

Table des matières

Le Mot de la Présidente.....	3
Notre Union en Pays de la Loire.....	4
Les Associations Membres.....	4
Le Comité Régional.....	5
Les membres titulaires du Bureau.....	6
L'équipe salariée.....	6
Présentation de la délégation Pays de la Loire au sein de l'UNAASS.....	7
Présentation des Orientations Stratégiques 2018-2022.....	8
Nos actions 2021.....	9
Animation & Représentation.....	9
Développement du réseau régional : les nouveaux adhérents en 2021.....	9
Les instances politiques de France Assos Santé Pays de la Loire.....	9
Séminaire stratégique de rentrée.....	10
Réunion des présidents d'associations agréées du système de santé.....	10
L'actualité en ligne de la délégation.....	10
Expression des attentes & plaidoyer.....	11
Crise sanitaire Covid-19 : l'implication de la délégation régionale.....	11
Les groupes de travail « Orientations Stratégiques » et actions thématiques.....	12
La représentation de France Assos Santé en région Pays de la Loire.....	19
Information des usagers et des représentants d'usagers.....	21
Lettres et bulletins d'informations en région.....	21
Bande Dessinée « Histoires de patients ».....	21
Notices de signalement transports sanitaires.....	21
Communiqués de presse.....	22
Accueil téléphonique et référencement vers Santé Infos Droits.....	22
Formation des représentants d'usagers et des acteurs associatifs.....	24
Thématiques et sessions.....	24
Evaluation des formations.....	25
Instants RU : les groupes d'échanges entre RU.....	25
Liste des sigles.....	26
Contact.....	27

LE MOT DE LA PRESIDENTE

Jacqueline HOUDAYER
Présidente de France Assos Santé
Pays de la Loire



“

En 2021, 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.

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 délégation régionale a également démultiplié ses efforts pour amplifier les actions d'information et d'accompagnement : journée européenne de vos droits en santé, formations, groupes d'échanges et rencontres thématiques dédiés aux représentants d'usagers (RU), outils de communication digitaux... Sans oublier, notre Journée régionale sur le thème du médicament.

La représentation de la délégation au sein des instances régionales s'est développée, avec notamment trois premières désignations en Conférence régionale de santé et de l'autonomie. Mais c'est également le cas dans les comités régionaux en lien avec la crise sanitaire, ainsi que dans des instances départementales de coordination des soins. Les expressions portées par notre Union depuis sa mise en place en 2018 ont permis cette visibilité et reconnaissance de la place de la représentation des usagers dans le système de santé en région.

Pour autant, 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. Des actions doivent être menées et poursuivies par nos associations afin de garantir et maintenir un accès à tous aux soins, aux médicaments, mais également aux dispositifs numériques actuellement développés en lien avec la santé.

”

NOTRE UNION EN PAYS DE LA LOIRE

Les Associations Membres Au 31 décembre 2021 en Pays de la Loire

ADMD

Association pour le droit de mourir dans la dignité

AFA

Association Français Aupetit

AFD

Association Française des Diabétiques

AFH

Association Française des Hémophiles

AFM Téléthon

Association Française contre les Myopathies

AFTC 44

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

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 85

Jusqu'à la Mort Accompagner La Vie

La Ligue Contre le Cancer

Comités départementaux 44, 49, 53, 72, 85

Les Amis de la Santé 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 Pays de la Loire

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	Karim SAMJEE	Élu suppléant (cooptation du 07/12/2020)
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	Dominique CHARTON	Élue titulaire
Transhépate	André LE TUTOUR	Élu suppléant (cooptation du 07/12/2020)
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	Marylène FLEURY	Élue suppléante (cooptation du 07/12/2020)

Les membres titulaires du 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)

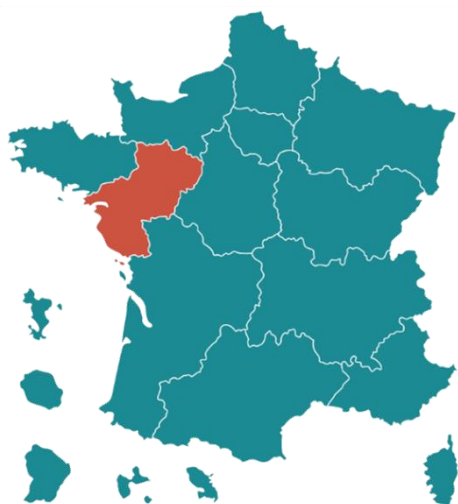
L'équipe salariée

Amandine ALLAIRE, Coordinatrice régionale
Julie TIGNOLA, Chargée de gestion administrative
Clémence ROSSE, Chargée de mission



Présentation de la délégation Pays de la Loire au sein de l'UNAASS

Forte d'une mission officiellement reconnue par son inscription dans le code de la santé publique via la loi du 26 janvier 2016, France Assos Santé Pays de la Loire a été créée en janvier 2018 pour construire et faire reconnaître une représentation des usagers inter-associative forte. 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 voie puissante, audible, visant l'intérêt commun.



**Une Union de plus de
80 associations SUR
TOUTE LA FRANCE**

En 2021, France Assos Santé Pays de la Loire regroupe près de 40 associations militant pour les droits des patients et des usagers, qui réunissent au total plusieurs milliers d'adhérents.

La délégation Pays de la Loire, œuvre à représenter et défendre les intérêts communs de tous les usagers du système de santé. Nous menons au quotidien des actions au niveau national, ainsi qu'à l'échelle des régions et des territoires, qui se répartissent autour de 4 axes prioritaires.

**UNE APPROCHE
INTERASSOCIATIVE
EXISTANTE DEPUIS ●●●
PLUS DE 20 ANS !**

Cette dimension inter-associative, 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 sanitaire ». Cette dynamique s'est notamment caractérisée par la constitution du Collectif Inter associatif Sur la Santé (CISS), actif pendant plus de 20 ans et qui s'est fondu dans France Assos Santé lors de sa création.

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

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



**Observer
et veiller**



Inform



Former



Communiquer

Présentation des Orientations Stratégiques 2018-2022

7 orientations stratégiques pour les 4 prochaines années

Dès que l'Union fut complètement mise en place avec la fusion de l'ensemble des régions, une réflexion collective a été lancée pour élaborer nos orientations stratégiques. 7 orientations stratégiques ont émergé et ont été validées lors de l'Assemblée générale de l'Union du 29 juin 2018. Ce document a pour but de décrire la méthodologie d'élaboration et la description concise des 7 Orientations stratégiques tout en incluant les déclinaisons opérationnelles envisagées lors du second semestre 2018 au niveau national et dans les différentes régions.

OS1 Co-construire et promouvoir des parcours de santé pour chacun

OS2 Agir pour une offre de soins accessible, adaptée et innovante

OS3 Aider l'utilisateur à devenir acteur de sa santé

OS 4 Développer et valoriser le rôle des représentants d'utilisateurs, des patients-pairs et des aidants

OS5 Promouvoir le bien-être physique et psychique

OS6 Défendre et accompagner les personnes isolées et/ou fragilisées dans leur parcours de santé et de soins

OS7 Co-construire avec les usagers et les professionnels de santé des indicateurs de résultats utiles en matière de qualité, sécurité et de pertinence des soins

Si l'ensemble des orientations stratégiques sont couvertes par nos différentes actions d'information, de formation ou dans le cadre de notre plaidoyer régional, 3 orientations stratégiques ont été identifiées comme étant prioritaires pour la période 2018-2022, à savoir :

- OS2 et les actions en faveur d'une **offre de soins accessible et adaptée à tous** ;
- OS3 et les actions de promotion de la **prise de décision partagée en santé** en Pays de la Loire ;
- OS4 et les actions de **formation, soutien et de valorisation de la représentation des usagers**.

En 2021, d'autres groupes de travail ont été initiés pour répondre aux enjeux en santé de la région et actions portées par la délégation :

- Un groupe de travail sur le **numérique en santé**, avec un suivi spécifique du déploiement de Mon Espace Santé,
- Un comité de pilotage sur le **médicament**, avec l'objectif d'organiser un événement régional sur l'accès aux médicaments en Pays de la Loire,
- Un comité de pilotage sur les **transports sanitaires**, en lien avec les travaux du groupe de travail OS2 mais réunissant des associations directement impliquées dans le plaidoyer pour une amélioration de la prise en charge en transports sanitaires sur la région.

Orientations stratégiques : la pastille-repère « OS »

Dans ce rapport, des pastilles « OS » sont indiquées pour certaines actions qui s'y rattachent : suivez le guide !



Nos actions 2021

Les actions présentées dans ce rapport sont organisées autour des 4 grands programmes d'actions dans lesquels France Assos Santé Pays de la Loire est engagée : (1) Animation et représentation ; (2) Expression des attentes et plaidoyer ; (3) Information ; (4) Formation.

Animation & Représentation

Développement du réseau régional : les nouveaux adhérents en 2021

Adhésions en cours ou validées au 31/12/2021	Demandes d'adhésion en attente (adressées au Comité de déontologie au 31/12/21)
AFTC 44	Entraide Cancer (Saint Nazaire)
	Parkinson 49

Les instances politiques de France Assos Santé Pays de la Loire

L'**Assemblée régionale** de France Assos Santé Pays de la Loire s'est tenue le 7 juin 2021 à Angers.

Le **Comité Régional** s'est réuni 4 fois en 2021, dont 1 réunion tenue en visio-conférence en mars 2021, en raison de la situation sanitaire liée au Covid-19.

Le **Bureau**, en charge de la mise en œuvre des décisions du comité régional de la délégation, s'est réuni 10 fois en 2021, dont 7 fois en visio-conférence. Les principaux travaux menés :

- Suivi des représentations France Assos Santé dans les instances de santé et auprès des acteurs de la santé en région ;
- Définition et suivi des plans d'actions et budgets opérationnels en lien ;
- Suivi des plaidoyers en région et validation des communications presse : accès aux soins, pénuries de médicaments, problématiques de transports sanitaires, élections régionales... ;
- Suivi de la gestion de crise Covid-19, de la stratégie vaccinale en région et des travaux développés avec le Collège national des généralistes enseignants pour l'élaboration d'un outil d'aide à la décision dans le cadre de la vaccination Covid-19 ;
- Préparation des grandes rencontres réunissant les adhérents de la délégation, tel que l'Assemblée régionale 2021 et le séminaire stratégique de rentrée.

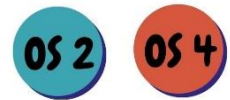
Séminaire stratégique de rentrée

Un séminaire stratégique a réuni les membres adhérents de la délégation, le 15 octobre 2022, au centre de congrès d'Angers. Pour ce 4ème rendez-vous depuis la mise en place de l'Union régionale, la délégation a proposé aux 26 participants plusieurs ateliers thématiques tout au long de la journée. Partant des résultats d'une grande enquête sur l'état de la démocratie en santé en temps de crise sanitaire, et réalisée au 1^{er} trimestre 2021 avec l'ensemble du réseau



France Assos Santé, ces ateliers ont permis aux participants de partager, questionner, discuter la manière dont s'exerce la démocratie en santé sur nos territoires, tout en découvrant les bonnes pratiques mises en œuvre par les uns et les autres. Des temps de présentation ont également été proposés par des membres de la délégation, pour faire connaître différents mandats de représentants d'usagers et des missions parallèles à la représentation des usagers en santé.

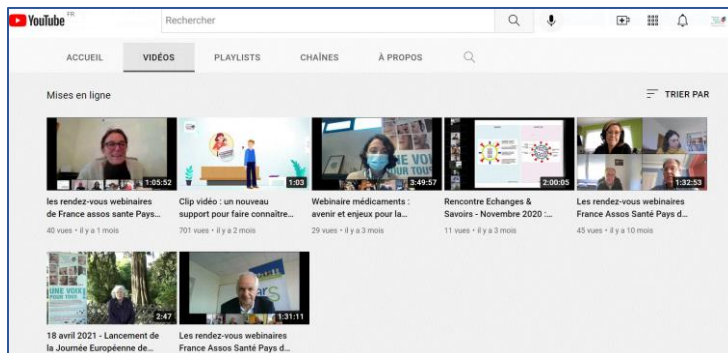
Réunion des présidents d'associations agréées du système de santé



France Assos Santé Pays de la Loire a organisé le 30 novembre 2021 une réunion en visio-conférence des présidents d'associations agréées du système de santé de la région, avec l'Agence régionale de santé. Réunissant 45 représentants associatifs, cette rencontre a permis d'informer les participants des dispositifs mis en œuvre pour faciliter l'accès aux soins, en particulier les services d'accès aux soins déployés en phase pilote en Loire-Atlantique et en Sarthe. Un point de situation a également été fait sur la gestion de crise sanitaire, la délégation ayant rappelé l'importance de mobiliser et d'associer les RU aux mesures prises dans les établissements de santé et sur les territoires.

L'actualité en ligne de la délégation

France Assos Santé Pays de la Loire a étayé son offre d'informations en ligne, avec notamment la création d'une **page YouTube** proposant l'ensemble des webinaires thématiques enregistrés ainsi que des supports vidéos réalisés par la délégation. Le nombre d'abonnés à la **page Facebook** a quant à lui franchi la barre des 300 membres



fin 2021, intégrant ainsi 100 nouvelles personnes en suivi de nos actualités régionales. Enfin, la **page régionale du site internet France Assos Santé** a bénéficié de publications a minima hebdomadaires, avec 79 articles mis en ligne sur l'année 2021.

Expression des attentes & plaidoyer

Si l'année 2021 a de nouveau été marquée par le suivi de la gestion de crise sanitaire Covid-19, les membres de la délégation ont été actifs sur de nouveaux sujets et enjeux de santé régionaux : l'accès aux médicaments, le numérique en santé, les transports sanitaires, la place des usagers dans les formations de santé... Les groupes de travail ont à la fois stimulé et structuré les propositions d'enquêtes et d'actions, afin de porter au mieux la voix des usagers ligériens.

Crise sanitaire Covid-19 : l'implication de la délégation régionale

Dès 2020, France Assos Santé Pays de la Loire dénonçait le manque d'association des représentants d'usagers et les difficultés d'implication dans le suivi des mesures prises en réponse à la crise sanitaire. C'est pour cette raison que des enquêtes auprès des RU et des sondages auprès des usagers avaient été initiés en 2020 par la délégation. Ces actions ont été re-déployées début 2021, avant d'être suivies d'une invitation à participer aux instances régionales de concertation sur les mesures en réponse à la crise, en particulier sur la stratégie vaccinale en région.



Appel à témoignage : Vaccination contre la Covid-19 en Pays de la Loire

Du 4 au 15 février 2021, France Assos Santé a collecté 49 témoignages d'usagers en lien avec la vaccination. Ces données qualitatives ont permis à la délégation d'identifier les principales difficultés alors rencontrées par les ligériens, en particulier pour accéder à une information claire sur la vaccination mais également pour prendre un rendez-vous hors établissement de santé. Ces informations ont fait l'objet d'une synthèse diffusée en région et auprès des autorités sanitaires.



Enquête sur la démocratie en santé en temps de crise

Après une première enquête réalisée en 2020 avec 5 autres délégations régionales, l'ensemble du réseau France Assos Santé s'est mobilisé début 2021 pour réaliser un état des lieux plus global de la représentation des usagers en France depuis le début de la crise sanitaire. L'enquête, qui a duré un mois, a été réalisée entre le 26 janvier et le 28 février 2021. Au total, ce sont 1238 répondants qui ont témoigné de leur action de RU à l'échelle nationale, dont 94 répondants ligériens, ce qui représente près de 30% du total des RU de notre région Pays de la Loire. Cette enquête a de nouveau mis en exergue les difficultés d'exercice de la démocratie en santé au sein des établissements depuis début 2020. Cette enquête a permis à la délégation de porter de nouveau un message fort en région, avec également la diffusion d'un communiqué de presse, pour que soit maintenue la démocratie en santé, même en temps de crise, notamment en réunissant les instances et en consultant les RU sur différents sujets (cellules de crise, modalités des visites des proches, comités d'éthique par exemple). Un communiqué de presse a été diffusé en juin 2021, avec reprise dans la presse régionale.

05 2

Participation en Comités régionaux Covid-19

Le plaidoyer porté par la délégation depuis 2020 aura finalement permis la mise en place de comités de suivi en région, sous pilotage de l'Agence régionale de santé, avec la participation de représentants d'usagers et de représentants de France Assos Santé Pays de la Loire. Annoncés fin 2020, 3 comités ont ainsi été mis en œuvre début 2021 :

- Comité régional sur la stratégie vaccinale,
- Comité experts-usagers sur la vaccination Covid-19,
- Comité de pilotage Tester-Alerter-Protéger, en lien avec l'Assurance Maladie.

05 4

Lancement des Webinaires France Assos Santé Pays de la Loire : un premier rendez-vous dédié à la gestion de crise Covid-19 et à la place de la représentation des usagers

Afin de poursuivre les rencontres avec les représentants des usagers, dans un contexte contraint par la situation sanitaire, la délégation a lancé en mars 2021 son premier rendez-vous des « **Webinaires de France Assos Santé Pays de la Loire** ». Proposés par les membres du Bureau de la délégation, ces rendez-vous s'organisent autour d'un enjeu de santé, abordé avec un intervenant régional, lui-même interviewé par des membres de l'Union régionale. Le premier rendez-vous a eu lieu le 16 mars 2021, avec le Directeur de l'ARS, pour aborder la gestion de crise sanitaire et la place des RU. Plus de 50 représentants des usagers de la région ont participé à ce premier webinaire régional, animé par trois élus de la délégation France Assos Santé.

France Assos Santé
La voix des usagers
Pays de la Loire

LES WEBINAIRES
FRANCE ASSOS SANTÉ
PAYS DE LA LOIRE

1er rendez-vous
Mardi 16 mars 2021
de 10h30 à 12h

Gestion de crise COVID et place des usagers et
de leurs représentants
Rencontre avec M. Jean-Jacques COIPLÉ,
Directeur Général de l'ARS Pays de la Loire

Inscription obligatoire avant le 15 mars :
CLIQUEZ ICI!

Le lien de connexion à la visioconférence vous sera envoyé après inscription

Événement ouvert aux
membres des associations
agées en santé des Pays
de la Loire

02 41 75 23 63
franceassos@contact.paysdelaloire.fr

05 4

Mise en place et animation de réunions de concertation « RU en Conférence Régionale de Santé et de l'Autonomie »

Suite à la réunion d'installation de la nouvelle Conférence régionale de santé et de l'autonomie (CRSA) en Pays de la Loire, la délégation régionale a invité les 20 représentants d'usagers siégeant dans cette instance à une réunion d'information et d'échanges, en visioconférence, le 22 novembre 2021. Ce premier rendez-vous a permis de rappeler les règles de fonctionnement et enjeux de la RU en CRSA, ainsi que d'acter le souhait des participants de se réunir en amont de chaque assemblée plénière, afin de partager les orientations et travaux des commissions, ainsi que pour identifier les priorités d'intervention à porter dans le cadre de la RU et des droits des usagers.

Les groupes de travail « Orientations Stratégiques » et actions thématiques

Les groupes de travail (GT), initiés lors du Séminaire stratégique 2018, ont poursuivi et développé leurs actions tout au long de l'année 2021. La multiplication des sujets à suivre par ces groupes a débouché sur la mise en place de comités ad hoc et de groupes de travail dédiés à une thématique plus spécifique. Au total, 32 groupes de travail et commissions internes ont été animés par la délégation régionale en 2021.

OS 2

GT Orientation stratégique 2 – « Offre de soins »

- **Communautés professionnelles territoriales de santé & mobilisation des RU**

Initiée en 2020, la mobilisation des RU sur les Communautés professionnelles territoriales en santé (CPTS) en région s'est poursuivie.



Un état des lieux sur l'implication des RU en CPTS a été réalisé en janvier 2021. 3 réunions d'échanges et d'informations ont ensuite été organisées en mai et juin 2021, réunissant 19 représentants associatifs envisageant ou étant déjà impliqués en CPTS. Fin 2021, une vingtaine de RU étaient identifiés pour participer aux 24 CPTS validées ou en projet sur l'ensemble des Pays de la Loire.

- **Services d'accès aux soins (SAS) : suivi et informations sur le déploiement**

France Assos Santé Pays de la Loire a été associée dès la première réunion de lancement du nouveau SAS en Loire-Atlantique en janvier 2021. Autre département retenu pour un pilote régional : la Sarthe, pour lequel la délégation a également pu suivre les travaux de mise en œuvre à partir du printemps 2021.

Une rencontre thématique d'informations a été proposée le 26 mai par la délégation, réunissant 11 associations adhérentes en région.

- **Accès aux soins en Pays de la Loire : une préoccupation majeure pour la délégation régionale**

En 2021, le groupe de travail OS2, en lien avec les instances de la délégation régionale, a constaté avec inquiétude de plus en plus de difficultés dans l'accès aux soins sur les territoires. D'abord identifiée à l'été 2021, avec des fermetures annoncées de services d'urgence, la problématique s'est intensifiée à l'automne 2021, avec de fortes tensions sur les effectifs hospitaliers signalées en région. Deux alertes ont été diffusées par France Assos Santé, d'abord en juillet 2021, puis en décembre 2021 avec la diffusion

d'un communiqué de presse en région. Ces actions ont également donné lieu à la parution d'articles dans la presse régionale.

- **Transports sanitaires : mobilisation des associations du réseau**

Après une première réunion en groupe restreint fin 2020, avec quelques associations particulièrement soucieuses des problématiques de transports sanitaires signalées par leurs adhérents, la délégation régionale a proposé d'animer un comité de pilotage dédié au sujet. Ce Comité de pilotage « Transports sanitaires » s'est réuni à 3 reprises au premier semestre 2021, pour (1) identifier les problématiques rencontrées par les usagers ligériens, (2) alerter les autorités sanitaires et transporteurs en région, et (3) accompagner les usagers dans leurs démarches de signalements. Les membres du Comité de pilotage ont ainsi participé à l'élaboration de notices destinées aux usagers pour effectuer des signalements en région.

Ce Comité de pilotage et les positions défendues ont permis :

- La rédaction d'une **note de synthèse** adressée aux autorités sanitaires en Pays de la Loire ;
- La diffusion d'un **article dédié aux problématiques rencontrées en Pays de la Loire sur 66 millions d'Impatients** ;
- La diffusion au sein du réseau régional de **3 notices de signalement** destinées aux usagers et relayées par les associations adhérentes à France Assos Santé Pays de la Loire : Défenseur des droits, portail de signalement national et signalement à la délégation territoriale de l'Agence régionale de santé concernée (voir page 22) ;
- La mise en place d'un comité régional piloté par l'ARS - délégation territoriale de Loire-Atlantique, réunissant des transporteurs, des établissements de santé et des représentants d'usagers pour identifier des actions à mettre en œuvre.



GT Orientation stratégique 3 – « Prise de décision partagée en santé »

- **Campagne d'affichage sur la prise de décision partagée en santé**

Afin de sensibiliser les usagers du système de santé à l'importance de participer à la décision de soins qui les concerne, mais également pour promouvoir plus généralement le principe de décision partagée en santé en Pays de la Loire, la délégation régionale a piloté la création et la diffusion d'affiches destinées aux usagers du système de santé des Pays de la Loire. Cette première initiative a été menée en phase test en 2021, permettant d'évaluer la réception et la compréhension du message, pour ensuite envisager un déploiement élargi au niveau régional.

Un kit de communication « Décision partagée en santé » a été élaboré en début d'année 2021, incluant un édito présentant la démarche, une affiche illustrative et une foire aux questions. Les supports ont été diffusés en phase test au sein de 5 maisons pluri-professionnelles en Loire-Atlantique et en Vendée, entre avril et juillet 2021, avec l'appui du réseau de soins primaires des Pays de la Loire. Une évaluation a ensuite été menée durant l'été 2021, avec l'appui d'une interne en médecine générale réalisant sa thèse sur le sujet. 169 questionnaires complétés



par les patients et 27 questionnaires remplis par des professionnels de santé participant à l'opération de communication ont ainsi pu être analysés. L'action ayant été évaluée positivement, le groupe de travail dédié à l'action s'est réuni en décembre 2021 pour identifier les ajustements à prévoir pour la phase de déploiement suivante.

- **Webinaire Spécial Journée européenne de vos droits en santé (JEDS) : enjeux éthique et juridique de la décision partagée en santé**



Dans le cadre de la JEDS 2021, la délégation régionale a organisé son second rendez-vous des Webinaires de France Assos Santé Pays de la Loire le jeudi 22 avril, sur le thème de la « *Décision médicale partagée : enjeux juridique et éthique* », en partenariat avec l'Espace de Réflexion Ethique des Pays de la Loire (EREPL) et la ligne d'écoute nationale Santé Info Droits. Cet événement a réuni plus de 70 participants, bénévoles associatifs, professionnels de santé et étudiants en santé.

- **Enseignement et recherche : développement de partenariat autour de la décision partagée en santé**

Les actions entreprises avec le groupe de travail OS3 ont permis à la délégation de gagner en notoriété sur ce sujet de la décision partagée en santé. Plusieurs membres de France Assos Santé ont ainsi participé sur l'année 2021 à la relecture de documents et communications élaborés par des équipes de recherche en médecine, notamment :

- Relecture d'un article scientifique sur l'élaboration d'un outil d'aide à la décision dans le cadre de la vaccination Covid-19 ;
- Relecture et commentaires sur un outil d'aide à la décision dans le cadre du dépistage du cancer du sein.

Par ailleurs, un module de formation a été créé et proposé par la délégation à la faculté de médecine de Nantes, sur le thème de la décision partagée en santé. Deux interventions de représentants des usagers, auprès d'une vingtaine d'internes en médecine générale, ont ainsi eu lieu en juin et octobre 2021. Ces actions seront poursuivies en 2022.





GT Orientation stratégique 4 – « Soutenir, former et valoriser les RU »

- **Réalisation d'un clip vidéo présentant le rôle et les missions du représentant des usagers en Commission des usagers**

La mise à disposition d'un clip vidéo présentant le rôle et les missions des RU en CDU répond à un objectif essentiel d'information des usagers du système de santé, dont la demande a été émise par les RU eux-mêmes et les établissements de santé en Pays de la Loire, suite à une enquête menée à leur niveau en 2020. Pour la réalisation de ce clip, le GT OS4 de la délégation a été rejoint par les équipes régionales de France Assos Santé Bourgogne Franche Comté, Auvergne Rhône Alpes et Normandie.

Disponible à partir de janvier 2022, la vidéo pourra être diffusée sur les écrans des établissements de santé (accueil, salles d'attente, chambres...), sites internet des établissements et associations, réseaux sociaux...



- **Suivi de la commission formation et enquêtes auprès des représentants des usagers**

La commission régionale formation, composée de membres élus et des salariées de la délégation s'est réunie à 3 reprises en 2021.

Dans la continuité de l'année 2020, notre première préoccupation a été de poursuivre l'activité formation malgré la situation sanitaire qui a empêché la tenue des formations en présentiel entre janvier et mai 2021. Pour ce faire, nous avons maintenu le dispositif de visioconférence testé pour la première fois dans notre région en 2020. En effet, et suite à la réussite de cette expérimentation, la commission formation a fait le choix de conserver ce format visioconférence en complément du présentiel. Désormais, pour répondre aux attentes de chacun, la commission formation travaillera chaque année sur 2 offres : le présentiel et la visioconférence.

- **L'activité formation en visioconférence** : en 2021, la visioconférence a été utilisée pour 6 journées d'ateliers-formation (1 journée = 2 ateliers d'1h30). 5 groupes d'échanges « Instants RU » en visioconférence ont également été proposés en 2021.



Une autre activité a également occupé très largement la commission formation cette année : il s'agit de la communication.

- **Le volet communication** : la commission a mis en place et testé pour la première fois en septembre 2021 un **diaporama de présentation** de notre délégation à destination des nouveaux RU participant à la formation « RU en avant » en présentiel. Ce support vise à leur présenter brièvement le fonctionnement de notre délégation, notre équipe mais aussi l'activité offerte tels que nos webinaires, nos rencontres Echanges & Savoirs, les Instants RU, la carte du RU, la lettre d'informations, etc.

Un autre projet de communication a également vu le jour en 2021 : **le calendrier trimestriel des événements / formations**. Adressé pour la première fois aux RU ligériens pour le 1^{er} trimestre 2021 (janvier-mars), ce support en format « calendrier » répond à la demande de nombreux RU. A noter : une deuxième version actualisée avec le nombre de places restantes par formation est envoyée comme relance quelques semaines après le 1^{er} envoi. Pour information, ce support a été évalué au moment de l'enquête des besoins en formations des RU pour 2022 ; les RU jugeant ce calendrier très utile pour 96% des répondants.



Enfin, la commission a travaillé à l'amélioration et la simplification de **La carte des ressources du RU ligérien** qui, pour 34% des répondants (cf. enquête « Vos attentes et besoins en formation pour 2022 »), était jugée inutile en raison de sa complexité de lecture. L'outil a donc été corrigé et allégé puis envoyé aux RU à la date d'anniversaire des 1 an de la mise en place de cet outil, en novembre 2021.

Parallèlement, deux membres bénévoles de la commission ont poursuivi les appels téléphoniques auprès des nouveaux RU. Ce temps d'échanges entre pairs, réalisé dans les 6 mois qui suivent la formation « RU en avant » est toujours très apprécié par les RU. En 2021, ils sont 8 RU à avoir été contactés par téléphone (NB : les RU ayant participé aux formations RUEA de septembre et octobre 2021 ont été appelés en mars 2022).

- **Deux enquêtes** ont également été menées auprès des représentants d'usagers ligériens en 2021. La première concernait la médiation en établissements de santé. L'objectif était d'interroger leur implication dans un processus de médiation afin d'évaluer le besoin en formation sur ce sujet spécifique. 59 RU ont répondu à cette enquête et plus de 80% d'entre eux se disaient intéressés par une formation. Les résultats ont permis d'organiser une première formation en visioconférence en juin 2021, ainsi qu'un autre temps de formation en novembre 2021, réunissant, au total, 13 représentants d'usagers. La deuxième enquête concernait leurs attentes et besoins en formation pour 2022. Elle s'est déroulée en juin 2021 et a permis de collecter 50 retours (contre seulement 35 en 2020). Ce sondage constitue une véritable base de travail pour la commission formation qui, dès septembre, a pour mission de réaliser les plans de formations de l'année suivante.

- **Rencontres Echanges & Savoirs : 2 ateliers dédiés à l'éthique en santé**

Les adhérents à France Assos Santé étaient conviés à une Rencontre Echanges & Savoirs organisée en 2 ateliers distincts les 21 et 29 janvier 2021. En partenariat avec l'Espace de Réflexion Ethique des Pays de la Loire (EREPL), et animée par Miguel Jean, directeur de l'EREPL, cette rencontre était dédiée à l'éthique en santé. Un premier atelier réunissant 15 participants proposait d'introduire la notion d'éthique en santé. Un second rendez-vous, auquel ont participé 10 représentants associatifs, a permis d'analyser les différents concepts au regard de situations de soins et d'accompagnement rencontrées en Pays de la Loire.

- **Nouvelle certification des établissements de santé : des actions pour informer et promouvoir les RU**

Le nouveau manuel de certification est paru à la rentrée 2021. France Assos Santé Pays de la Loire s'est associé aux acteurs régionaux pour informer les représentants des usagers des principales évolutions à connaître dans le cadre de leurs mandats, rappelant par la même occasion l'importance de la RU au sein des établissements de santé. Des représentants de la délégation sont ainsi intervenus lors de 3 rencontres webinaires en novembre et décembre 2021 :

- Webinaire "Evaluation de la gestion des droits des patients", avec QualiREL Santé, le 16 novembre 2021 ;
- Webinaire "Evaluation de l'engagement des patients et usagers", avec QualiREL Santé, le 16 novembre 2021 ;
- Webinaire "Certification des établissements de santé pour la qualité des soins", avec la Haute Autorité de Santé, l'ARS et QualiREL Santé, le 10 décembre 2021.

052 056 Groupe de travail « Numérique en santé »

Avec le déploiement en phase pilote de Mon Espace Santé en Loire-Atlantique, France Assos Santé Pays de la Loire a été invitée à participer au groupe utilisateurs animé par l'Assurance maladie. Deux représentants de la délégation ont été désignés pour y porter la voix des usagers. En parallèle, et en appui de cette représentation, la délégation a mis en place un nouveau groupe de travail dédié au « Numérique en santé » à partir de juin 2021. Réunissant une dizaine de membres, ce groupe suit l'ensemble de l'actualité et de l'essor du numérique en santé, avec un focus initial sur le déploiement de Mon Espace Santé. Le 3ème rendez-vous annuel des Webinaires de France Assos Santé Pays de Loire a ainsi été co-animé le 19 novembre 2021 par deux représentants impliqués dans ces travaux, interviewant l'Assurance Maladie sur le déploiement du dispositif en région.

Les Webinaires de France Assos Santé Pays de Loire

3ème rendez-vous 2021 !

Vendredi 19 novembre 2021 de 9h30 à 11h00

Déploiement de Mon Espace Santé : Pour qui ? Pourquoi ? Comment ?
Venez échanger et poser vos questions en direct à...

Thomas BOUVIER, Sous-directeur, Coordination régionale de la gestion du risque, Assurance Maladie

Ainsi que Claire MARQUEZ, chargée de projets en e-santé, et Sylvie MOELLIC, chargée d'études marketing, CPAM Loire-Atlantique

Inscription obligatoire avant le 17 novembre 2021 : [JEMINSCRIS](https://www.jeminscris.fr)

OUVERTS AUX MEMBRES DES ASSOCIATIONS AGRÉÉES EN SANTÉ DES PAYS DE LA LOIRE

Informations et contacts : paysdeloire@france-assos-sante.org, tel. 02 40 79 23 65

057 Comité de pilotage « Médicaments » : plaidoyer régional sur les tensions d'approvisionnement des médicaments en ville

En janvier 2021, la délégation des Pays de la Loire a bénéficié de l'appui de 6 étudiants en Master Santé Publique à l'École des Hautes Etudes en Santé Publique de Rennes pour un travail d'enquête sur les tensions d'approvisionnement et la gestion des pénuries de médicaments sur les territoires. 9 entretiens semi-directifs ont ainsi été conduits avec des représentants professionnels et institutionnels, et 216 professionnels de santé ont répondu à l'enquête en ligne sur les situations de tensions d'approvisionnement en région (115 médecins et 101 pharmaciens). Ces travaux, suivis par un comité de pilotage dédié, ont permis à la délégation de dégager des pistes d'actions et préconisations à soumettre aux acteurs concernés.

Les résultats de l'enquête ont fait l'objet de plusieurs actions courant 2021 :

- La diffusion d'un rapport présentant les leviers d'amélioration possible et préconisations ;
- La publication d'un communiqué de presse évoquant les problématiques de pénuries de médicaments en Pays de la Loire et attentes de usagers ligériens, suivie d'interviews de représentants de la délégation auprès de 3 médias régionaux ;
- L'organisation d'un événement en format webinaire en novembre 2021 réunissant une cinquantaine de participants, représentants associatifs et professionnels de santé, et d'une note de position régionale sur le sujet.



La représentation de France Assos Santé en région Pays de la Loire

France Assos Santé Pays de la Loire est représentée dans **20 instances régionales ou territoriales**. Les représentants de la délégation ont participé en 2021 à 33 réunions et à près d'une vingtaine de colloques plus ponctuels au cours de l'année.

En septembre 2021, 3 représentantes France Assos Santé Pays de la Loire ont été désignées à la **Conférence régionale de santé et de l'autonomie**, dont la Présidente de la délégation au titre de titulaire au collège 2 « Représentants des usagers de services de santé ou médico-sociaux ». Il s'agit d'une première représentation officielle de la délégation en CRSA.

Représentation officielle et régulière de la délégation France Assos Santé dans les instances de santé régionales et territoriales au 31.12.21

QualiREL Santé - Conseil scientifique et Comité de pilotage SSP (Semaine de la sécurité du patient)	Structure Régionale d'Appui à la qualité et la sécurité des soins. Le Conseil Scientifique est une instance de consultation et d'expertise. Le COPIL SSP propose des actions conjointes, avec les structures régionales d'appui et partenaires, dans le cadre de la semaine de la sécurité du patient en novembre de chaque année.
ARS - Comité Stratégique Article 51	Suivi des expérimentations proposées d'organisations innovantes faisant appel à des modes de financements et d'organisation inédits.
ARS – Comité d'Allocation Ressources	Emet des avis sur les critères de répartition de la dotation populationnelle régionale entre les établissements de santé et les objectifs de transformation de l'offre de soins et des parcours.
ARS – Comités Covid-19	Suivi des politiques sanitaires mises en œuvre en région pour répondre à la crise sanitaire Covid-19. Partage d'informations et d'avis entre les acteurs régionaux.

Comité régional sur la stratégie vaccinale ;
Comité experts-usagers ; Comité Tester-
Alerte-Protéger (avec Assurance Maladie)

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).
CATS – Comités d'accompagnement territorial des soins de premiers recours	Guichet unique d'accompagnement des acteurs et partenaires sur les soins de premiers recours. Rend un avis sur les projets de santé des maisons de santé et des CPTS. Il existe un CATS par département.
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.
CRSA – Conférence régionale de la santé et de l'autonomie Assemblée plénière et commission spécialisée prévention	Instance privilégiée de concertation et d'expression de l'ensemble des acteurs en santé et des représentants d'usagers. L'assemblée plénière rend un avis sur le projet régional de santé, les projets de prévention, d'organisation des soins et d'organisation médico-sociale et le rapport des droits des usagers.
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 Coordonnées localement autour du patient), financée par l'ARS.
OMEDIT - Observatoire du Médicament, des Dispositifs médicaux et de l'Innovation Thérapeutique – Comité de pilotage et Comité scientifique	Structure d'expertise au niveau régional dans le domaine du Médicament, des Dispositifs Médicaux et de l'Innovation Thérapeutique. Le Comité scientifique mène des travaux sur des dossiers spécifiques tel que, en 2020, les anti-cancéreux par voie orale.
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.
QualiREL Santé - Conseil scientifique et Comité de pilotage SSP (Semaine de la sécurité du patient)	Structure Régionale d'Appui à la qualité et la sécurité des soins. Le Conseil Scientifique est une instance de consultation et d'expertise. Le COPIL SSP propose des actions conjointes, avec les structures régionales d'appui et partenaires, dans le cadre de la semaine de la sécurité du patient en novembre de chaque année.

Information des usagers et des représentants d'usagers

054

Lettres et bulletins d'informations en région

En février 2021, la délégation a produit un **dernier bulletin d'informations Covid-19** (9 bulletins spéciaux avaient été diffusés en 2020).



La rédaction et diffusion trimestrielle de **quatre Lettres d'informations « L'URAASS & Vous »** à destination des membres adhérents de France Assos Santé Pays de la Loire s'est poursuivie. En complément de ces lettres au réseau, et afin d'optimiser la transmission d'informations aux RU de la région, la délégation a continué l'envoi de « **La carte des ressources du RU ligérien** » initiée fin 2020. Synthétisant les principales actualités régionales et nationales, ce document a été produit et diffusé à 16 reprises au cours de l'année 2021.

051

Bande Dessinée « Histoires de patients » - Tome 7

À l'occasion de la Journée Mondiale de la Sécurité des Patients organisée chaque année par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), Qualirel Santé, l'OMEDIT Pays de la Loire (Observatoire du MEDicament, des Dispositifs médicaux et de l'Innovation Thérapeutique), l'ARS, le CPIas Pays de la Loire (Centre de Prévention des Infections Associées aux Soins) et France Assos Santé Pays de la Loire se sont associés pour réaliser un 7ème tome de la BD "Histoires de Patients".

Cette 7ème édition intitulée « S'engager ensemble pour aller plus loin » avait pour objectif de questionner l'engagement et le partenariat entre professionnels et patients, les deux publics cibles de cette publication.



056

Notices de signalement destinées aux usagers des transports sanitaires

En septembre 2021, France Assos Santé Pays de la Loire, avec les membres du comité de pilotage « Transports sanitaires », a réalisé et diffusé au sein de son réseau 3 fiches pratiques pour accompagner les usagers dans leurs démarches de signalements. Rappelant l'importance de signaler tout problème vécu et conséquences éventuelles de difficultés rencontrées avec les transports sanitaires, ces fiches pratiques regroupent :

- **Une notice de signalement auprès du défenseur des droits** : les 8 étapes à suivre pour signaler le non-respect de vos droits en santé
- **Un document support** pour signaler un problème dans l'accès aux droits et aux soins en région, auprès de **la délégation territoriale ARS compétente**
- **Une notice de signalement sur le portail national** pour tout événement non souhaité ou effet inhabituel qui a eu un impact négatif sur la santé (exemple d'un retard de prise en charge d'un transporteur ou impossibilité de trouver un transporteur conventionné)

SAISIR LE DÉFENSEUR DES DROITS
Votre démarche en ligne

www.defenseurdesdroits.fr

- 1 Cliquez en bas à droite sur **Saisir le défenseur des droits**.
- 2 En bas de la page à gauche cliquez sur **formulaire en ligne**.
- 3 Vous arrivez sur la page de réclamation où il te faut choisir entre :
 « Je suis usager du Défenseur des droits »
 « Je suis avec le Défenseur des droits et le sollicite pour intervenir sur votre dossier »
- 4 Plus ça va vers **Suivant**.
- 5 Cocher le champ correspondant à votre réclamation X.
- 6 Compléter le formulaire de réclamation en expliquant les raisons de votre demande.
- 7 Ajouter si besoin ces pièces justificatives que vous pouvez envoyer directement sur le site en **partager**.
 Le Défenseur des droits
 Libre réponse 71120
 75342 Paris CEDEX 07
- 8 Cliquez sur **Suivant**.
- 7 Remplir vos coordonnées et cliquer sur **Suivant**.
- 8 Votre demande a bien été enregistre, vous pouvez décrire ce dossier.
 Il est important de conserver votre numéro de référence.

France Assos Santé Pays de la Loire
18 bis avenue de la Vallée - 44120 Nantes - Tél : 02 40 78 25 65 -
 pds@defenseurdesdroits.fr
www.defenseurdesdroits.fr

FICHE DE SIGNALEMENT
AGENCE RÉGIONALE DE SANTÉ (ARS)

Ce formulaire concerne uniquement des personnes qui rencontrent des **difficultés d'accès aux droits et aux soins en Pays de la Loire**. Cette fiche peut être complétée et adressée directement par la personne concernée ou par un tiers (associations, bénévoles...).

La fiche complétée peut être adressée à la **Délégation Territoriale du département correspondant** :
 - Loire-Atlantique : ars_d144_contact@ars.sante.fr
 - Maine-et-Loire : ars_d148_contact@ars.sante.fr
 - Mayenne : ars_d153_contact@ars.sante.fr
 - Sarthe : ars_d172_contact@ars.sante.fr
 - Vendée : ars_d185_contact@ars.sante.fr

COORDONNÉES DU PARTENAIRE (SI REMPLI PAR UN TIERS)

STRUCTURE : _____
 NOM : _____
 PRÉNOM : _____
 FONCTION : _____
 TÉLÉPHONE : _____
 EMAIL : _____

COORDONNÉES DE LA PERSONNE EN DIFFICULTÉ

NOM : _____
 PRÉNOM : _____
 AGE : _____
 TÉLÉPHONE : _____
 EMAIL : _____
 VILLE : _____

pds@defenseurdesdroits.org | www.maitiedroits.france-assos-sante.org

Portail de signalement national
DÉMARCHES A SUIVRE POUR SIGNALER :

SE RENDRE SUR WWW.SIGNALLEMENT-SANTE.GOUV.FR

- 1 CLIQUER SUR **JE SIGNALER**
- 2 SÉLECTIONNER SI VOUS ÊTES :
 UN PARTICULIER | UN PROFESSIONNEL DE SANTÉ | UN AUTRE PROFESSIONNEL
- 3 REMPLIR LE QUESTIONNAIRE ET CLIQUER SUR **SUIVANT**
- 4 CLIQUER SUR **COMMENCER ET COMPLÉTER VOTRE DÉCLARATION**
 Pour les professionnels de santé : donner le nom du médecin prescripteur ou consulté
- 5 CLIQUER SUR **SUIVANT** ET VOUS VERRÉZ APPARAÎTRE LE RÉCAPITULATIF
- 6 SUR LA PAGE DU RÉCAPITULATIF, IL FAUT COCHER LES CAS :
 JE COCHANT CETTE CASE JE RECONNAIS AVOIR LU ET ACCEPTÉ LES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION
 JE NE SUIS PAS UN ROBOT
- 7 CLIQUER SUR **ENVOYER**
 VOUS POUVEZ TÉLÉCHARGER ET IMPRIMER VOTRE **RAPPORT EN PDF**

WWW.PAYSDELALOIRE.FRANCE-ASSOS-SANTE.ORG

Communiqués de presse

France Assos Santé Pays de la Loire a publié cinq communiqués de presse régionaux en 2021, avec des retombées presse écrite et radio :

- « **Pénuries de médicaments** : une enquête France Assos Santé Pays de la Loire illustre la difficile organisation sur les territoires », 9 mars 2021
- « **Journée Européenne 2021 de vos Droits en Santé** : Un temps fort citoyen relayé par France Assos Santé dans toutes les régions ! », 12 avril 2021
- « **Représentation des usagers et crise Covid** - Du national au régional : Enquête exclusive sur la mise à l'arrêt de la démocratie dans de nombreux hôpitaux et cliniques ! », 17 juin 2021
- « **Médicaments et sécurité des parcours de santé** : rendez-vous régional d'information en webinaire le 25 novembre 2021 », 18 novembre 2021
- « **Améliorer l'accès et la sécurité des médicaments en Pays de la Loire** : des mesures attendues par les usagers ligériens », 13 décembre 2021.

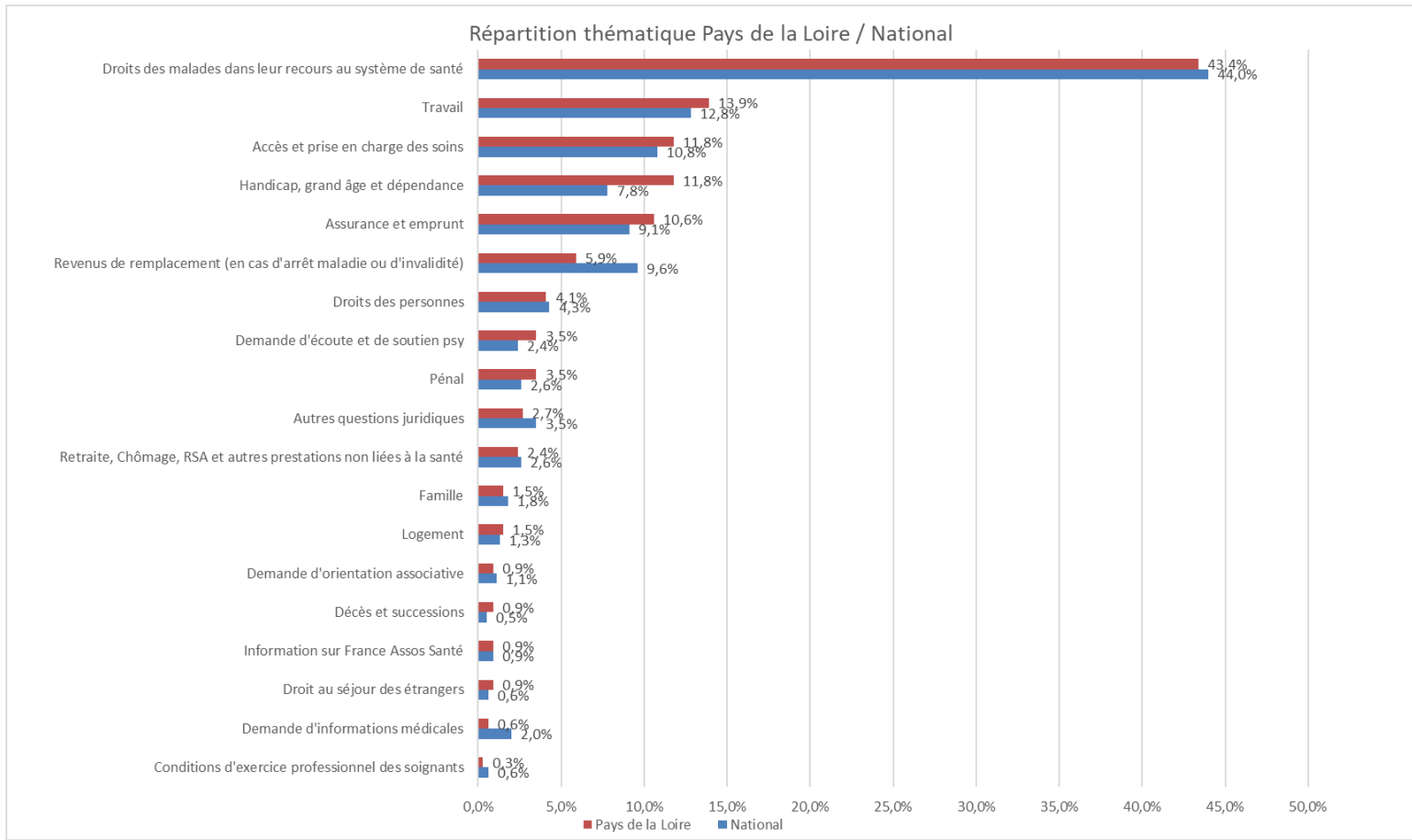
Accueil téléphonique et référencement vers Santé Infos Droits

La délégation Pays de la Loire poursuit l'information et le référencement d'usagers ligériens vers la ligne d'écoute *Santé Info Droits*. Les contacts reçus par la ligne nationale en 2021 proviennent à 4,55% de la région Pays de la Loire, avec 391 sollicitations en provenance de la région (appels et courriels inclus). La majorité des sollicitations proviennent de Loire-Atlantique (152), de Vendée (89) et de Sarthe (71).

Les motifs principaux des sollicitations reçues concernent : le **droit des malades**, la **santé et le travail**, mais également **l'accès et la prise en charge des soins** et le **handicap / grand âge et dépendance**. A noter, concernant le handicap, le grand âge et la dépendance, la part des demandes émises sur ces sujets en Pays de la Loire est plus importante que sur la moyenne nationale des sollicitations (voir graphique ci-dessous).



Fig. 1 – Répartition des motifs de sollicitations Santé Info Droits – Pays de la Loire et ensemble du territoire national en 2021



Formation des représentants d'usagers et des acteurs associatifs

Thématiques et sessions

Cette année encore, la crise sanitaire a fortement impacté la formation des représentants d'usagers, empêchant toute formation en présentiel entre janvier et mai. Toutefois, la visioconférence, inaugurée en 2020, a permis le maintien de l'activité formation, en particulier sur le 1^{er} semestre. En 2021, **12 sessions de formation** ont été proposées aux représentants d'usagers ligériens, dont 6 sessions en visioconférence. Ces sessions représentent, au total, **16 journées de formation** à destination de **90 personnes** (moyenne de 6,4 participants par session), dont 59 nouveaux RU.



Thématique	Nombre de sessions	Date	Lieu	Nombre de participants
RU, en avant ! (RUEA)	3	10 & 11 juin 2021	Angers	11
		23 & 24 sept. 2021	Nantes	8
		7 & 8 octobre 2021	Angers	8
Prendre la parole	1	14 octobre 2021	Nantes	6
Le RU & la qualité à l'hôpital	1	21 & 22 octobre 2021	Angers	5
RU & médiation – Partie 2	1	18 novembre 2021	Nantes	7

En visioconférence, ce sont, au total, **6 journées d'ateliers-formation** qui ont été réalisées avec, en moyenne, 7,5 participants par session.

Thématique	Nombre de sessions	Date	Nombre de participants
Le RU & la qualité	2	18 février 2021	9
		13 avril 2021	9
Vue d'ensemble de la CDU (Commission des Usagers)	1	11 mars 2021	9
RU & médiation – Partie 1	2	24 juin 2021	6
		9 novembre 2021	6
Sanitaire, médico-social : quels droits pour les usagers ?	1	23 novembre 2021	6

Evaluation des formations

Les questionnaires de satisfaction révèlent que **plus de 79% des participants ont été satisfaits des formations organisées** en présentiel en 2021. Près de 80% d'entre eux « ont trouvé ce qu'ils étaient venus chercher en s'inscrivant en formation ». 97% des participants estiment que la formation proposée était bien conforme au programme annoncé. La quasi-totalité des RU participants ont donc été satisfaits des formations proposées en présentiel. A noter qu'en 2021, ils étaient près de 70% à suivre une formation France Assos Santé pour la première fois et 55% des RU inscrits étaient des personnes nouvellement mandatées.

Instants RU : les groupes d'échanges entre RU

Depuis 2019, la délégation Pays de la Loire organise des groupes d'échanges entre RU, appelés « *Instants RU* ». Initialement, 10 Instants RU en présentiel (2 Instants RU par an et par département) et 4 Instants RU en visioconférence (2 par semestre) étaient prévus pour l'année 2021. Toutefois, la situation sanitaire est venue modifier cette programmation. Ce sont donc **6 rencontres qui ont été organisées en présentiel**, dans 4 des 5 départements de la région (les rencontres prévues en Mayenne ayant été annulée faute de participants). Ces groupes d'échanges ont réuni 34 RU. En plus du présentiel, **5 Instants RU en visioconférence** ont rassemblé 35 RU, tout département confondu. Au total, ce sont donc **69 RU qui ont participé** à un ou plusieurs Instants RU, en présentiel ou visioconférence (NB : en 2020, ils étaient 63 RU participants).



Liste des sigles

- ARS** : Agence régionale de santé
- CATS** : Comité territorial d'accompagnement aux soins de premiers recours
- CDU** : Commission des usagers
- CLS** : Contrat local de santé
- COFIL** : Comité de pilotage
- 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
- DUMG** : Département universitaire de médecine générale
- EHESP** : Ecole des hautes études en santé publique
- EREPL** : Espace de réflexion éthique des Pays de la Loire
- ESP CLAP** : Equipe de soins primaires centrée localement autour du patient
- ETP** : Education thérapeutique du patient
- ICO** : Institut de Cancérologie de l'Ouest
- JEDS** : Journée européenne de vos droits en santé (18 avril)
- 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
- OS** : Orientation stratégique
- PTSM** : Projet territorial de santé mentale
- QualiREL Santé** : Structure Régionale d'Appui à la qualité et la sécurité des soins
- R2SP** : Réseau de soins primaires
- RU** : Représentant des usagers (du système de santé)
- RUEA** : Formation « Représentants des usagers, en avant ! »
- SSP** : Semaine de la sécurité du patient
- UNAASS** : Union nationale des associations agréées du système de santé
- URAASS** : Union régionale des associations agréées du système de santé



NOUS CONTACTER



France Assos Santé Pays de la Loire
18 bis avenue de la Vertonne
44120 Vertou



02 40 75 23 65



paysdelaloire@france-assos-sante.org

www.paysdelaloire.france-assos-sante.org/