



RAPPORT ACTIVITE 2019

UNION REGIONALE DES ASSOCIATIONS AGREES
D'USAGERS DU SYSTEME DE SANTE
PAYS DE LA LOIRE

Table des matières

LE MOT DE LA PRESIDENTE	3
CHIFFRES CLES	4
NOTRE UNION EN PAYS DE LA LOIRE	5
Les Associations Membres.....	5
Le Comité Régional.....	6
Le Bureau.....	7
L'équipe salariée	7
Informers les usagers, les représentants d'usagers et les acteurs associatifs.....	8
Journée Européenne des Droits en Santé.....	8
Participation à des forums thématiques.....	8
Documentation	9
Stratégie de communication régionale	9
Projet « Silhouette »	9
Accueil téléphonique et référencement vers Santé Infos Droits	10
Former les représentants d'usagers.....	11
Thématiques et sessions.....	11
Evaluation des formations	11
Commission formation.....	12
Instants RU.....	12
Expression des attentes & plaidoyer	13
Les orientations stratégiques en Pays de la Loire	13
Participation à des réunions externes.....	16
Programme 4 – Animation du Réseau	17
Développement du réseau régional.....	17
Réunions des présidents d'associations agréées du système de santé.....	17
Les instances politiques de l'URAASS Pays de la Loire.....	17
Séminaire stratégique de rentrée	18
Rapport financier.....	19
Liste des sigles.....	20

LE MOT DE LA PRESIDENTE

Jacqueline HOUDAYER, Présidente France Assos Santé Pays de la Loire

« En 2019, la mobilisation des associations agréées d'usagers du système de santé en Pays de la Loire a une fois encore permis de répondre aux grands enjeux de santé et à la défense des usagers de notre région.

Cette année passée, c'est avec un immense honneur que j'ai été élue à la Présidence de France Assos Santé Pays de la Loire et, surtout, avec un immense plaisir que j'ai pu œuvrer au côté des membres de notre Comité régional, tout comme avec chacune des associations adhérentes de notre réseau.

Toutes et tous sommes le moteur de la démocratie en santé de notre région. L'enjeu du renouvellement des mandats était de taille. Notre détermination et notre volonté d'avancer ensemble nous ont permis de mobiliser, au sein même de nos réseaux, les forces vives de cette démocratie en santé et garantir ainsi la représentation des usagers en Pays de la Loire.

Notre URAASS a également démultiplié ses efforts pour amplifier les actions d'information et d'accompagnement : journées européennes des droits en santé, formations, groupes d'échanges et rencontres thématiques dédiés aux RU, outils de communication digitaux... sans oublier, pour clôturer cette belle et riche année, notre Journée régionale sur le thème des soins non programmés qui a réuni une centaine de participants, représentants associatifs et professionnels de santé.

De nombreux combats restent à mener pour que la voix des usagers soit entendue et respectée. La mise en œuvre des réformes et mesures annoncées dans notre région ne doit pas se faire au détriment des usagers du système de santé. Déploiement du pacte de refondation des urgences, mise en œuvre des communautés professionnelles territoriales de santé, accès aux soins pour tous, gestion des pénuries de médicaments, développement du numérique en santé...

C'est avec et grâce à vous, représentants des 41 associations adhérentes à notre URAASS, que nous gagnons chaque jour plus de reconnaissance et de visibilité en région. Cette légitimité est essentielle pour défendre les usagers du système de santé. Merci à tous pour votre engagement ! »



CHIFFRES CLES

Au 31 décembre 2019 en Pays de la Loire

Représentation des usagers

328 représentants des usagers (RU) membres d'associations agréées du système de santé nommés en Commission des usagers (CDU) dans les 118 établissements de santé de la région (*NB : renouvellement des mandats en cours : **70% des mandats pourvus** au 31/12/2018*).

135 RU répertoriés dans l'annuaire du réseau, siégeant dans près de 120 instances.

Composition de l'URAASS

41 associations membres, dont 31 mouvements associatifs.

12 nouvelles associations adhérentes en 2019.

11 associations membres élues en Comité Régional et 6 représentants titulaires en Bureau.

1 chargée de gestion administrative à temps partiel (0,86 équivalent temps plein) et **1 coordinatrice régionale** à temps plein.



INFORMATION

14 stands d'information sur les droits des usagers.



FORMATION

12 journées de formation ;
81 participants, dont 30 RU nouvellement mandatés ;
3 groupes d'échanges de RU organisés dans 3 départements.



PLAIDOYER

65 réunions et commissions **externes** ;
23 réunions en groupes de travail et commissions **internes** ;
3 enquêtes RU et usagers ;
2 notes de position validées.



ANIMATION DU RESEAU

16 réunions en instances statutaires de l'URAASS ;
1 séminaire stratégique ;
2 rencontres territoriales avec les **présidents d'associations** agréées en santé.

NOTRE UNION EN PAYS DE LA LOIRE

Les Associations Membres

Au 31 décembre 2019 en Pays de la Loire

ADMD

Association pour le droit de mourir dans la dignité

AFD

Association Française des Diabétiques

AFM Téléthon

Association Française contre les Myopathies

AFH

Association Française des Hémophiles

AFTC 85

Associations de familles de traumatisés crâniens et cérébro-lésés

AIDES

AINP

Association d'information sur la névralgie pudendale et les douleurs pelvi-périnéales

Alcool Assistance

Alliance du Cœur

Alliance Maladies Rares

APF France Handicap

CADUS

Conseil Aide et Défense des Usagers en Santé

CLCV

Consommation Logement Cadre de Vie

CSF

Confédération Syndicale des Familles

FFAAIR

Fédération Française des Associations et Amicales d'Insuffisants Respiratoires

FFCM

Fédération Française des Curistes Médicalisés

FNAR

Fédération Nationale des Associations de Retraités et Pré-retraités

FNATH

Association des Accidentés de la Vie

France Alzheimer et maladies apparentées

France Rein

JALMALV

Jusqu'à la Mort Accompagner La Vie

La Ligue Contre le Cancer

Comités départementaux 44, 49, 53, 72, 85

Les Amis de la Santé de Vendée

MDLV

Association des Mutilés de la Voix Pays de la Loire

Nouvelle Vie

Associations des Transplantés Thoraciques de l'Ouest

Planning Familial

SOS Hépatites

Transhépate

Fédération des Malades et Transplantés Hépatiques

UFC que Choisir

Union Fédérale des Consommateurs des Pays de la Loire
UFC Que Choisir 44 (Nantes et Saint-Nazaire), 49, 53, 72, 85.

UNAFAM

Union nationale de familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques

URAF

Union Régionale des Associations Familiales

Le Comité Régional

COLLEGE 1 : PERSONNES MALADES		
AFD	André HERVOUET	Élu titulaire
AFD	André DARROUZET	Élu suppléant
AIDES	Gaël GOURMELEN	Élu titulaire
AIDES	Florian VALET	Élu suppléant
Alliance Maladies Rares	Françoise ROPER CONQUER	Élue titulaire
Alliance Maladies Rares	Dominique LE BERRE	Élue suppléante
Ligue Contre le Cancer	Marie-Christine LARIVE	Élue titulaire
Ligue Contre le Cancer	Pierre-Marie PABOT DU CHATELARD	Élu suppléant
MDLV	Patrick LEMAIRE	Élu titulaire
MDLV	Thierry RIVIERE	Élu suppléant
Transhépate	Véronique POZZA	Élue titulaire
Transhépate	Dominique CHARTON	Élue suppléante
COLLEGE 2 : PERSONNES AGEES ET RETRAITEES		
FNAR	Gérard DUMONT	Élu titulaire
FNAR	Jean-Luc GIMZA	Élu suppléant
COLLEGE 3 : PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP		
FNATH	Soraya MOHAMED BEN ALI	Élue titulaire
FNATH	Henri MENARD	Élu suppléant
COLLEGE 4 : FAMILLES		
URAF	Jean-Yves LE MAGUERESSE	Élu titulaire
URAF	Jean-Paul OIRY	Élu suppléant
COLLEGE 5 : CONSOMMATEURS		
UFC Que Choisir	Gérard ALLARD	Élu titulaire
UFC Que Choisir	Pierre BESNARD	Élu suppléant
COLLEGE 6 : PERSONNES EN SITUATION DE PRECARITE		
COLLEGE 7 : PROMOTION QUALITE ET SECURITE DE LA PRISE EN CHARGE		
CADUS	Jacqueline HOUDAYER	Élue titulaire
CADUS	Vincent SHORT	Élu suppléant

Le Bureau

Présidente : Jacqueline HOUDAYER (CADUS)

Vice-Président : Gérard ALLARD (UFC Que Choisir)

Trésorière : Marie-Christine LARIVE (La Ligue Contre le Cancer)

Secrétaire : Gérard DUMONT (FNAR)

Jean-Yves LE MAGUERESSE (URAF)

Soraya MOHAMED BEN ALI (FNATH)

L'équipe salariée

Amandine ALLAIRE, Coordinatrice régionale

Julie BOCQUIER-TIGNOLA, Chargée de gestion administrative

Nicolas SARRON, stagiaire (février-juillet 2019) puis chargé de mission (sept.-oct. 2019)





Programme 1 – Informer les usagers, les représentants d'usagers et les acteurs associatifs

Journée Européenne des Droits en Santé

Du 23 au 30 avril 2019, les élus et salariés de France Assos Santé Pays de la Loire ont accompagné les représentants d'usagers et établissements de santé de la région dans l'organisation d'événements d'informations. 12 stands ont été tenus avec les RU des établissements concernés, afin de sensibiliser les usagers sur leurs droits et de les promouvoir. Cette année, les professionnels de santé ont également bénéficié d'apports en documentation et information sur 3 sites en Loire-Atlantique. Les sujets ayant attiré le plus d'attention de la part des professionnels de santé comme des usagers concernaient : les droits des usagers en santé et le dossier médical partagé (DMP).



Participation à des forums thématiques



En 2019, les équipes de l'URAASS Pays de la Loire ont participé à deux événements régionaux d'information, présents sur des stands d'information lors de :

- La Journée des RU, organisée par l'Agence régionale de santé (ARS) et la Conférence régionale de l'autonomie et de la solidarité (CRSA), le 25 juin 2019 à Angers (49) ;
- Le forum « Aider un proche » organisé par l'association Alfa Répît, relais des aidants, le 15 octobre 2019 à Pornichet (44).

Documentation

L'URAASS a produit **deux dépliants d'information** en 2019, l'un présentant la délégation régionale et l'autre les étapes clés de l'accueil des nouveaux RU (*adapté d'un dépliant de l'URAASS Bretagne*).

France Assos Santé a également contribué à l'élaboration d'un nouveau tome de la **bande-dessinée « Histoires de patients »**, intitulé « *Partagez vos erreurs, pour moi, pour vous, pour tous !* » en lien avec les structures régionales d'appui (QualiREL Santé, OMEDIT, CPias).



Stratégie de communication régionale

Le réseau régional et les actions portées par l'URAASS se développant courant 2019, la délégation a validé une stratégie de communication avec des outils régionaux, incluant :

- **Une Lettre d'information trimestrielle « L'URAASS et Vous »**, destinée aux adhérents, avec possibilité d'abonnement offerte à toute personne intéressée par le suivi de nos actions ;
- **Une Lettre de veille des appels à projets**, destinée à informer les adhérents des possibilités de financements et subventions disponibles au national ou en région ;
- **Une page régionale** présentant l'actualité de l'URAASS et des partenaires en région, destinée essentiellement aux adhérents et RU de la région ;
- **Une page Facebook** tournée vers les associations et les usagers du système de santé.

Projet « Silhouette »



Afin de faire connaître la représentation des usagers au grand public, et plus particulièrement aux usagers des établissements de santé, l'URAASS a conduit un projet intitulé « **Silhouette** », avec appui de la CRSA et de l'ARS Pays de la Loire. En juillet 2019, **122 silhouettes et 113 400 dépliants ont été livrés dans 57 établissements de santé** des Pays de la Loire, avec l'appui des Personnes en Charge des Relations avec les Usagers (PCRU) et des RU. Une mission de suivi-évaluation de l'opération a été mise en œuvre au second semestre 2019 (questionnaires d'enquête et entretiens semi-directifs conduits auprès des RU et PCRU). Les résultats indiquaient une **connaissance renforcée de la représentation**

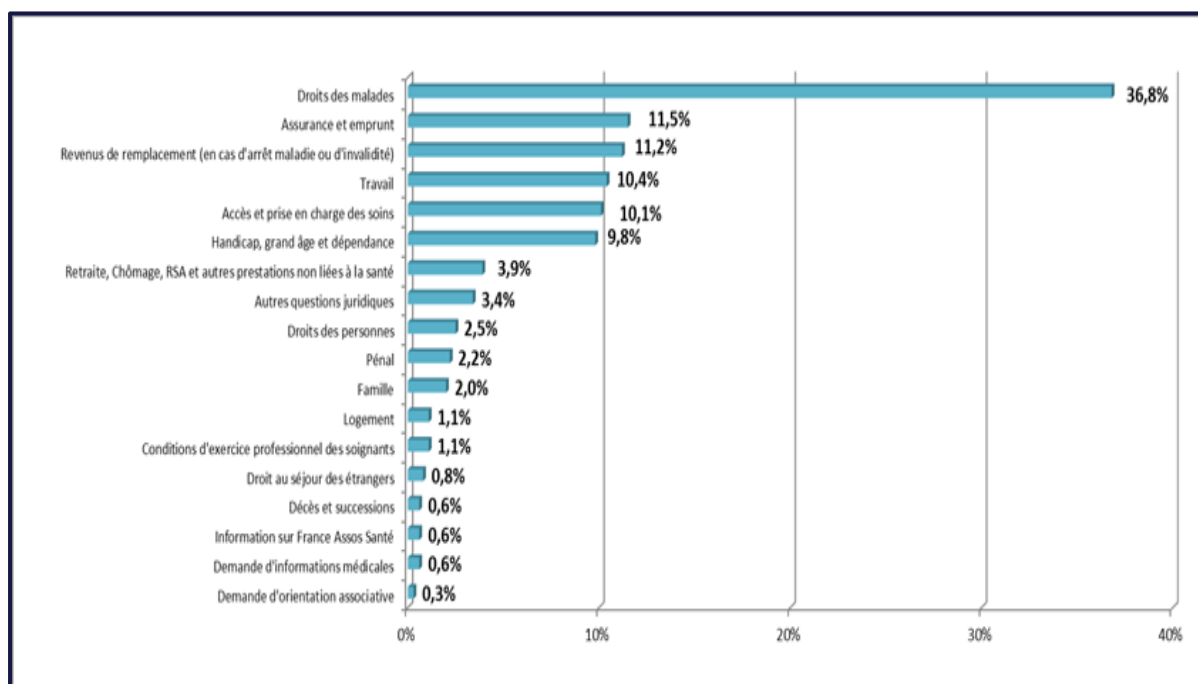
des usagers ainsi qu'une valorisation du rôle des RU dans les établissements de santé.

Accueil téléphonique et référencement vers Santé Infos Droits

En 2019, l'URAASS a référé les appelants vers *Santé Infos Droits*, ligne d'information juridique et sociale créée par France Assos Santé en novembre 2016. Les contacts reçus par la ligne nationale proviennent à 4,5% de la région Pays de la Loire, avec **313 appels et 85 courriels** reçus de ligériens en 2019. Les motifs principaux des sollicitations reçues concernent : le droit des malades, l'assurance et l'emprunt, ainsi que les revenus de remplacement (voir graphique ci-dessous).



Fig. 1 – Répartition des motifs de sollicitations Santé Info Droits – Pays de la Loire





Programme 2 – Former les représentants d'usagers

Thématiques et sessions

Au total, **8 sessions de formation** ont été réalisées en 2019 en Pays de la Loire, sur 11 journées et à destination de **75 personnes** (*moyenne de 9,4 participants par session*). En septembre 2019, l'URAASS Pays de la Loire a également animé **1 session « Et si moi aussi je devenais RU »**, à destination de **6 membres associatifs** envisageant de s'engager dans la représentation des usagers mais désirant en savoir plus. Au 31 décembre 2019, 5 d'entre eux étaient nouvellement mandatés RU par l'ARS Pays de la Loire.



Thématique	Nombre de sessions	Date	Lieu	Nombre de participants
RU, en avant ! (RUEA)	3	04-05/02/2019	Angers	10
		19-20/09/2019	Nantes	12
		10-11/10/2019	Angers	8
RU et le Système Santé	2	12/03/2019	Nantes	9
		03/12/2019	Angers	8
Défendre les droits des usagers	1	08/10/2019	Nantes	13
RU Prenez la parole	1	25/04/2019	Nantes	7
Analyser les plaintes et réclamations en CDU	1	16/05/2019	Angers	8
Et si moi aussi je devenais RU ?	1	26/09/2019	Vertou	6

Evaluation des formations

75% des participants en 2019 sont des personnes nouvellement formées. Les questionnaires de satisfaction indiquent que les **attentes des participants sont**

atteintes à hauteur de 98%. Les évaluations font apparaître un intérêt fort des RU pour les **échanges entre pairs et les retours d'expériences**.

Commission formation : focus sur l'accompagnement des RU

La commission régionale formation mise en place en janvier 2019, composée de membres élus et des salariées de l'URAASS, s'est réunie 3 fois en 2019. Au-delà de l'élaboration du plan de formation annuel, validé ensuite en Comité Régional, les membres de la commission formation ont œuvré essentiellement à deux niveaux :

- **Suivi des nouveaux RU** : suivi téléphonique par deux membres bénévoles de la Commission auprès de 12 RU ayant participé à RUEA. Ces appels sont très appréciés des RU, qui trouvent alors un interlocuteur en mesure de les orienter et de les conseiller dans leur début de mandat. Le besoin de temps d'échanges entre pairs ressort comme étant une demande commune à l'ensemble des personnes contactées.
- **Accueil des nouveaux RU** : un pack accueil a été établi et adressé à tous les RU nouvellement mandatés (*64 au 31 décembre 2019*), à leurs associations, ainsi qu'aux directions des établissements de santé concernés. Ce pack inclut un courrier d'information, un guide d'accueil avec étapes clés, ainsi que la documentation essentielle France Assos Santé (dépliant de présentation de l'URAASS, calendrier de formations et dépliant Santé Info Droits).

Instants RU : les groupes d'échanges entre RU

L'URAASS a initié les premiers « Instants RU » en 2019, temps d'échanges et de partage entre RU d'un même département. Animées par un membre de l'équipe salariée, **3 rencontres** ont été organisées, auxquelles ont participé un total de 17 RU : Angers (49) le 18 juin 2019, la Roche sur Yon (85) le 25 septembre 2019, St Herblain (44) le 16 octobre 2019.





Programme 3 – Expression des attentes & plaidoyer

Les orientations stratégiques en Pays de la Loire

Fin 2018, des groupes de travail sur les orientations stratégiques (GT OS) ont été créés au niveau régional. Pilotés par un binôme élu et salarié, chaque groupe se réunit en moyenne 4 fois par an pour mettre en place des actions et mener à bien des projets régionaux.



GT Orientation stratégique 2 – « Offre de soins pour tous »

Focus en 2019 sur la question des soins non programmés

- **Enquête « RU et services d'urgence » en Pays de la Loire**

Le GT OS 2 a débuté ses travaux par une enquête auprès des RU siégeant dans un établissement de santé disposant d'un service d'urgence (SU) : 33 personnes ont répondu, représentant 19 établissements sur l'ensemble des départements. Les principaux résultats indiquaient un manque de connaissance des services d'urgence de la part de RU ayant pourtant à analyser des plaintes et réclamations relatives à ces services. La moitié des répondants se disait également insatisfaite de : (1) la prise en charge des personnes en situation de handicap, (2) des conditions d'accueil des accompagnants, (3) de la communication sur le déroulement de la prise en charge. Sur cette base, le GT a organisé deux rencontres des RU avec des services d'urgence de la région (voir ci-dessous).

- **Rencontres des RU sur les services d'urgence** : deux événements dédiés aux



RU siégeant dans des établissements de santé dotés d'un service d'urgence en Loire-Atlantique, Vendée, Maine-et-Loire et de la Sarthe, ont réuni au total **23 participants**. Ces temps d'échange ont permis d'identifier les bonnes pratiques et leviers d'amélioration possibles dans l'accès et la prise en charge aux urgences. Ces rencontres ont été suivies d'échanges avec les responsables des SAMU 44 et 72, ainsi que des visites des Centres 15.

- **Journée Régionale et note de position sur les Soins Non Programmés**

Près de 100 personnes ont assisté à cette première édition « Journée Régionale France Assos Santé », le 7 novembre 2019, sur le thème des soins non programmés.

Après une ouverture de la rencontre par la Présidence de France Assos Santé, accompagnée d'une présentation du sujet par l'ARS, deux tables rondes composées de professionnels et de RU ont rythmé la journée, autour des axes suivants :

- Les urgences : quelles réponses aux attentes des usagers ?
- L'organisation des soins de proximité : un levier pour répondre aux soins non programmés ?

Pour cette première édition en Pays de la Loire, les questionnaires satisfaction ont fait état de 100% de satisfaction des participants quant au contenu de la journée.

Suite à cet événement, une **note de position sur la réponse aux soins non programmés en Pays de la Loire** a été rédigée et adressée par l'URAASS aux acteurs régionaux. **Deux communiqués de presse** ont également été diffusés en région, en amont et en aval de la Journée régionale.



GT Orientation stratégique 3 – « Décision médicale partagée »

- **Enquête usagers sur le vécu et la perception de la relation soignant-soigné**

Le GT OS 3 a élaboré un questionnaire d'enquête diffusé auprès des usagers du système de santé via les associations adhérentes du 27 février au 27 mars 2019. **120 répondants ont permis d'identifier les premiers thèmes d'exploration**, à savoir que (1) le patient semble recevoir une information exhaustive et pouvoir exprimer ses besoins et attentes au professionnel mais que, pour autant, (2) l'interaction semble être limitée par une présentation usuelle des différentes options.

Cette enquête a servi de base d'échanges aux membres du GT OS avec les professionnels de santé, notamment le **Conseil régional de l'ordre des médecins** rencontré en juin 2019.

- **Rencontres avec les facultés de médecine**

Identifiée comme levier potentiel, la formation des professionnels de santé, en particulier des médecins, a fait l'objet de premières réflexions partagées lors de rencontres avec le doyen de la faculté de médecine d'Angers (49) et des responsables pédagogiques du département universitaire de médecine générale (DUMG) de la faculté de Nantes (44). Des membres élus et salariés de la délégation ont participé à un premier groupe de travail avec la faculté de Nantes en juin 2019. Ces réflexions se poursuivent en 2020.

- **Réunion d'échanges et d'information avec le service national formation et Renaloo**

Les membres du GT OS 3, ainsi que quelques membres de la commission régionale formation, se sont réunis en novembre 2019 pour bénéficier des apports techniques de l'association Renaloo, ainsi que du service formation de l'UNAASS, sur la thématique de la décision partagée. Cette rencontre a permis de clarifier les concepts liés et de développer un nouveau plan d'action orienté sur la création d'outils de communication et d'information grand public (à mettre en œuvre à partir de 2020).



GT Orientation stratégique 4 – « Soutien, formation et valorisation des RU »

- **Cartographie des RU et mandats en région**

Au premier trimestre 2019, le GT OS 4 a identifié les instances de démocratie en santé et mandats de RU en région, recensant : 6 instances régionales, 15 instances territoriales, 118 CDU, 52 Conseils de surveillance des établissements publics de santé, ainsi que 5 conseils des CPAM.

- **Mise en œuvre et suivi d'actions des programmes « Information » et « Formation »**

Le GT OS 4 a mené des actions en lien avec les programmes 1 (Information) et 2 (Formation) en 2019, tel que mentionné précédemment, à savoir :

- Suivi du déploiement du projet « Silhouette », valorisant la représentation des usagers ;
- Lancement et suivi des « Instants RU », soutenant les RU dans l'exercice de leur mandat.

Participation à des réunions, colloques, congrès et groupes de travail externes

Sollicitée pour porter et défendre la voix des usagers, l'URAASS participe à de nombreux travaux et réunions en région Pays de la Loire. Au total, **65 participations en réunions et événements régionaux** ont été enregistrées en 2019, soit près de **6 réunions externes par mois**.

Si l'équipe salariée est mobilisée lors de ces réunions externes, une **quinzaine d'élus et représentants associatifs** y ont participé au titre de France Assos Santé en 2019.



Représentation de l'URAASS dans les instances de santé régionales et territoriales au 31.12.19

QualiREL Santé - Conseil scientifique	Structure Régionale d'Appui à la qualité et la sécurité des soins. Le Conseil Scientifique est une instance de consultation et d'expertise.
OMEDIT - Observatoire du Médicament, des Dispositifs médicaux et de l'Innovation Thérapeutique – Comité de pilotage	Structure d'expertise au niveau régional dans le domaine du Médicament, des Dispositifs Médicaux et de l'Innovation Thérapeutique.
ONCO PL - Réseau Régional de Cancérologie - Conseil d'Administration et Bureau	Coordination des opérateurs de la prise en charge des patients atteints de cancer.
ORU - Organisation régionale des urgences - Collégiale régionale des soins non programmés	Facilite le déploiement des résumés de passage aux urgences (RPU) et le développement de leur utilisation.
ARS - Comité Stratégique Article 51	Suivi des expérimentations proposées d'organisations innovantes faisant appel à des modes de financements et d'organisation inédits.
ARS – Assurance Maladie - Comité stratégique régional de lutte contre l'antibiorésistance	Elaboration de la stratégie régionale de lutte contre l'antibiorésistance et mise en œuvre du programme d'actions (principalement pilotées par OMEDIT, MedQual et CPIas).
Conseils des CPAM (instances départementales)	Orientations du contrat pluriannuel de gestion ; objectifs d'amélioration de la qualité ; approbation des budgets et des comptes...
Contrats de Ville et Contrats locaux de santé	CLS d'Angers Loire Métropole ; Contrat de ville de Nantes métropole - groupe santé.
C3SI - Comité de pilotage projet ETP	Lancement d'un programme régional d'éducation thérapeutique du patient (ETP), financé par l'ARS.
ESP CLAP – Groupe de travail Patients	Evaluation de l'expérimentation régionale « ESP CLAP » (Equipes de soins primaires Coordinées localement autour du patient), financée par l'ARS.

Ces participations nous ont permis d'émettre des **avis et positions sur les chantiers travaillés en région, tel que la e-santé ou les dispositifs Sports-Santé**. Sur ce dernier point, en septembre 2019, l'URAASS Pays de la Loire a émis un **avis défavorable** à la stratégie retenue par l'ARS et la Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (DRJSCS), celle-ci ne prévoyant aucune mesure en faveur de l'accès aux dispositifs **Activités physiques adaptées (APA)** pour les personnes en situation de précarité.



Programme 4 – Animation du Réseau

Développement du réseau régional : 12 nouveaux adhérents en 2019

ADMD , Association pour le droit de mourir dans la dignité	Comité départemental 72 de la Ligue Contre le Cancer
AFH , Association française des hémophiles	Les Amis de la Santé Vendée
AFTC 85 , Association de famille de traumatisés crâniens et cérébro-lésés	Nouvelle Vie , Associations des transplantés thoraciques de l'Ouest
CLCV , Consommation logement cadre de vie	Planning Familial
CSF , Confédération syndicale des familles	SOS Hépatites
France Alzheimer et maladies apparentées	UNAFAM

Réunions des présidents d'associations agréées du système de santé



Deux rencontres territoriales des associations agréées du système de santé ont été organisées en mai 2019, à Angers (49) et Nantes (44). L'objectif premier était de mobiliser les représentants d'usagers sur l'enjeu du renouvellement des mandats des RU en CDU. Plus de 40 associations agréées ont été représentées et ont pu partager autour de l'importance de

la représentation des usagers. Ces rencontres étaient organisées en partenariat avec l'ARS et l'Assurance Maladie, autour de trois axes :

- Une présentation de l'Agence Régionale de Santé et de la situation concernant la représentation des usagers en Pays de la Loire,
- Une intervention de France Assos Santé sur l'accompagnement et la formation offerte aux associations et RU de la région,
- Une information de l'Assurance Maladie sur l'avènement du Dossier Médical Partagé et le rôle du représentant des usagers dans son implémentation.

Les instances politiques de l'URAASS Pays de la Loire

L'Assemblée régionale de l'URAASS Pays de la Loire s'est tenue le 25 mars 2019 durant laquelle 11 membres titulaires et 11 membres suppléants ont été élus pour siéger au Comité Régional (voir page 6).

Le **Comité Régional** s'est réuni 4 fois en 2019 pour suivre les travaux de France Assos Santé en région.

Le **Bureau**, en charge de la mise en œuvre des décisions du comité régional de l'URAASS, s'est réuni 11 fois en 2019. Les principaux travaux menés :

- Préparation de **l'Assemblée régionale 2019** ;

- **Suivi administratif et financier de l'URAASS** : état de la subvention issue du Fonds National de Démocratie Sanitaire (FNDS) allouée en région et des possibilités de recrutement d'un chargé de mission ;
- Rencontres des **acteurs régionaux** et validation des **représentations clés** en région ;
- Plan d'action et de mobilisation des associations agréées en santé sur le **renouvellement des mandats de RU** ;
- Suivi des **orientations stratégiques** : travaux des GT OS, séminaire stratégique de rentrée ;
- Suivi de la mise en œuvre du projet des « **Silhouettes** » ;
- Suivi et alerte sur des **positions et/ou sujets de plaidoyer régionaux**, tel que :
 - Facturations abusives dans les établissements de santé privés : rencontre avec la Fédération des cliniques et hôpitaux privés – FHP,
 - Activités physiques adaptées (voir page 16),
 - Refus protocole de soins dentaires : information transmise à l'UNAASS,
 - E-santé et points de vigilance pour les usagers (*note de position validée en janvier 2020*),
 - Place des RU en soins primaires, notamment dans le cadre des Communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS).

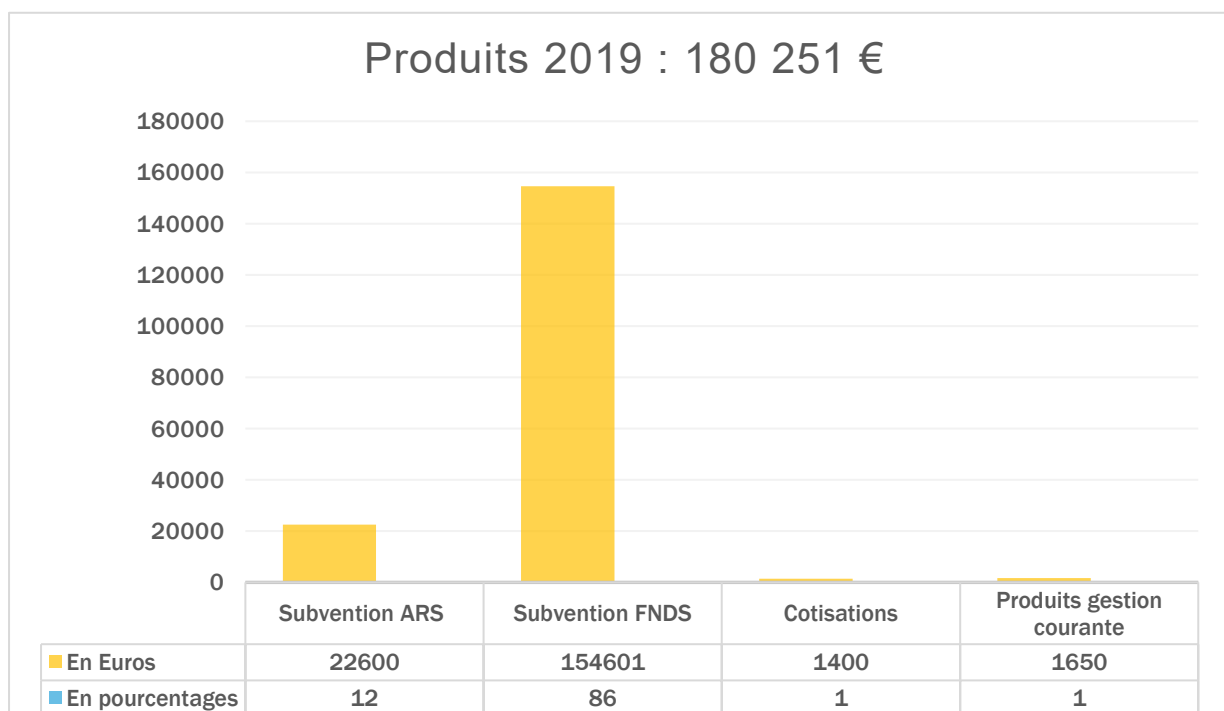
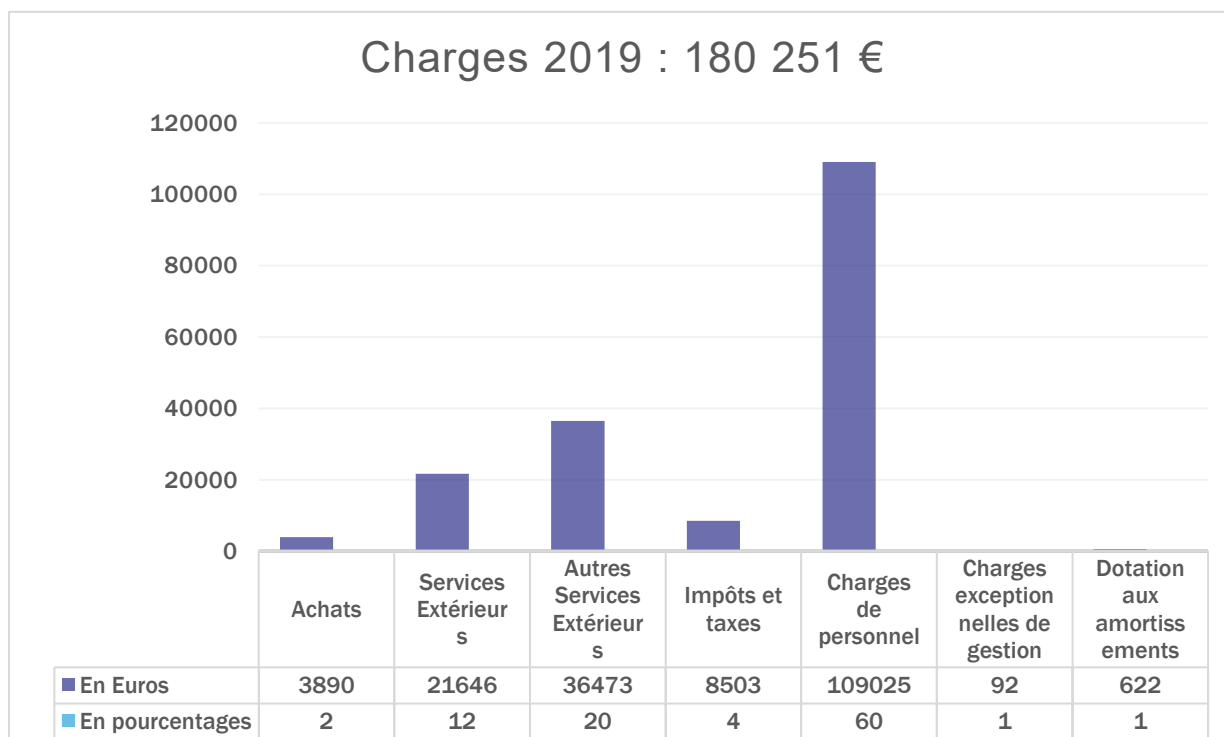
Séminaire stratégique de rentrée

Un séminaire stratégique a réuni les membres adhérents de l'URAASS le 23 septembre 2019 pour partager l'avancée des groupes de travail Orientation Stratégique (GT OS), mis en place en octobre 2018, et identifier les actions à mener dans le cadre des OS France Assos Santé. Les participants ont souhaité poursuivre les travaux engagés par les 3 GT OS, en ouvrant la réflexion sur les questions relatives aux indicateurs clés « usagers et RU », ainsi qu'à la défense et l'accompagnement des personnes en situation de vulnérabilité et/ou précarité dans leur parcours de santé (à partir de 2020).



Rapport financier

En 2019, le résultat financier est de **180 251 €**, réparti de la manière suivante :



Liste des sigles

APA : Activités physiques adaptées

ARS : Agence régionale de santé

CDU : Commission des usagers

CLS : Contrat local de santé

CPAM : Caisse Primaire d'Assurance Maladie

CPTS : Communauté professionnelle territoriale de santé

CPias : Centre d'appui pour la Prévention des Infections Associées aux Soins

C3SI : Confédération des centres de santé et des services de soins infirmiers

DMP : Dossier médical partagé

EREPL : Espace de réflexion éthique des Pays de la Loire

ETP : Education thérapeutique du patient

ICO : Institut de Cancérologie de l'Ouest

PRS : Plan régional de santé

OMEDIT : Observatoire du Médicament, des Dispositifs médicaux et de l'Innovation Thérapeutique

ONCO PL : Réseau Régional de Cancérologie Pays de la Loire

ORU : Organisation régionale des urgences

PTSM : Projet territorial de santé mentale

QualiREL Santé : Structure Régionale d'Appui à la qualité et la sécurité des soins

RU : Représentant des usagers (du système de santé)

RUEA : Formation « Représentants des usagers, en avant ! »

UNAASS : Union nationale des associations agréées du système de santé

URAASS : Union régionale des associations agréées du système de santé

France Assos Santé

La voix des Usagers...

Une voix pour Tous !