques... Merci du fond du cœur pour ce que vous m'avez apporté.

Merci à « mes drôles de dames » pour leur professionnalisme, leur compréhension, leur sympathie. Ce sera mon plus grand regret. Je mesure la chance qu'aura mon successeur pour assumer sa fonction.

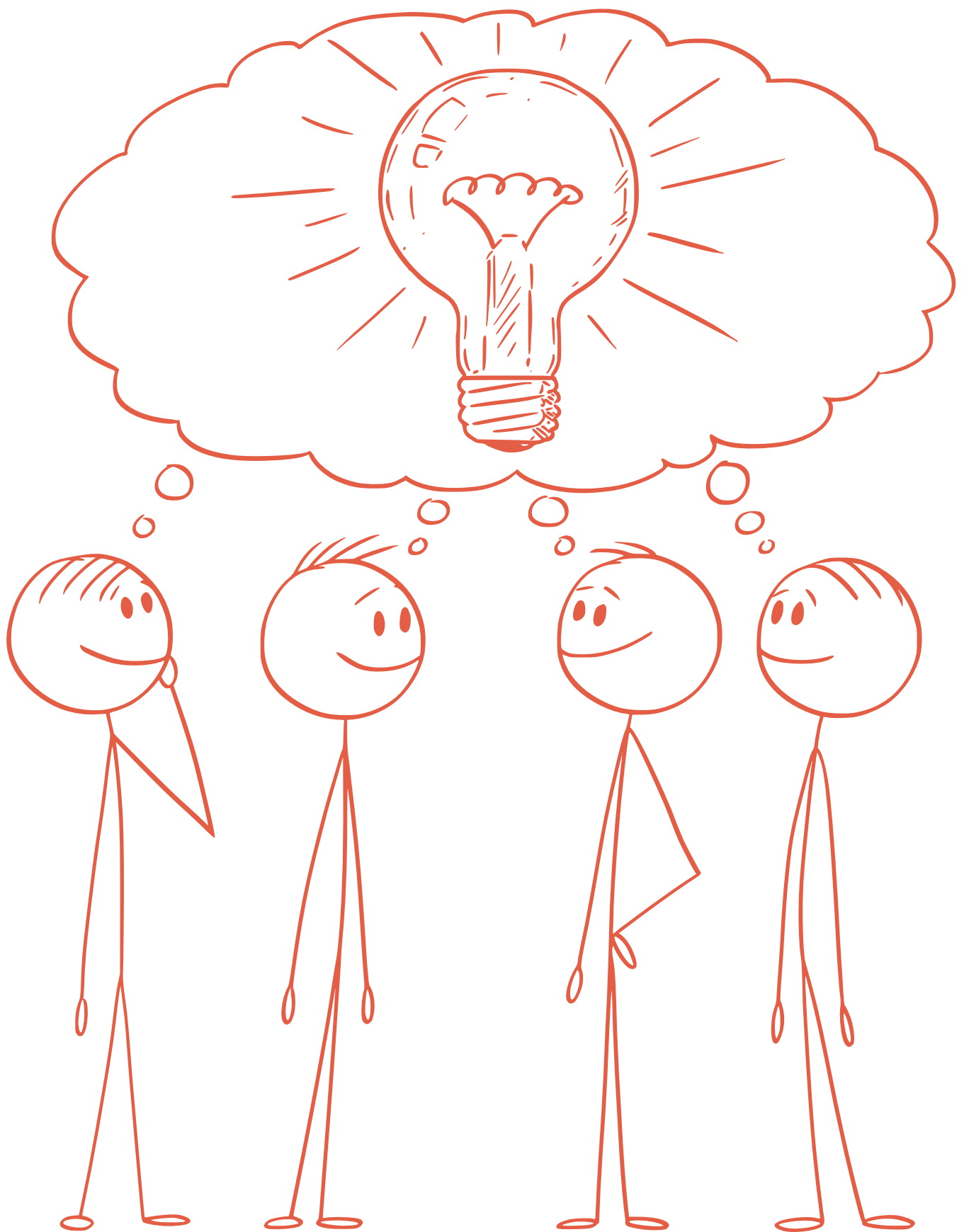
Je ne quitte pas le monde du bénévolat en recentrant ce qui me reste d'énergie sur mes activités à l'ADMD. Je garde un pied dans le monde de la santé en souhaitant vous y recroiser.

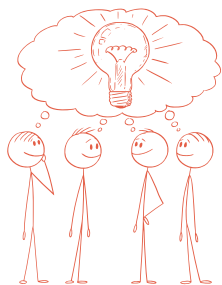
Bonne continuation pour que vive notre si chère démocratie en santé.

Fraternellement.



Yves GREGOIRE, Président de France Assos Santé Normandie





ANIMER

ÉDITO

ANIMER

INFORMER

FORMER

PLAIDER

REPRÉSENTER

ANNEXES

▲ 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'utilisateurs 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.

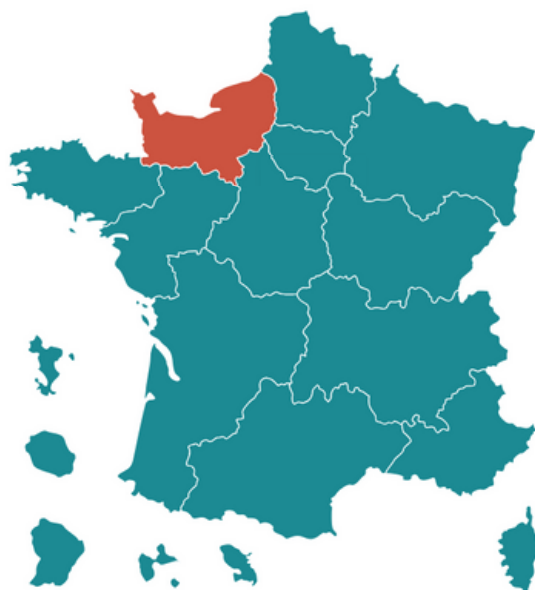
UNE APPROCHE INTERASSOCIATIVE DEPUIS ... PLUS DE 20 ANS !

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.

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

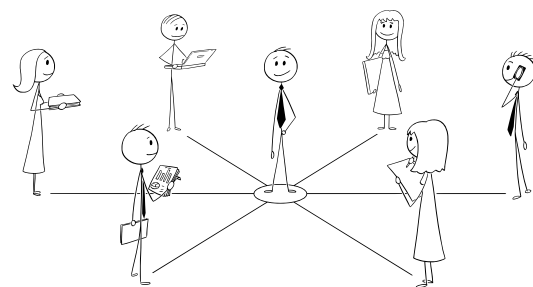
Notre union est une association nationale qui dispose aussi de représentations dans les territoires en région via les Unions régionales des associations agréées d'utilisateurs du système de santé (**URAASS**), **délégations régionales de France Assos Santé**.



Liste de nos associations adhérentes en 2024

En 2024, France Assos Santé Normandie compte **77 associations adhérentes** (issues de 40 mouvements associatifs), militant pour les droits des patients et des usagers, réparties en sept collèges pour défendre les intérêts des usagers.

➔ Soit **+6 associations** par rapport à 2023



► Collège 1 – Défense des intérêts des personnes malades

AFA (Association François Aupetit) [Normandie]

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

AFH (Association française des hémophiles) [Basse-Normandie, Haute-Normandie]

AFM-Téléthon (Association française contre les myopathies) [Normandie]

AFPric (Association française des polyarthritiques et des Ric) [Normandie]

AFGS (Association française du Gougerot-Sjögren et des syndromes secs) [Normandie]

AFS (Association France spondyloarthrites) [Normandie]

AIDES (Association de lutte contre le sida) [Normandie]

Alliance Maladies Rares [Normandie]

Entraid'addict [14, 276, 61]

Epilepsie France [76]

FFD (Fédération française des diabétiques) [14-61-NC, 50, 76-27]

FFDSB (Fédération française pour le don de sang bénévole) [Normandie, 14, Nord-Cotentin, Rouen]

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 [27, 50, 61, 76]

UAFLMV (Union des associations françaises de laryngectomisés et mutilés de la voix) [27-76]

Vaincre la mucoviscidose [Basse-Normandie]

Vivre comme avant [Rouen]

► Collège 2 – Défense des intérêts des personnes âgées et des retraités

FNAR (Fédération nationale des associations de retraités et préretraités) [Normandie]

► Collège 3 – Défense des intérêts des personnes en situation de handicap

ADVOCACY [Normandie]

APAJH (Association pour adultes et jeunes handicapés) [14, 76]

APF-France handicap (Association des paralysés de France) [76, Normandie]

ASBH (Association nationale spina bifida et handicaps associés) [Normandie]

FNATH (Association des accidentés de la vie) [Normandie]

France Alzheimer [14, 27, 50, 61, 76]

UNAFAM (Union nationale des familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques) [Normandie, 50, 76]

UNAPEI (Union nationale des associations de parents, de personnes handicapées mentales) [Normandie]

► Collège 4 – Défense des intérêts des familles

CNAFC (*Confédération nationale des associations familiales catholiques*) [14]

Familles rurales [14]

UFAL (*Union des familles laïques*) [Caen la mer, Cherbourg-Cotentin]

UNAF (*Union nationale des associations familiales*) [Normandie, 14, 27, 50, 61, 76]

► Collège 5 – Défense des intérêts des consommateurs

CLCV (*Association consommation logement et cadre de vie*) [14, 50, Rouen métropole, Notre-Dame-de-Gravenchon]

UFC-Que Choisir [Normandie, Bocage virois, Caen, 27, 50, 61, Le Havre, Rouen]

► Collège 6 – Défense des intérêts des personnes en situation de précarité

* **L'Abri**

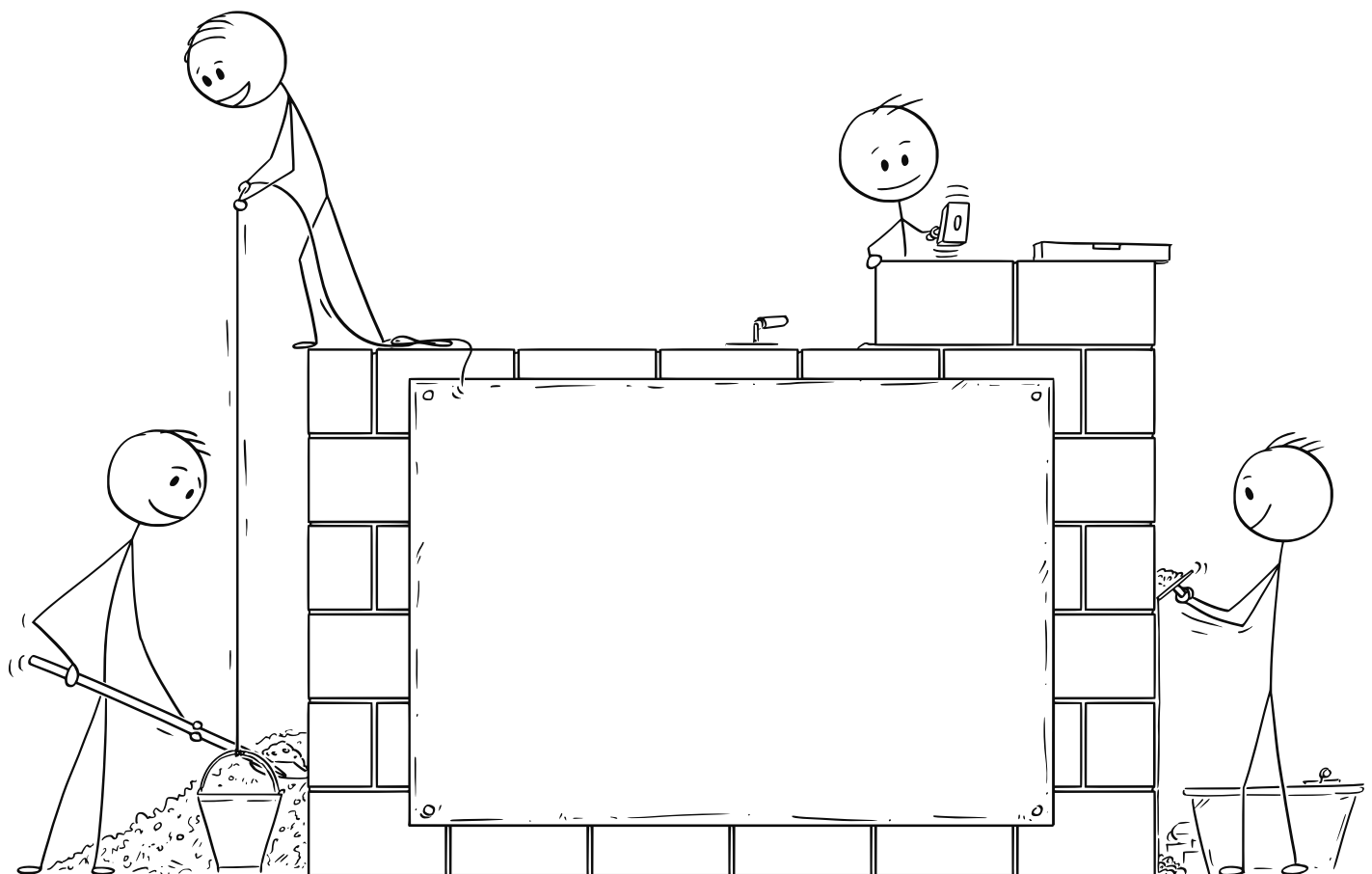
► Collège 7 – Défense et promotion de la qualité et de la sécurité de la prise en charge / Santé environnementale

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

JALMALV (*Jusqu'à la mort accompagner la vie*) [Le Havre, Rouen]

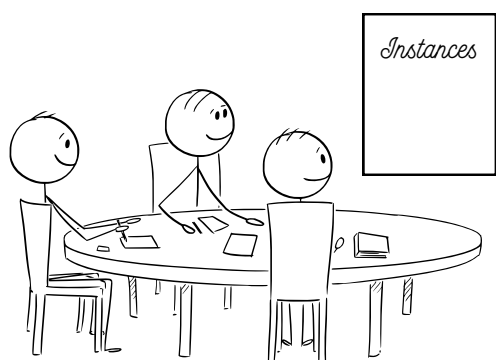
Le LIEN (*Association de lutte, d'information et d'étude des infections nosocomiales*) [Normandie]

VMEH (*Visite des malades en établissements hospitaliers*) [27, 61]



Nos instances

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



Assemblée régionale

Elle se compose de nos **77 associations adhérentes** et s'est réunie le 15 avril 2024 (Caen).

Comité régional

Il est composé de **19 membres** (19 binômes titulaires / suppléants) et s'est réuni **3** fois : 22 janvier (visio), 15 avril (Caen), 14 octobre (Beuzeville).

Bureau régional

9 membres : **Président** - Yves GREGOIRE (ADMD)

Vice-président - Philippe GUERARD (Advocacy Normandie)

Représentant du collège 1 - Laura ROUSSEL (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)

6 RÉUNIONS
en visioconférence

L'équipe salariée



Célia VERLAND

Coordinatrice régionale

+ Animation du réseau

+ Lien avec les partenaires

+ Groupes de travail Ambition 1 et 2

+ Groupe de travail « Faire connaître les représentants des usagers »



Maëlle PRIEUR

Chargée de mission

+ Groupes de travail Ambition 1 et 2

+ Animation des « Commission réseau »

+ Plan de formation RU



Zahia FRANÇOIS

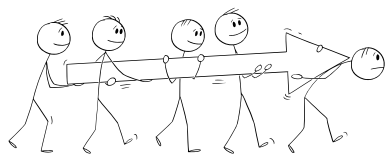
Chargée de gestion

+ Comptabilité

+ Administratif

▲ Commissions de réseau

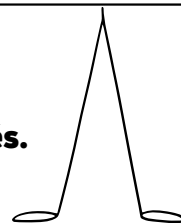
En 2024, France Assos Santé Normandie a mis en place les **commissions de réseau** sous plusieurs formats, adaptés aux spécificités de son réseau.



**Favoriser les échanges.
Partager les informations et ressources
Travailler collectivement sur des thématiques clés.**



**Un espace d'échange
et de réflexion pour
renforcer le collectif**



► Des temps dédiés aux représentants des usagers (RU)

Les commissions de réseau à destination des représentants des usagers se sont déroulées à la suite des groupes d'échanges et d'analyse de pratiques « RU en commission des usagers ».

Au programme

Actualités et outils :

- En Normandie
- Au national
- L'extranet de France Assos Santé
- Le site internet de France Assos Santé
- La ligne Santé Info Droits

Travail collectif :

- La reconnaissance des représentants des usagers dans les instances.



En 2024, **4** commissions de réseau à destination des RU ont été réalisées :

- **Calvados** : 27 mars (**11** participants)
- **Manche** : 12 avril (**9** participants) et 11 décembre (**8** participants)
- **Seine-Maritime** : 20 novembre (**6** participants)

! **Eure et Orne** : commissions reportées en 2025.

► Une commission régionale en visioconférence

Le 30 septembre, une commission régionale en visioconférence a réuni **22 participants** issus de notre réseau (présidents de nos associations adhérentes, représentants des usagers et acteurs associatifs).

Les objectifs :

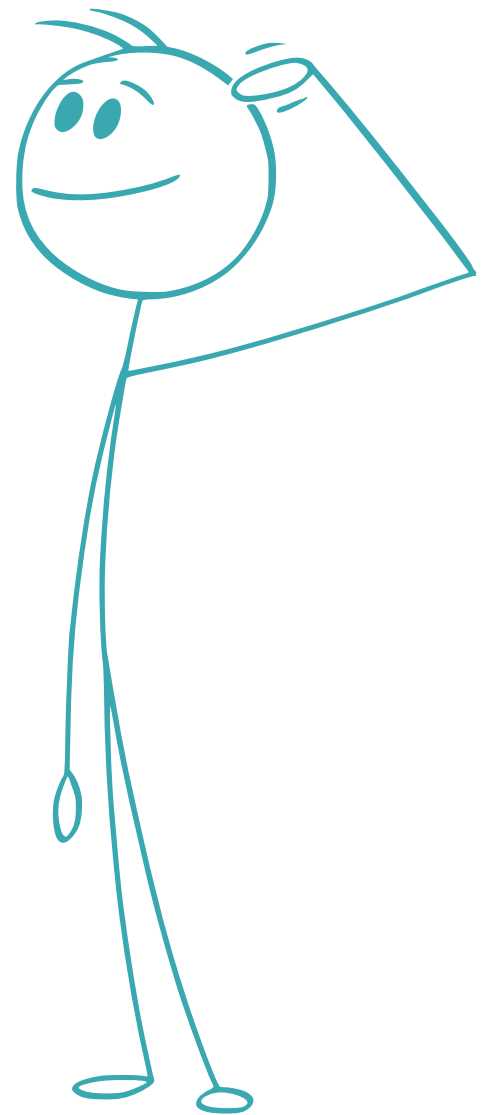
- Faire un point actualité.
- Sensibiliser le réseau aux différentes formes d'engagement des usagers.
- Présenter et diffuser le questionnaire « Implication des bénévoles dans le système de santé ».

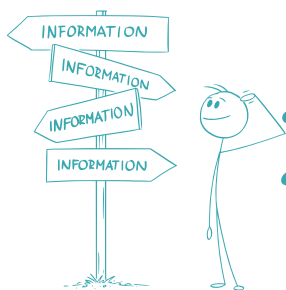


► Une rencontre dédiée aux associations en présentiel

A la suite du comité régional du 14 octobre à Beuzeville, une commission régionale a rassemblé **11 participants** issus de nos associations adhérentes.

Un temps fort qui a permis aux associations de réfléchir ensemble sur la thématique du « Rendre compte en tant que représentants à son association ». Et plus particulièrement, sur les éléments importants que doivent contenir les rendre compte, les éléments optionnels et les éléments sans intérêt pour l'association.





INFORMER

**CHIFFRES CLÉS
NORMANDS
2024**

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

42 actualités mises en ligne



74 followers



295 abonnés

▲ Supports informatifs internes à la délégation

Tout au long de l'année, France Assos Santé Normandie veille à maintenir un lien fort avec les représentants des usagers et ses associations adhérentes grâce à des outils de communication clairs, utiles et adaptés.

► Le Mag' du RU

3 fois par an, France Assos Santé Normandie diffuse **une revue interne** dédiée à informer son réseau sur :

- l'actualité en Normandie,
- les associations adhérentes et leurs missions,
- les initiatives locales des représentants des usagers normands,
- les nouveaux documents et ressources à disposition,
- le calendrier des formations et des événements à venir.



► La Newsletter « FAS'Actus Normandie »

Face à la multiplication des informations transmises, nos associations adhérentes et les représentants des usagers ont exprimé le besoin d'une communication plus lisible.

Nous avons co-construit, avec les membres du groupe de travail « Ambition 1 », une nouvelle newsletter : « **FAS'Actus Normandie** ».

Son objectif : simplifier l'accès aux informations et ressources utiles, maintenir l'intérêt pour nos actions et aller à l'essentiel.



3 éditions envoyées par mail en 2024.



▲ Supports informatifs régionaux sur les droits en santé

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

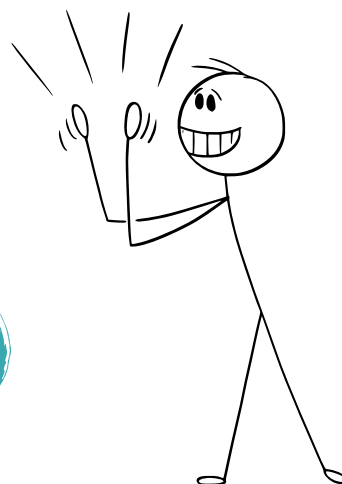
En 2024, France Assos Santé Normandie a poursuivi la diffusion des dépliants « **Un représentant des usagers, c'est quoi ?** », pour mieux faire connaître ce rôle essentiel, tant auprès des usagers que des professionnels de santé. Ces supports sont diffusés gratuitement lors d'événements ou directement dans les établissements de santé.



5900

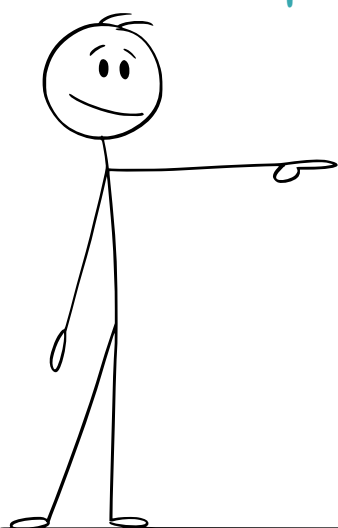


3335



INFORMER

► Diaporama de présentation « Un représentant des usagers, c'est quoi ? »



Initialement créé en 2020, le **diaporama de présentation** sur les représentants des usagers en établissement de santé a été mis à jour par les membres du groupe de travail « Faire connaître les RU ».

Ce support modifiable, mis à disposition des représentants des usagers, est accompagné d'une « notice ». Il est utilisé pour des interventions dans les établissements de santé, dans les universités...

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

En complément du diaporama de présentation, le quiz a été élaboré par les membres du groupe de travail « Faire connaître les RU » pour rendre les interventions des représentants des usagers plus ludiques.



► Journée européenne des droits en santé 2024

Pendant plusieurs semaines, le réseau de France Assos Santé s'est fortement mobilisé partout en France pour sensibiliser largement les usagers aux droits en santé et de valoriser les actions menées par les représentants des usagers sur le terrain.

En Normandie, plusieurs actions ont été réalisées :



- **Actualisation et diffusion du recueil d'actions de promotion des droits en santé** : des actions menées par notre réseau associatif et par les représentants des usagers normands.

➡ 12 actions recueillies

- **Réalisation et diffusion d'une série de 10 vidéos**, chacune dédiée à un droit en santé (via nos réseaux sociaux) afin de toucher un large public.

▶ [YouTube de France Assos Santé Normandie](#)



- **Un webinaire pour outiller les représentants des usagers** : présentation de deux enquêtes « clé en main », que les représentants des usagers pouvaient facilement mettre en œuvre dans les établissements de santé où ils siègent.



- « La perception de l'hygiène des mains des soignants », développée en partenariat avec le CPIas Normandie.
- « L'automédication des usagers », élaborée avec la contribution d'un représentant des usagers du centre hospitalier intercommunal Elbeuf-Louviers.

➡ 50 participants

▲ Supports informatifs co-construits

France Assos Santé Normandie participe à plusieurs groupes de travail pour créer et proposer des outils à destination des usagers, des représentants des usagers et des professionnels.

► Fiches de l'OMEDIT



L'OMEDIT Normandie, OncoNormandie, l'OMEDIT Bretagne, l'OMEDIT Pays-de-Loire et France Assos Santé Normandie ont créé plusieurs **fiches de conseils**. Ces fiches ont pour objectifs d'aider les patients à bien prendre les médicaments anticancéreux par voie orale, à prévenir et gérer les éventuels effets indésirables de ces traitements. Elles sont accessibles sur le site de l'OMEDIT Normandie.

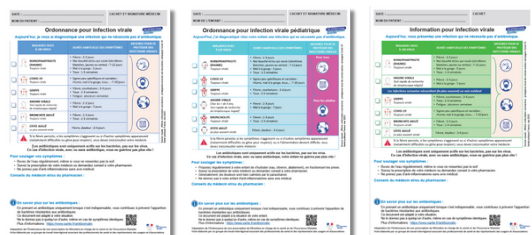
► Recueil de l'expérience patient

Le recueil de l'expérience patient sert à améliorer les parcours de soins et à rendre le patient acteur de sa prise en charge.

Un groupe de travail national, piloté par la FORAP (fédération des structures régionales d'appui), a créé **des fiches** à destination des professionnels et des représentants des usagers, sur l'expérience patient et les PREMs.



► Ordonnance / Information pour infection virale



Un groupe de travail interrégional a travaillé sur deux « ordonnances pour infection virale » (adultes et enfants) que les médecins peuvent donner aux patients et une « Information pour infection virale » que les pharmaciens peuvent distribuer. L'objectif est de sensibiliser à la surmédication.

► Plan antichute

Le groupe de travail régional, piloté par le gérontopôle de Normandie, a travaillé sur **5 fiches** (chute, activités physiques, aménagement du domicile, nutrition, santé). Les objectifs de ces outils sont de faire parler de la prévention de la chute dans l'espace public, lever le tabou et montrer qu'il est possible d'agir sur les différents facteurs de risque.



► Réflexe santé



Portée par l'ARS Normandie, la campagne « **Réflexe santé : face aux petits maux de mon enfant, j'adopte les bons réflexes !** » se poursuit pour accompagner les parents de nourrisson(s) et d'enfant(s) en bas âge au quotidien. Cette campagne se compose de fiches pratiques qui visent à donner aux parents les bons gestes à adopter selon la situation qui concerne leur enfant. De nouvelles fiches sont disponibles sur le site de l'ARS de Normandie : brûlure, coup de chaleur, morsure de tique, plaie superficielle, piqûres (méduse, guêpe).

▲ Campagnes de communication

► Pas d'alcool sur le chemin de l'école



France Assos Santé Normandie a activement relayé la campagne nationale « Pas d'alcool sur le chemin de l'école » en diffusant les messages de sensibilisation et en informant les acteurs locaux de la démarche entreprise par France Assos Santé et ses partenaires.

Cette mobilisation fait suite à l'abondance de publicités pour l'alcool dans les stations de métro parisien et à proximité des établissements scolaires. Pour dénoncer cette situation et protéger les mineurs d'une exposition précoce à la promotion de l'alcool, France Assos Santé, la Ligue contre le cancer, l'UNAF, la FNAS et l'association Entraid'addict ont décidé de porter plainte contre la RATP.

► La représentation des usagers, la démocratie en santé et l'accès aux soins

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.

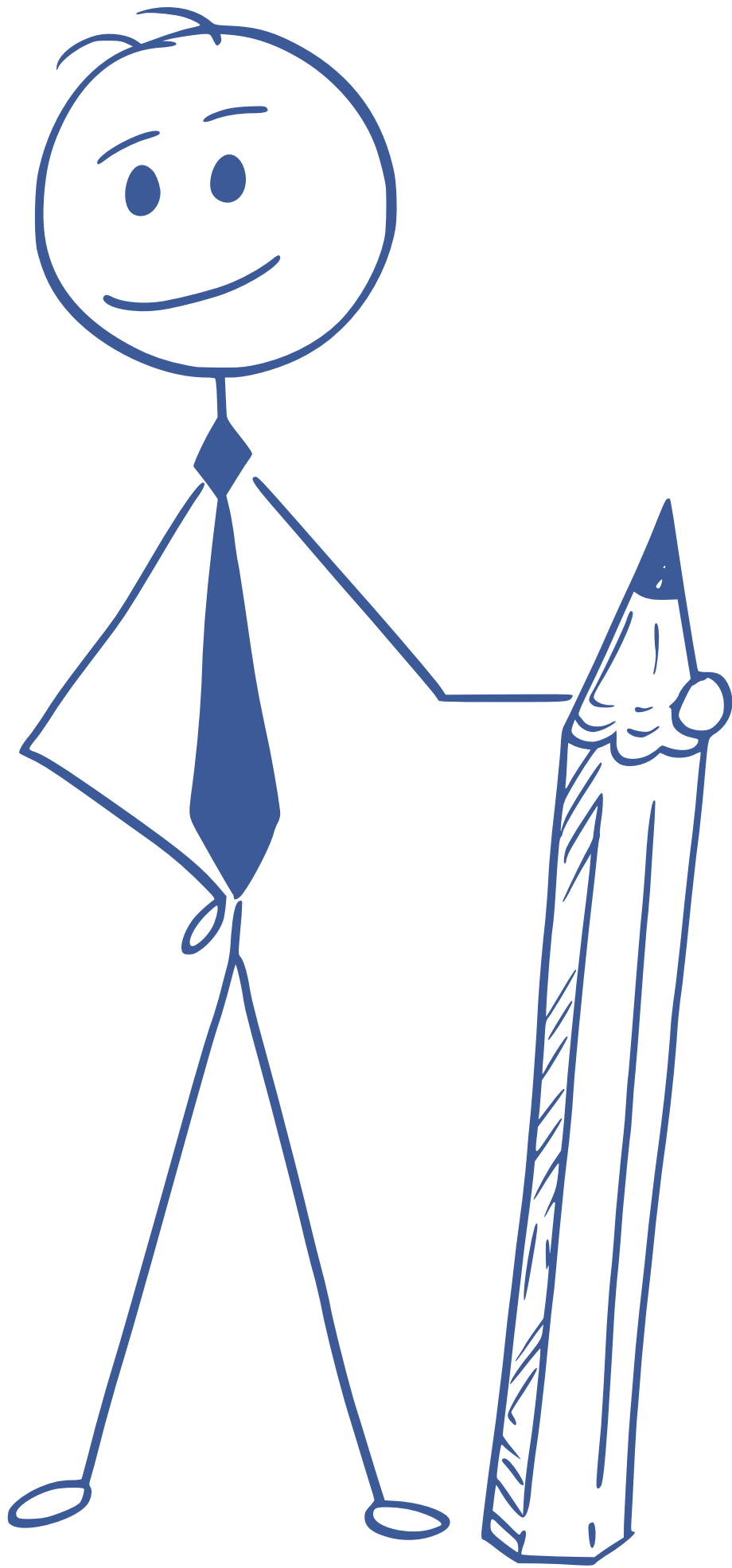
Dans ce cadre, deux opérations ont été déployées en 2024 :

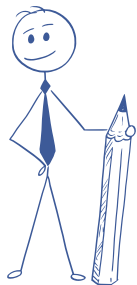
- Janvier 2024 : deux visuels sont parus dans la presse quotidienne régionale (Ouest-France et Paris Normandie pour notre région) et dans les stations de métro et de RER de Paris/Île-de-France (130 faces au total).



- Juillet 2024 : deux visuels sont parus dans la presse quotidienne régionale (Ouest-France et Paris Normandie pour notre région).







FORMER

ÉDITO

ANIMER

INFORMER

FORMER

PLAIDER

REPRÉSENTER

ANNEXES

L'année 2024 a confirmé, une fois de plus, le rôle central de la formation dans l'accompagnement et la montée en compétences des acteurs associatifs en Normandie. Que ce soit pour les nouveaux représentants des usagers ou les bénévoles plus expérimentés, la formation constitue un socle indispensable à leur participation dans les instances de démocratie en santé.

France Assos Santé a déployé une offre de formation accessible et adaptée aux besoins des représentants des usagers et des bénévoles associatifs. Chaque session vise à renforcer leurs connaissances, développer de nouvelles compétences et favoriser le partage d'expériences.

CHIFFRES CLÉS

3 formations « RU en avant ! »

13 formations

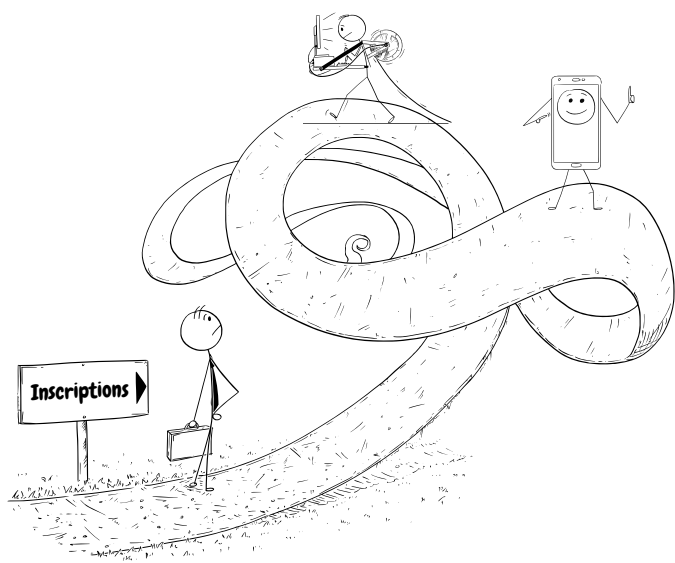
7 ateliers en visioconférence

7 groupes d'échanges et d'analyse de pratiques



215 participants

➤ Actions réalisées dans **3** départements sur 5

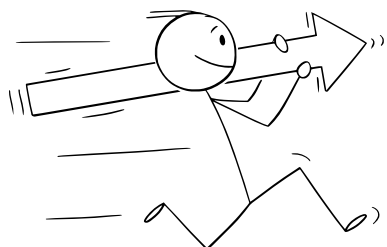


Pour améliorer le parcours de formation des acteurs associatifs, le siège de France Assos Santé a déployé un nouvel outil « **E-Parcours** », qui continue d'évoluer.

Grâce à cet outil, les préinscriptions aux sessions de formation se font directement en ligne depuis la page Internet de la délégation.

▲ Formations de base « RU en avant ! »

Depuis 2016, les représentants des usagers nouvellement nommés sont tenus de suivre une formation de base, indispensable pour exercer leur premier mandat. Cette formation généraliste de 18 heures se décline en trois temps : le premier en présentiel (2 jours), le deuxième en e-learning (4 modules d'une durée totale de 3 heures) et le troisième sous forme d'une classe virtuelle de 2 heures.



3 sessions organisées en 2024 en Normandie.

21 nouveaux représentants des usagers formés.

Grâce à cette formation, **les nouveaux représentants des usagers se sentent plus à l'aise** :
(14 répondants sur 21)

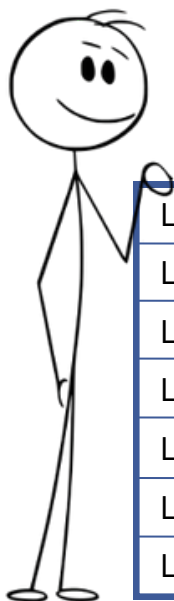
- Pour se repérer dans l'organisation du système de santé (93%) et dans les instances de démocratie sanitaire (100%).
- Sur le fonctionnement des établissements de santé (86%) et sur leur instance (93%).
- Pour veiller au respect des droits des usagers (100%) et à la bonne expression de leurs attentes et besoins (93%).
- Pour analyser une situation et agir au mieux dans l'intérêt des usagers (100%).
- Pour travailler en réseau avec les partenaires potentiels (86%).

► Appréciation des participants

Parmi les 21 participants, 20 ont complété le formulaire d'évaluation en ligne (95%).



100% des participants jugent cette formation **utile pour la suite de leur mandat.**



	Oui tout à fait	Plutôt oui	Pas vraiment	Pas du tout
La formation a répondu à mes attentes.	100%			
La pédagogie était aidante.	75%	25%		
L'animateur a facilité l'apprentissage.	65%	30%	5%	
L'ambiance de travail était agréable.	90%	10%		
La formation était bien organisée.	85%	15%		
Les documents remis sont utiles.	100%			
La durée de la formation convenait.	90%	10%		

Formations en présentiel et distanciel

+ 6 par
rapport à 2023

Pour compléter le parcours de formation des représentants des usagers, débutants ou expérimentés, nous avons organisé **13 formations** (d'une durée de 6h30), dont **2 en distanciel**.

Les thématiques des formations ont été choisies pour répondre aux besoins et attentes des représentants des usagers normands et des acteurs associatifs de nos associations adhérentes.

► Des formations spécifiques aux RU en commission des usagers

« RU en commission des usagers »	► 14 mars à Rouen	► 6 participants
« Participer au projet des usagers »	► 24 septembre à Beuzeville	► 8 participants
« Analyser les plaintes et réclamations »	► 17 octobre à Rouen	► 5 participants
« RU en commission des usagers »	► 5 novembre à Bayeux	► 4 participants
« Accompagner l'utilisateur en médiation »	► 2 décembre à Rouen	► 7 participants
« Exploiter les résultats de la médiation »	► 3 décembre à Rouen	► 6 participants
« Contribuer au rapport annuel »	► 6 décembre en visio	► 6 participants

► Une formation spécifique aux RU présidents de leur commission des usagers

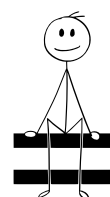
« Présider la commission des usagers »	► 4 et 21 mars en visio	► 7 participants
--	-------------------------	------------------

► Des formations pour les acteurs associatifs et les RU

« Recueillir l'expression des usagers »	► 26 mars à Saint-Lô	► 7 participants
« Défendre les droits des usagers : les recours en santé »	► 11 avril à Bayeux	► 7 participants
« Défendre les droits des usagers du secteur sanitaire et médico-social »	► 8 octobre à Rouen	► 7 participants
	► 19 novembre à Caen	► 5 participants
« Identifier les nouvelles formes d'engagement patient »	► 12 décembre à Caen	► 9 participants

► Appréciation des participants

Tous les participants aux formations ont complété le formulaire d'évaluation en ligne (90).



90
participants



	Oui tout à fait	Plutôt oui	Pas vraiment	Pas du tout
La formation a répondu à mes attentes.	69%	31%		
La pédagogie et l'animation étaient aidantes.	81%	19%		
La formation était bien organisée.	82%	17%	1%	
Les documents remis sont utiles.	90%	8%	1%	1%

▲ Ateliers en distanciel

Pour répondre aux besoins exprimés par les représentants des usagers normands, nous avons complété notre offre de formation avec **7 ateliers** d'1h30 en visioconférence.

+ 5 par
rapport à 2023

► Les thématiques des ateliers en visioconférence

« Découvrir le fonctionnement de mon établissement de santé »

× 2

► 6 février
► 17 septembre

► 8 participants
► 7 participants

« Découvrir la méthode du "patient traceur HAS" »

► 13 février

► 12 participants

« Obtenir les plaintes et les réclamations »

► 11 juin

► 7 participants

« Contribuer au règlement intérieur de la CDU »

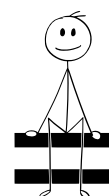
× 3

► 21 novembre
► 21 novembre
► 22 novembre

► 6 participants
► 9 participants
► 8 participants

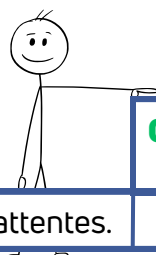
► Appréciation des participants

Parmi les 59 participants, 58 ont complété le formulaire d'évaluation en ligne (98%).



59
participants

	Oui tout à fait	Plutôt oui	Pas vraiment	Pas du tout
L'atelier a répondu à mes attentes.	72%	24%	2%	2%



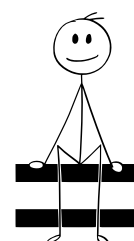
▲ Groupes d'échanges et d'analyse de pratiques

Les groupes d'échanges et d'analyse 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 de la session et mettre en lumière la réflexion collective.



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

Cette année, nous avons organisé **7 groupes d'échanges et d'analyse de pratiques**.



45
participants

► Pour les RU en commission des usagers (CDU)

- « RU en CDU du Calvados » ► 27 mars à Caen ► 11 participants
- « RU en CDU de la Manche » × 2 ► 12 avril à Saint-Lô ► 10 participants
 ► 11 décembre à Saint-Lô ► 8 participants
- « RU en CDU de Seine-Maritime » × 2 ► 4 juin en visio ► 3 participants
 ► 20 novembre à Rouen ► 6 participants

► Pour les RU conseillés en caisse primaire d'assurance maladie (CPAM)

- « RU en CPAM en Normandie » ► 16 mai en visio ► 2 participants

► Pour les RU commission de conciliation et d'indemnisation (CCI)

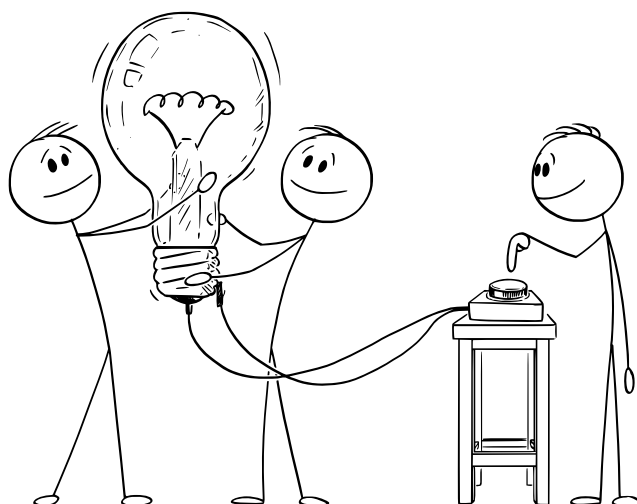
- « RU en CCI en Normandie » ► 25 juin en visio ► 5 participants

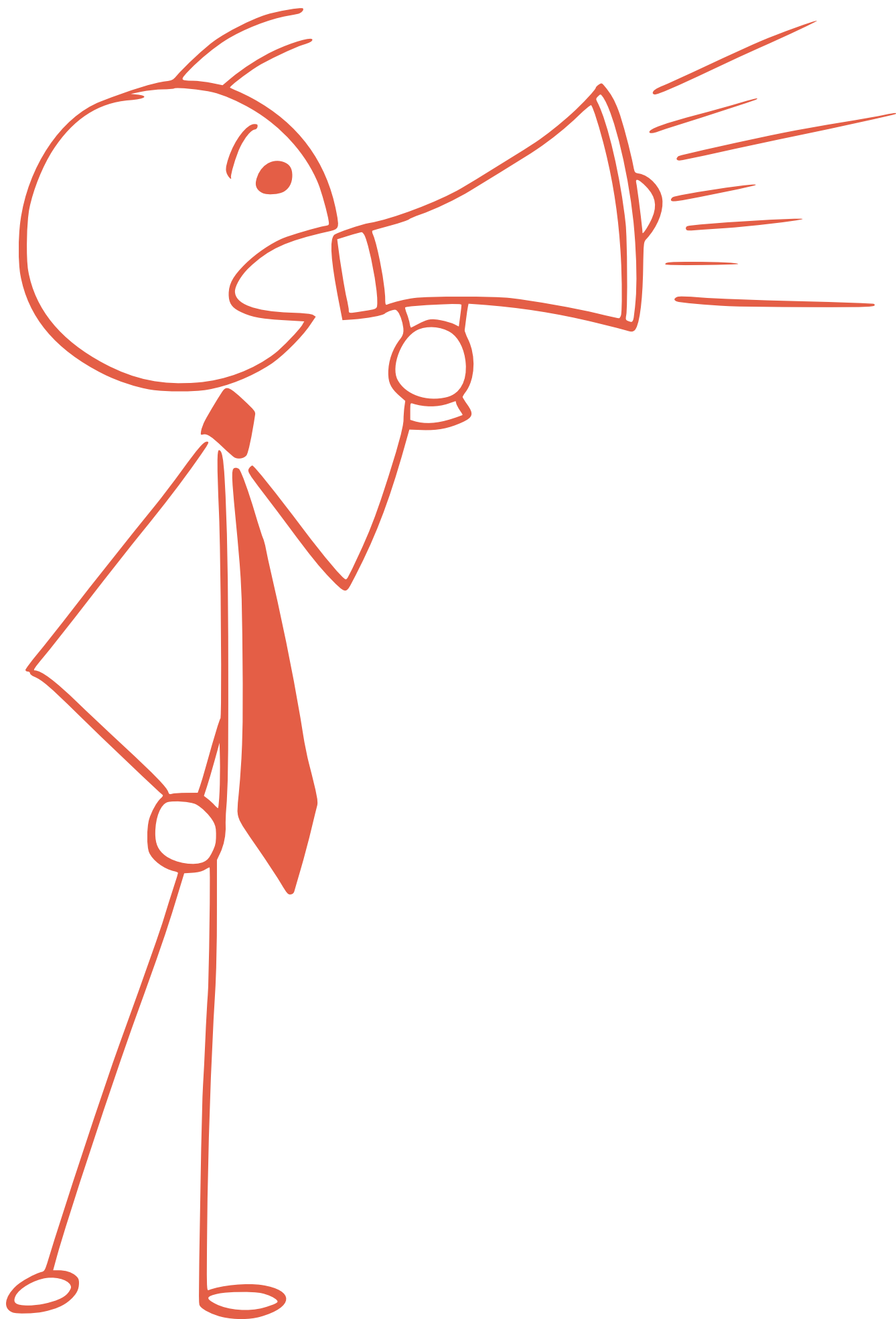


► Appréciation des participants

L'ensemble des participants aux groupes d'échanges et d'analyse de pratiques ont complété le formulaire d'évaluation en ligne (45).

	Oui tout à fait	Plutôt oui	Pas vraiment	Pas du tout
La session a répondu à mes attentes.	64%	29%	7%	
La pédagogie et l'animation étaient aidantes.	78%	20%	2%	
La formation était bien organisée.	82%	13%	4%	







PLAIDER

ÉDITO

ANIMER

INFORMER

FORMER

PLAIDER

REPRÉSENTER

ANNEXES

▲ Moment phare

Partenariat avec l'ARS de Normandie 7 octobre 2024

A l'occasion des Assises du RU, France Assos Santé Normandie et l'ARS de Normandie ont signé une convention cadre de partenariat. Le but est d'organiser les relations de coopération et de collaboration, symbole fort pour la démocratie en santé.



▲ 3 groupes de travail internes

► « Faire connaître les représentants des usagers » (depuis 2020)

Groupe de travail composé de **11** RU normands. —> **8** réunions en visioconférence

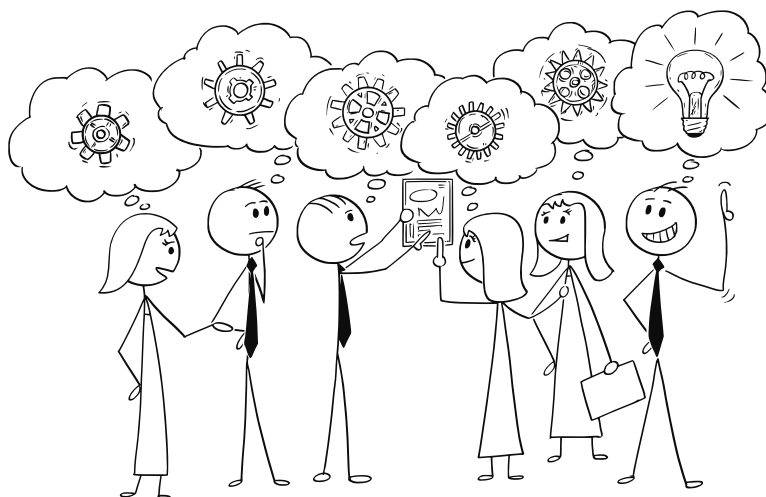
+ **2** nouveaux groupes de travail pour faciliter la déclinaison du plan stratégique 2023-2027 et répondre aux actions prioritaires :

► Ambition 1 « Renforcer la cohésion et la structuration du réseau »

Groupe de travail composé de **5** acteurs associatifs. —> **7** réunions en visioconférence

► Ambition 2 « Revitaliser et amplifier la démocratie en santé »

Groupe de travail composé de **7** RU normands. —> **6** réunions en visioconférence



▲ Représentations au nom de France Assos Santé Normandie

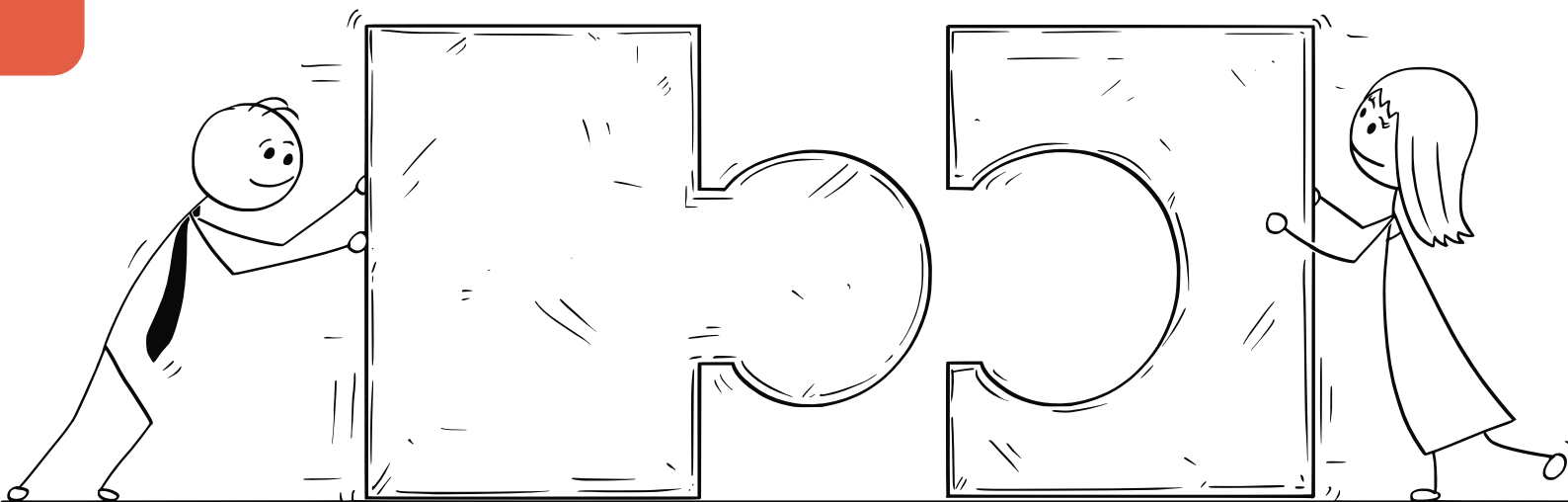


95 participations et/ou interventions en 2024

Exemples :

- Comités opérationnels départementaux (COD)
- Groupes de travail « Transition écologique »
- Comité de suivi de prévention des infections et antibiorésistance
- Tensions d'offre de soins
- Groupe de travail « Engagement des usagers »
- Groupe de travail « Erreurs médicamenteuses »
- Groupe de travail « Hygiène des mains »
- Groupe de travail « Prévention des chutes »
- Groupe de travail « RU / Professionnels de santé »
- Instances de Qual'Va
- Instances de Planeth patient

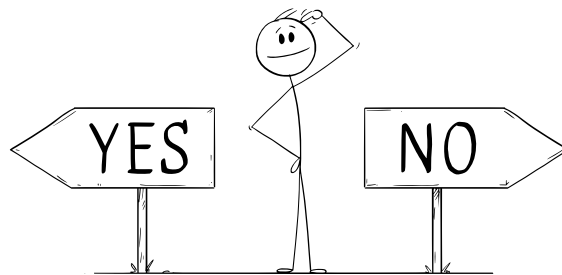
PLAIDER



▲ Interventions de France Assos Santé Normandie à des événements régionaux

► Olympiades du soin de Qual'Va

France Assos Santé Normandie a été invitée à intégrer le jury des olympiades du soin, organisées par Qual'Va, structure régionale d'appui à la qualité. Les établissements sanitaires et médico-sociaux normands étaient invités à mettre en place 3 défis sur 9 autour de thématiques telles que la nutrition, les fauteuils roulants, le vieillissement, l'audition...



► Certificat universitaire « patient-ressource »

Depuis 2019, France Assos Santé Normandie travaille en collaboration avec Promotion Santé Normandie, l'Université de Caen, la Conférence régionale de la santé et de l'autonomie, l'ARS de Normandie et l'espace de réflexion éthique de Normandie. Ensemble, nous avons mis en place un certificat universitaire pour développer les compétences des bénévoles investis dans les associations de santé.

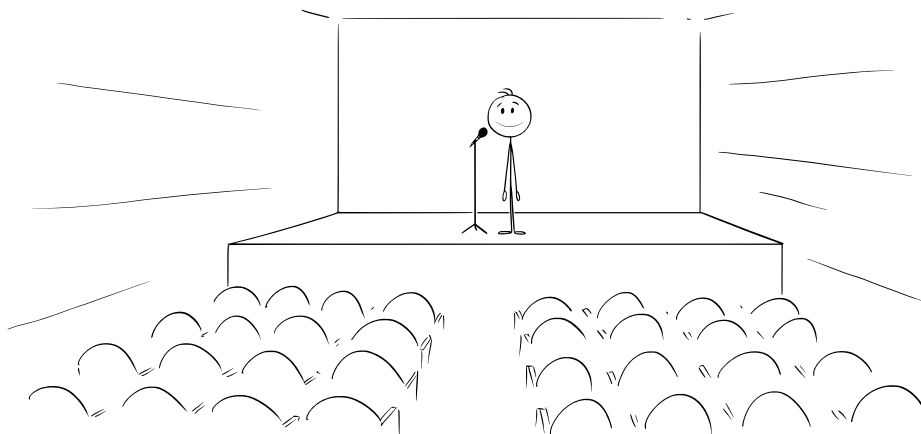
France Assos Santé Normandie anime en partie le module « Démocratie en santé ».

► Master « Management des petites unités de santé »

Depuis 2023, France Assos Santé Normandie intervient auprès des étudiants de Master 2 « Management des petites unités de santé » de l'IAE de Caen, sur la démocratie en santé, les droits et plus généralement la communication en santé.

► 6^{ème} journée normande de prévention des infections associées aux soins

France Assos Santé Normandie animait une table ronde sur l'hygiène des mains des professionnels, perçue par les patients. Un premier temps était dédiée à la présentation de l'enquête et aux résultats régionaux. Puis des professionnels et des représentants des usagers de deux établissements faisaient un retour d'expériences.





▲ Plaidoyers régionaux

► Communiqués de presse

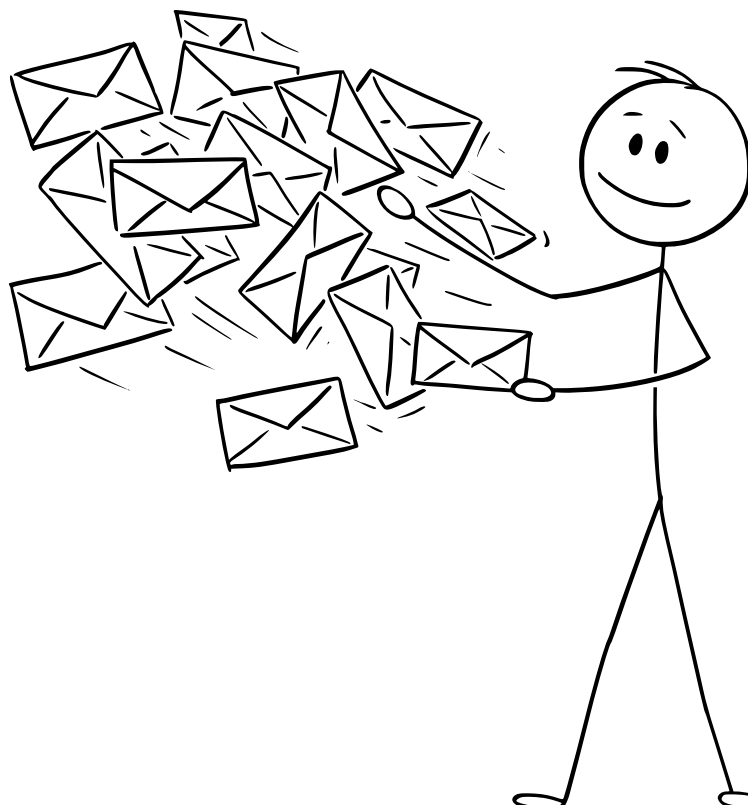
France Assos Santé Normandie a diffusé **2** communiqués de presse :

- « Journée européenne de vos droits en santé : et si on en parlait ensemble », le 18 avril 2024, pour valoriser nos outils et actions.
- « Pôle de Santé de Cany-Barville sans médecin généraliste »
France Assos Santé Normandie s'inquiétait de la situation pouvant entraîner des difficultés d'accès aux soins d'une bonne partie de la patientèle.

► Courriers

France Assos Santé Normandie s'est mobilisée à deux reprises :

- En mai 2024, avec les représentants des usagers de l'hôpital privé Saint-Martin (Caen) pour envoyer **un courrier conjoint au directeur général de l'ARS Normandie**.
En raison d'une crise sanitaire exceptionnelle, liée à une grève du personnel paramédical, nous demandions la réquisition de personnels pour garantir la qualité de la prise en charge des patients.
- En juillet 2024, pour **interpeler les députés normands** suite aux élections législatives et demander des engagements sur 4 enjeux forts :
 - Lutter contre les déserts médicaux.
 - Endiguer la hausse des restes à charge.
 - Construire enfin une politique de prévention efficace.
 - Prévenir les pénuries de médicaments.





► Rapport des usagers

France Assos Santé Normandie a pu donner son avis sur les recommandations énoncées dans le rapport annuel des usagers, publié par la commission spécialisée droits des usagers de la CRSA.

En septembre 2024, notre union faisait notamment part de son souhait de travailler avec la commission sur l'enquête adressée aux établissements et de l'informer sur nos outils déjà produits.

► Auditions du CESER

France Assos Santé Normandie a été auditionnée par le CESER (conseil économique, social et environnemental régional) sur :

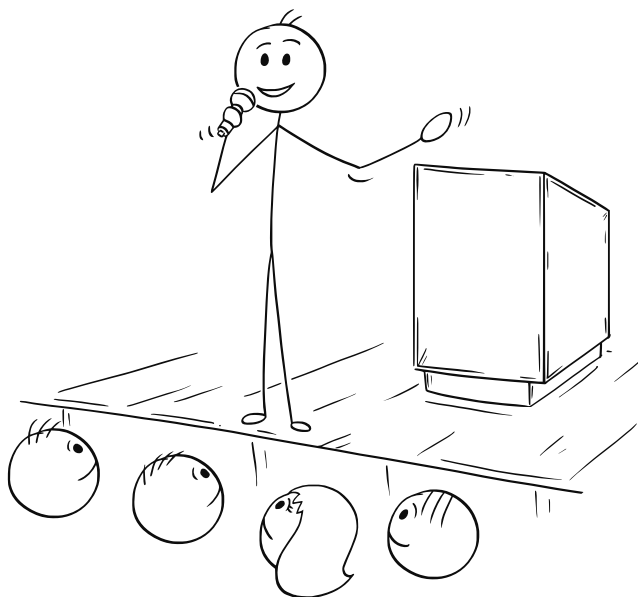
- **La santé mentale en Normandie** (19 novembre 2024).

Les échanges ont été très riches. Cette audition était l'occasion de présenter France Assos Santé Normandie.

- **La santé des normands en 2050** (16 décembre 2024).

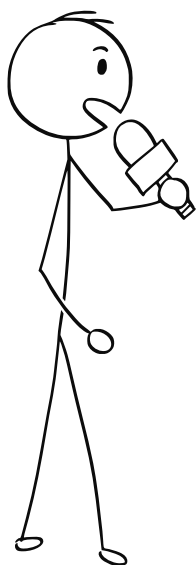
L'objectif était d'échanger sur notre perception des tendances quant à la place et au rôle donnés aux usagers, comme des acteurs à part entière dans l'écosystème de santé, ainsi que pour appréhender si nécessaire les spécificités de la Normandie.

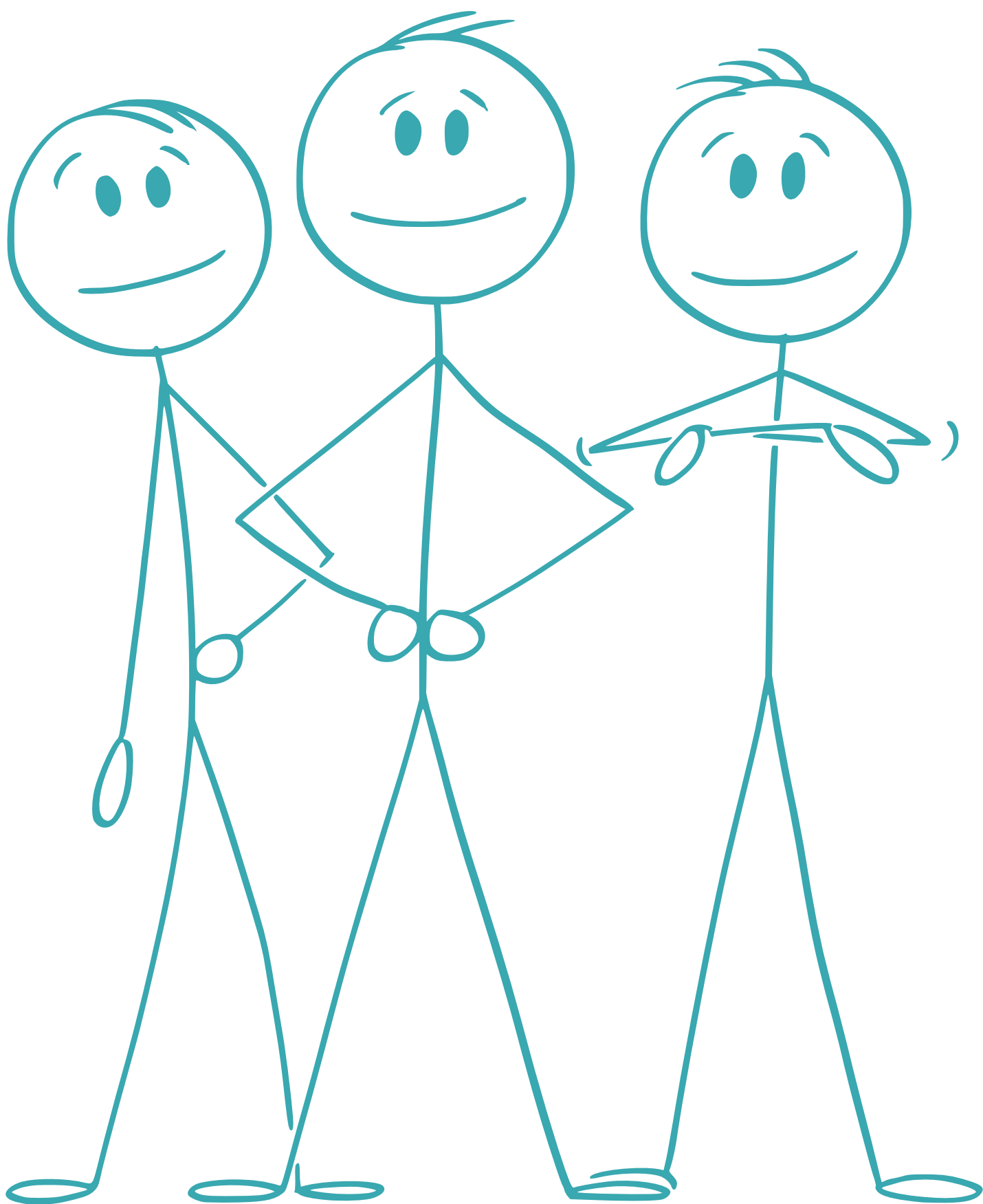
Bon nombre de sujets ont été abordés : déserts médicaux, longs délais de rendez-vous, affluence aux urgences, le financement de la santé, la prévention en santé, les inégalités sociales, le numérique en santé, la place des aidants...

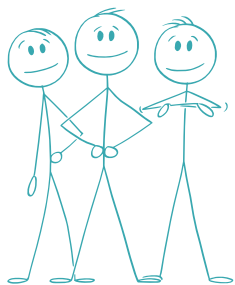


► Comment être mieux soigné en France ?

A l'automne 2024, France Bleu a lancé une consultation citoyenne sur « Comment être mieux soignée en France ? ». France Assos Santé a apporté une contribution au niveau national, permettant à la délégation normande d'être interviewée par France Bleu Basse-Normandie et France Bleu Haute-Normandie.







REPRÉSENTER

ÉDITO

ANIMER

INFORMER

FORMER

PLAIDER

REPRÉSENTER

ANNEXES

Faire remonter les besoins, les attentes et les difficultés des usagers du système de santé fait partie de nos principales missions. Pour cela, des représentants des usagers (RU), bénévoles d'associations agréées en santé, siègent dans de nombreuses instances. Leur rôle est de veiller à ce que les usagers soient entendus et pris en compte dans le fonctionnement du système de santé.

▲ Les mandats en établissements de santé

► La commission des usagers (CDU)

► **69%** mandats pourvus

Les RU défendent les droits des patients, facilitent le dialogue entre les usagers et l'établissement de santé, et veillent à la qualité de la prise en charge.



COMITÉ DE SUIVI DE DÉSIGNATION DES RU EN CDU

France Assos Santé Normandie fait partie de ce comité, piloté par l'ARS Normandie. Notre rôle est de veiller au respect des critères de désignation. Le comité se réunit selon le nombre de candidatures reçues.

► Le conseil de surveillance (dans les établissements publics de santé)

Les RU veillent à ce que les intérêts des patients soient pris en compte dans la gestion et les orientations stratégiques de l'établissement de santé.

▲ Les mandats en instances territoriales et régionales

► Le conseil de la caisse primaire d'Assurance maladie (CPAM)

► **65%** mandats pourvus

Les RU défendent les droits des assurés, veillent à la qualité du service rendu et participent à l'amélioration du système de santé.

► Le conseil territorial de santé (CTS) ► **55%** mandats pourvus

Les RU participent à l'organisation de l'offre de soins sur un territoire donné, en veillant à ce qu'elle réponde aux besoins et attentes de la population.

► La conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA)

► **69%** mandats pourvus

Les RU portent la voix des usagers, contribuent à l'évaluation des politiques de santé régionales et participent aux décisions relatives à l'organisation des soins.



▲ Les mandats en instances spécialisées

► La commission de conciliation et d'indemnisation (CCI) ► 56% mandats pourvus

Les RU accompagnent les patients dans leurs démarches après un accident médical, participent à l'examen des dossiers, veillent à la reconnaissance de leurs droits et à une indemnisation équitable.

► Le comité de protection des personnes (CPP) ► 88% mandats pourvus

Les RU veillent à la protection des droits, de la sécurité et du bien-être des personnes se prêtant à des recherches impliquant la personne humaine.

France Assos Santé et la conférence nationale des comités de protection des personnes ont animé le 14 juin un **webinaire d'information** pour présenter :

- Les missions des CPP et leur fonctionnement.
- Le rôle du représentant des usagers et ses missions.
- Les modalités de candidatures pour être RU en CPP.



Un nouveau guide



► Le comité scientifique et éthique des entrepôts de données de santé

Les délégations France Assos Santé Hauts-de-France et Normandie ont lancé un appel à candidatures conjoint pour pourvoir ces nouveaux mandats dans les entrepôts de données de santé des CHU d'Amiens, de Caen, de Lille et de Rouen, et du G4 (regroupant les 4 CHU).

Les deux délégations ont ainsi proposé un webinaire pour présenter le mandat et les modalités de l'appel à candidatures.

Les élus du bureau ont alors étudié les candidatures reçues et proposé 2 candidats par comité scientifique et éthique d'entrepôt de données de santé.



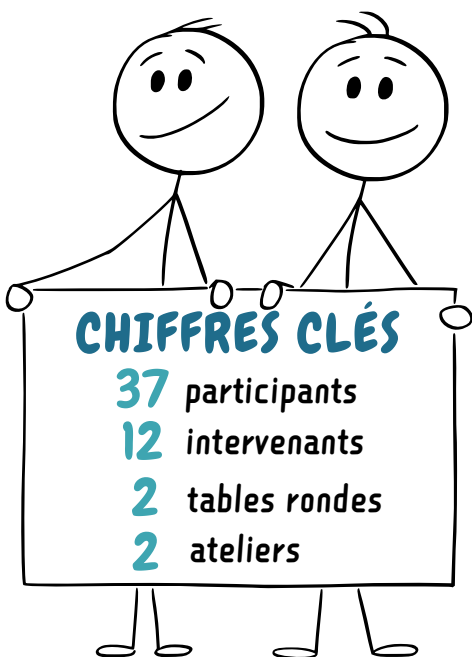
LE NOUVEL ANNUAIRE DES RU

En 2024, France Assos Santé Normandie a mis l'accent sur la saisie des mandats dans son nouvel « Annuaire des représentants des usagers ». Un outil permettant d'identifier les RU dans chaque instance de santé et de centraliser leurs mandats.

Il est accessible sur le site extranet de France Assos Santé, en accès réservé aux adhérents de nos associations adhérentes, aux RU et à certains acteurs institutionnels (ministère de la santé, agence régionale de santé, Assurance maladie).

Les Assises du représentant des usagers

Le 7 octobre 2024, nous avons organisé avec succès les 2^{èmes} Assises du RU de Normandie en collaboration avec les membres du groupe de travail régional « Faire connaître les RU ».



CHIFFRES CLÉS

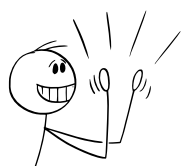
37 participants
12 intervenants
2 tables rondes
2 ateliers

Cette journée, rythmée par des tables rondes thématiques, des ateliers participatifs et des temps d'échanges, a permis de renforcer les connaissances des participants et de favoriser le partage d'expériences.

Suite à cette journée :

- **76%** des participants se sentent **plus à l'aise sur le sujet des dispositifs d'accès aux soins** et **24%** en partie.
- **71%** des participants se sentent **plus à l'aise sur le sujet de « Mon Espace Santé »** et **29%** en partie.
- **100%** des participants ont trouvé **intéressant** le sujet de l'atelier « **Je me fais connaître en tant que RU** ».
- **94%** des participants ont trouvé **intéressant** le sujet de l'atelier « **Je me sens utile en tant que RU** ».
- **100%** des participants ont appris quelque chose **qui les aidera dans leur mandat de RU**.

La journée a répondu **aux attentes de l'ensemble des participants** et ils sont tous intéressés pour une autre journée comme celle-là.



Avis sur l'organisation des assises

→ **4,9/5**

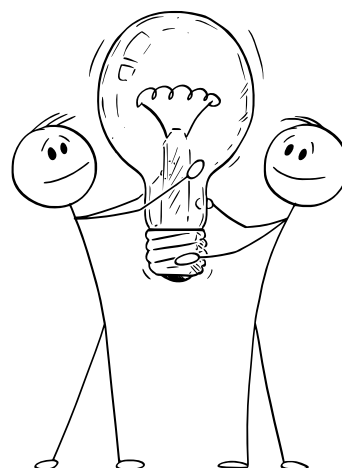


JOURNÉE RÉGIONALE RU UNAFAM

Le 9 avril, l'UNAFAM Normandie organisait une journée pour réunir ses représentants des usagers.

L'objectif était de leur permettre d'échanger sur leurs expériences et leurs bonnes pratiques dans les commissions des usagers des établissements où ils siègent.

France Assos Santé Normandie a été associée à l'événement pour animer les échanges.

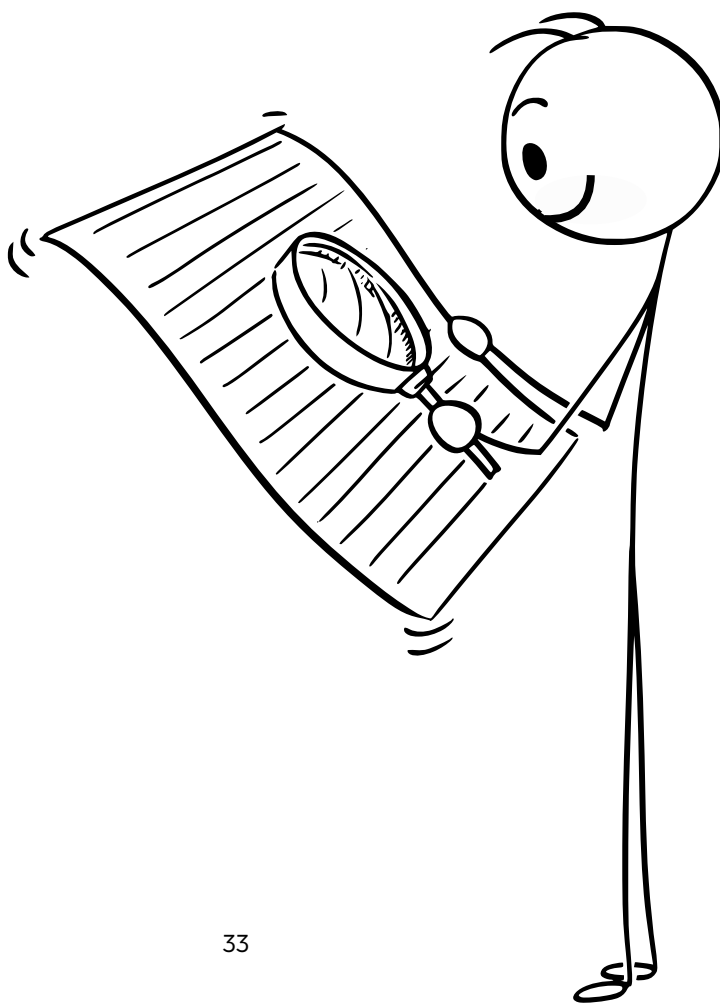






ANNEXES

- ▲ **Plan stratégique de France Assos Santé 2023-2027**
- ▲ **Partenaires de France Assos Santé Normandie**
- ▲ **Santé Info Droits en Normandie**
- ▲ **Documentation de France Assos Santé**
- ▲ **Sigles**



▲ Plan stratégique de France Assos Santé 2023–2027

2024 a été marqué par la mise en place du nouveau plan stratégique. Pour répondre aux 3 grandes ambitions et aux actions jugées prioritaires par le réseau de France Assos Santé Normandie, de nouvelles actions ont été mises en place et d'autres ont continuées.

Mise en place
du groupe de
travail

AMBITION 1 – Renforcer la cohésion et la structuration du réseau.

3 OBJECTIFS

- 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 ACTIONS JUGÉES PRIORITAIRES EN NORMANDIE

- Structurer l'accueil des nouvelles associations adhérentes (1.1.1).
- Créer/développer des espaces de partage d'expériences pour contribuer à l'élaboration des positions, échanger sur les pratiques et actualités associatives (1.2.2).
- Inciter les associations membres à communiquer sur leur appartenance à France Assos Santé et à relayer les productions de France Assos Santé (1.3.4).

AMBITION 2 – Revitaliser et amplifier la démocratie en santé.

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.

3 ACTIONS JUGÉES PRIORITAIRES EN NORMANDIE

- Illustrer la plus-value du rôle des RU (2.1.3).
- Sensibiliser et former les acteurs du réseau de France Assos Santé (gouvernance, RU, associations, formateurs) aux nouvelles formes d'engagement (2.2.2).
- Animer la communauté des représentants des usagers et les accompagner tout au long de leur mandat (2.3.2).

AMBITION 3 – Éclairer et transformer les politiques publiques ayant un impact.

3 OBJECTIFS

- 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.

3 THÈMES DE PLAIDOYER JUGÉS PRIORITAIRES EN NORMANDIE

- 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.



Agence régionale de santé Normandie

Signature d'une convention cadre de partenariat le 7 octobre 2024.

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

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



Fédération des Organismes Régionaux et territoriaux pour l'Amélioration des Pratiques en santé

Participation au groupe de travail "Engagement des usagers" depuis 2019 (ex groupe sur la bientraitance).

OMEDIT Normandie

Participation au groupe de travail sur les anti-cancéreux oraux.



Centre d'appui pour la prévention des infections associées aux soins

Participation à leur sous-groupe de travail "Communication sur l'hygiène des mains".

Promotion Santé Normandie (PSN, ex-IREPS)

Adhésion de France Assos Santé Normandie depuis 2017.



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 jusque mi 2024..

Arc-en-Sed

Organisation associée depuis 2020.

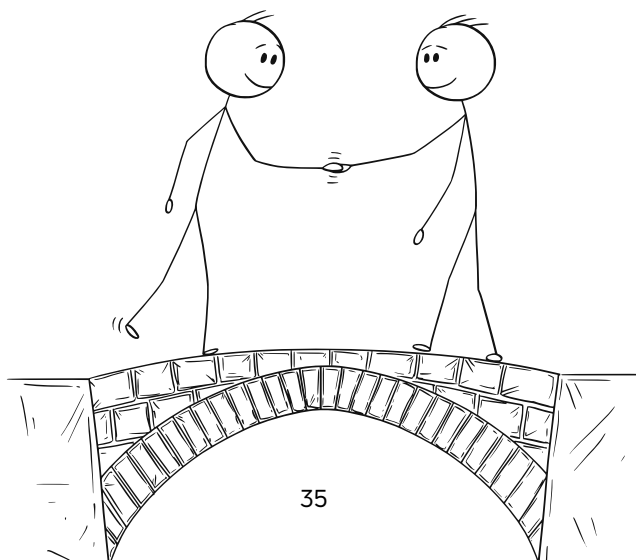


Normand'e-santé (groupement de coopération sanitaire)

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.

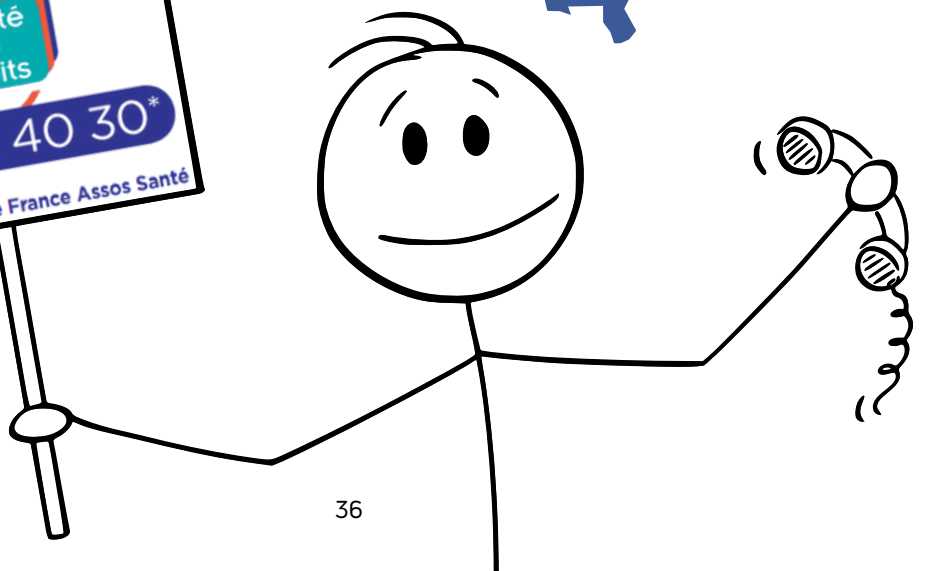
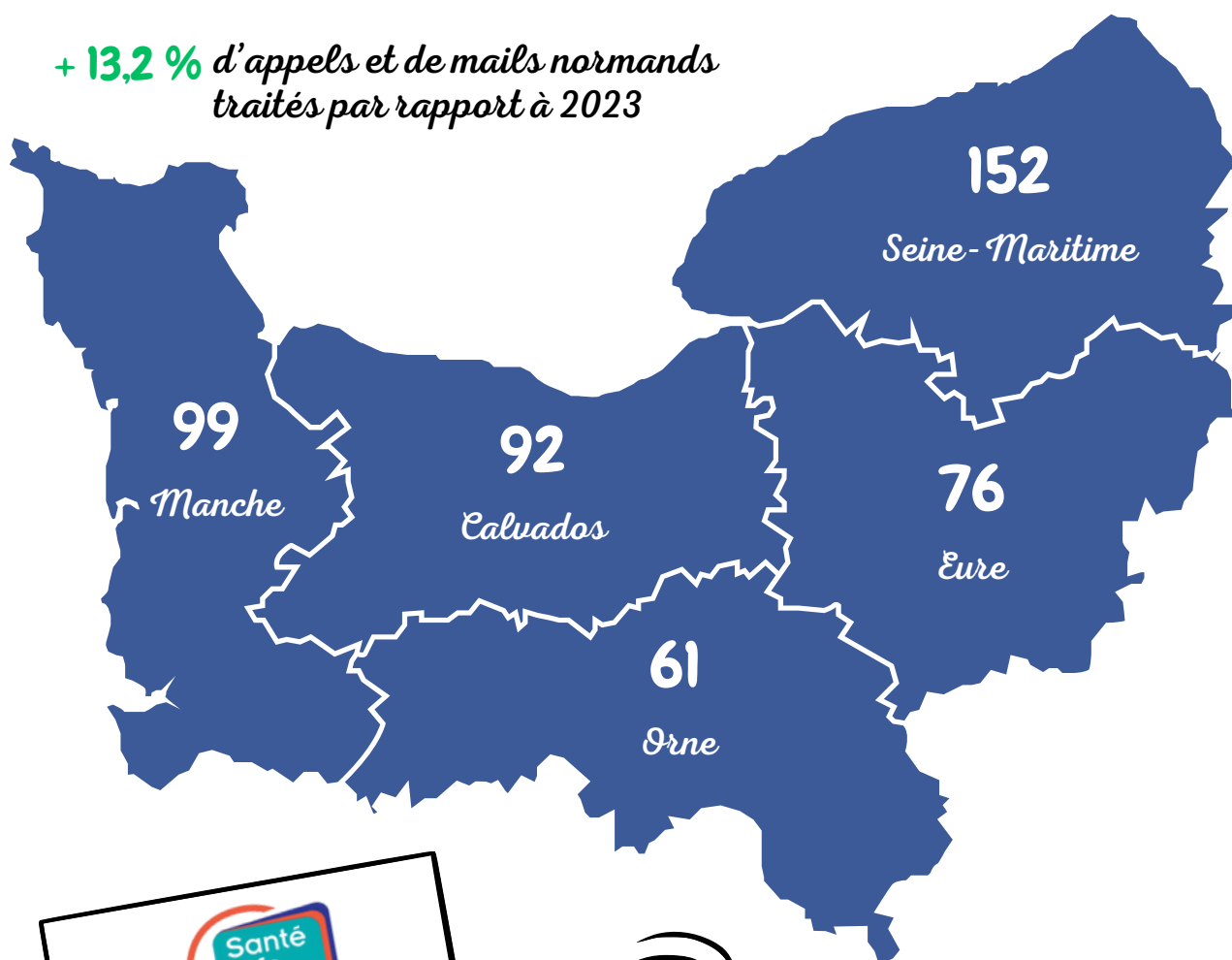
@ Santeinfodroits@france-assos-sante.org

☎ 01 53 62 40 30, lundi / mercredi / vendredi de 14h à 18h, et mardi / jeudi de 14h à 20h
*Prix d'un appel local

► Chiffres clés 2024

10 499 appels et mails traités au niveau national
dont **481** appels et mails traités pour la Normandie (+56)

+ **13,2 %** d'appels et de mails normands
traités par rapport à 2023



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. 



► GUIDES ET DÉPLIANTS

Guide du représentant des usagers en comité de protection des personnes (CPP)

Guide du représentant des usagers en établissement de santé

Les différentes formes d'engagement des usagers en établissement de santé

Se repérer dans la e-santé

Inclusion numérique : représentants des usagers, comprendre et participer à l'inclusion numérique

Devenir représentant des usagers en CPAM

Guide du représentant des usagers du système de santé

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

Agissez pour la santé de tous, représentez les usagers

Connaissez et faites valoir vos droits

Guide du représentant des usagers en commission de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux (CCI)

► 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

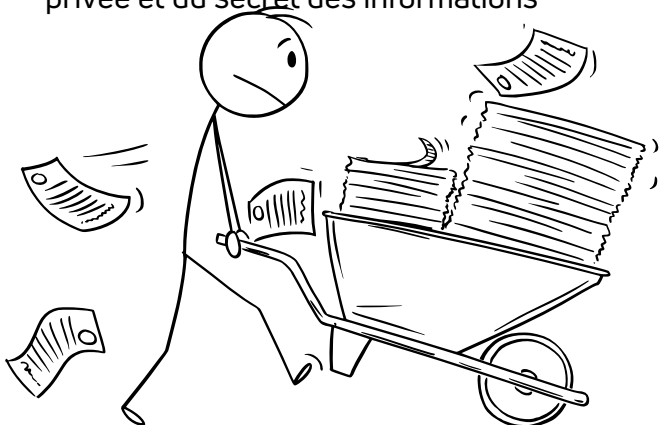
A.9 La procédure disciplinaire devant les ordres des professions de santé

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 télémedecine
- A.14.1 La téléconsultation
- A.14.2 Le télésoin
- A.15 Le dossier pharmaceutique
- 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
- A.21 Le droit de l'usager au respect de sa vie privée et du secret des informations



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

F.5 L'aide sociale à l'hébergement des personnes âgées dépendantes

► FICHES "BOÎTE À OUTILS DU RU" (uniquement sur **Ext@net**)

N° 1 Evaluer le bon fonctionnement de ma CRSA

N° 2 Représenter les usagers : 12 points clés

N° 3 Les données clés de mon établissement de santé

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 en établissement de santé : 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

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

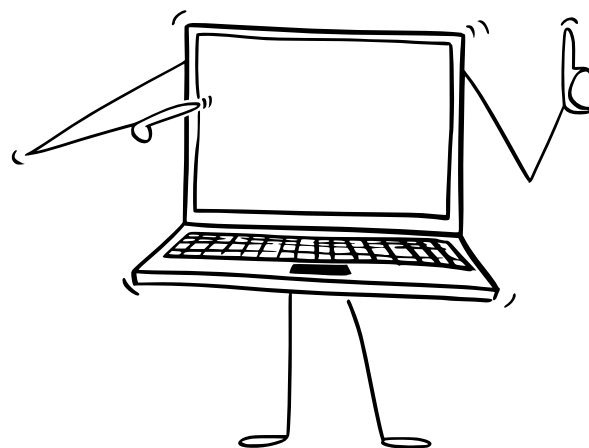
N° 21 Comprendre les situations de précarité pour accompagner les personnes dans leurs parcours de santé

N° 22 Fiche RU président de CDU : la démarche de certification des établissements de santé

N° 23 Fiche RU président de CDU : le projet des usagers

N° 24 Fiche RU président de CDU : faire vivre le rapport annuel de la commission des usagers

N° 25 Fiche RU président de CDU : le groupement 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

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

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

CODAMUPSTS : comité départemental de l'aide médicale d'urgence et de la permanence des soins et des transports sanitaires

CPAM : caisse primaire d'Assurance maladie

CPP : comité de protection des personnes

CPTS : communauté professionnelle territoriale de santé

CRCI ou CCI : commission (régionale) de conciliation et d'indemnisation

CRSA : conférence régionale de la santé et de l'autonomie

CTS : conseil territorial de santé

CVS : conseil de la vie sociale

DAC : dispositif d'appui à la coordination

EHPAD : établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes

EIG : événement indésirable grave

ENS : espace numérique de santé

ESP : équipe de soins primaires

ESSMS : établissement et services sociaux et médico-sociaux

ETP : éducation thérapeutique du patient

GHT : groupement hospitalier de territoire

HAD : hospitalisation à domicile

HAS : Haute autorité de santé

IRAPS : instance régionale d'amélioration de la pertinence des soins

MDPH : maison départementale des personnes handicapées

MSP : maison de santé pluridisciplinaire

PRAPS : programme régional pour l'accès aux soins et à la prévention des plus démunis

PASS : permanence d'accès aux soins de santé

PRS : projet régional de santé

PTA : plateforme territoriale d'appui

PTS : projet territorial de santé

PTSM : projet territorial de santé mentale

RU : représentant des usagers (du système de santé)

SSR : soins de suite et de réadaptation



