Webinaire sur l'appel à candidatures complémentaire pour les sièges vacants des représentants des usagers (RU) en Commissions des usagers (CDU)

- Vendredi 6 octobre 2023 -

de 14h à 15h45

PROGRAMME

- **14h00** – Introduction générale et présentation de l'appel à candidatures complémentaire pour les sièges vacants des RU en CDU

- **15h00** – Témoignages croisés d'un RU membre d'une CDU et d'un représentant d'un établissement de Santé

- **15h30** – Formation des RU

- **15h45** – Clôture

Introduction générale et présentation de l'appel à candidatures complémentaire pour les sièges vacants des RU en CDU

Madame Noémie POULAIN-BERCY
Responsable du service démocratie en santé et gouvernance à l'ARS HDF
& ***Madame Maureen POLLART***
Chargée de Mission à France Assos Santé HDF
& ***Madame Caroline NHEM***
Assistante et référente CDU, service démocratie en santé et gouvernance à l'ARS HDF

- Rappel du rôle de la CDU
- Qui siège en CDU
- Rappel renouvellement des sièges des RU en CDU pour la mandature 2022-2025, fin 2022
- Appel à candidatures complémentaire pour les sièges vacants des RU en CDU

Eléments de cadrage général

- L'appel à candidatures :
  https://www.hauts-de-france.ars.sante.fr/representants-des-usagers-en-commissions-des-usagers-des-etablissements-de-sante
- Date butoir de dépôt des candidatures : **5 novembre 2023**
- **234** sièges de représentants d'usagers à pourvoir
- Pour **135 CDU** concernées sur les 205 répertoriées dans la région
- s'adresse aux associations d'usagers du système de santé agréées (169 au niveau national et 17 en région), les seules pouvant représenter les usagers dans les instances de santé publique et hospitalières
- nombre de candidatures par association non limité

Modalités pratiques

- Les candidatures sont à soumettre à l'aide d'un **formulaire en ligne :**

  https://framaforms.org/appel-a-candidatures-complementaire-ru-en-cdu-2023-hauts-de-france-1690474800

- 1 candidature = 1 formulaire

- Simulation de saisies de candidatures :
  - Une association agréée nationale
  - Une association agréée régionale
  - Une association mandatée
  - Un RU

Modalités pratiques

Les mandats :

- Uniquement pour les associations non agréées ou pour un RU qui procède lui-même à la saisie de sa candidature
- Ce n'est pas l'arrêté portant agrément qui est à joindre
- Modèle proposé par l'ARS (Cf le document) / ou document à rédiger librement par l'association agréée
- À faire signer par le président de l'association agréée ou personne qui a la délégation de signature, avec le cachet de l'association
- Bien à joindre au formulaire pour chaque candidature saisie (si concerné)

Calendrier de l'appel à candidatures

- Saisie des candidatures en ligne du 5 octobre au 5 novembre 23h59
- Accusé de réception envoyé par mail aux associations en novembre
- En novembre, analyse et vérification de chaque candidature (réclamation mandat manquant etc)
- Et arbitrages selon des critères de sélection

Calendrier de l'appel à candidatures (suites)

Critères de sélection :

- l'implantation ou l'activité effective de l'association **sur le territoire régional et celui de la CDU/l'établissement ciblé**,
- la désignation préexistante au sein du **conseil de surveillance** ou de l'organe collégial qui en tient lieu dans l'établissement où le candidat est proposé,
- un formulaire en ligne de candidature par le représentant légal de l'association **complet**, et le cas échéant avec un **mandat signé** du représentant légal de l'association agréée,
- la **représentativité** : hommes/femmes, diversité des associations,…
- l'absence de conflit d'intérêt pouvant être mis en évidence,
- pour les sièges de **titulaires,** priorité sera donnée aux membres déjà formés, désignés et engagés dans le(s) mandat(s) précédent(s)

Calendrier de l'appel à candidatures (suites)

Notification / publication des résultats (en décembre) :

- la notification des désignations se fera par mail *(liste des noms et coordonnées des représentants d'usagers désignés par établissement/CDU)* à chaque établissement
- les associations recevront également par mail la liste de leurs candidats retenus, charge à elles de retransmettre l'information à leurs candidats, antennes locales et adhérents
- les candidatures non retenues seront notifiées dans un second temps, afin que les candidats puissent se repositionner sur les sièges encore vacants, quand **le bilan** de l'appel à candidatures sera publié. **Les désignations faites en cours de mandat (2022-2025) pour pallier les démissions ou vacances de postes ne pourront aller que jusqu'au terme du mandat restant à courir (2025)**

QUESTIONS
RÉPONSES
QUESTIONS
RÉPONSES
QUESTIONS
RÉPONSES

Témoignages croisés d'un RU membre d'une CDU et d'un représentant d'un établissement de santé

Monsieur Pierre LEFLON
Représentant des usagers, APF France Handicap
& ***Madame Florence DEMONCHY***
Responsable Qualité et Gestion des Risques, Association pour le Développement de l'Hémodialyse (ADH)

Retour d'expériences et témoignage d'un représentant des usagers

Monsieur Pierre LEFLON – APF France Handicap

Représentant des usagers suppléant
Président de la CDU
CH de BOULOGNE-SUR-MER

Retour d'expériences et témoignage d'un représentant d'un établissement de santé

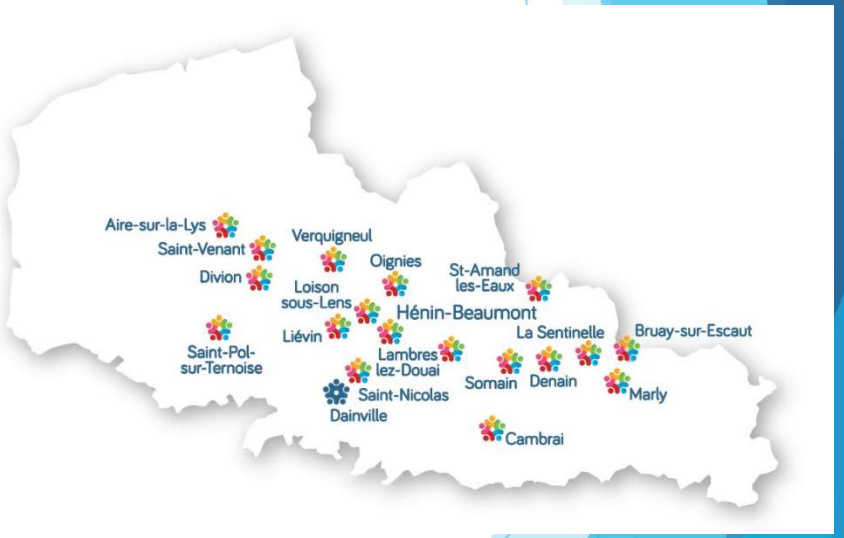
Madame Florence DEMONCHY

Responsable Qualité et Gestion des Risques
Association pour le Développement de l'Hémodialyse (ADH)

Présentation de l'ADH

Association pour le Développement de l'Hémodialyse

- Création en 1984
- Association à but non lucratif – FEHAP
- Président **Dr CAPIER**
- Directeur général **Mr BOUCHET**
- 21 centres de dialyse (autodialyse et unité médicalisée) 500 patients et 120 patients à domicile
- Siège, Pharmacie à Usage Intérieur et les services transversaux basés à Hénin-Beaumont
- Établissement multisites



Présentation de l'ADH

Association pour le Développement de l'Hémodialyse

10 Équipes médicales partenaires :

- Centre Hospitalier d'Arras
- Hôpital privé de Bois Bernard
- Centre Hospitalier de Béthune
- Centre Hospitalier de Cambrai
- Centre Hospitalier de Douai
- Clinique d'hémodialyse d'Helfaut
- Centre Hospitalier de Lens
- Hôpital privé Le Bois à Lille
- Centre Hospitalier de Valenciennes
- Polyclinique Vauban à Valenciennes

- **Décret N°2016-726 du 1er juin 2016** relatif à la commission des usagers des établissements de santé
- **Manuel de certification HAS**

Critères 3.2-11 : « L'établissement implique des représentants des usagers et des associations de patients en son sein, dans les instances et dans la vie institutionnelle »

- **Projet institutionnel ADH 2021-2026**

Objectif : « Assurer une prise en charge des patients sûre et efficiente, promouvoir le respect du droit des patients, la bientraitance »

Les représentants des usagers s'impliquent activement dans le déploiement de la politique de qualité et sécurité des soins en participant aux réunions d'instance : CDU, CLIN, CLUD, Commission de soins. Un représentant des usagers est systématiquement invité au Conseil d'Administration d'approbation des comptes.

Nos Représentants des Usagers

Depuis le dernier appel à candidature fin 2022

- 2 titulaires

Madame
Sophie
CIERNIAK

Représentant titulaire
France Rein

Madame
Martine
SEMIN

Représentant titulaire
Ligue nationale contre
l'obésité

Rôle des Représentants des usagers en établissement

- Établissement multisites : pas de maison des usagers dans un local fixe
- Participation aux différentes instances selon les disponibilités des RU
- Élaboration et mise en œuvre d'un projet des usagers
  - Planning de visite en centre (suivi annuel en CDU)
- Les RU disposent des documents d'information des patients pour les visites (livret d'accueil de l'ADH, parcours greffe, FALC directives anticipées, surveillance des pieds)
- Participation lors la visite de certification HAS

Les instances de l'ADH

- **CME** (Commission Médicale d'établissement)
- **CDU** (Commission des Usagers) et **Espace éthique**
- **CLIN et EOH** (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales et Équipe Opérationnelle en Hygiène)
- **CLUD** (Comité de Lutte contre la Douleur)
- **CPECM** (Commission de la Prise En Charge Médicamenteuse)
- **Commission des Soins**
- **CQGDR** (Commission de la Qualité et de la Gestion Des Risques)

Les informations transmises

La CDU est informée :

- des **enquêtes de satisfaction** menées auprès des usagers
- de toutes les **réclamations** déposées par les usagers et les suites données
- du nombre de demandes de **dossiers médicaux** ainsi que les délais de réponses
- des **événements indésirables graves** (EIG) et des actions mises en place pour y remédier
- les résultats des **indicateurs**
- le suivi du **plan d'actions d'amélioration**.

Accompagnement par le service qualité

- Réunion d'accueil des nouveaux RU et de présentation des membres de la CDU lors de l'élection du Président/Vice-président de la CDU
- Demande d'accord de diffusion des coordonnées de contacts : téléphonique & mail et de droit à l'image
- Pour chaque instance : l'ordre du jour est envoyé avec l'invitation
  - Réunion au choix en présentiel ou en visioconférence
  - Support de présentation et parfois compte-rendu supplémentaire
  - Supports dématérialisés.
- Invitation et transmission des informations aux RU titulaires et suppléants
- Élaboration des outils pour faire connaitre les RU auprès des patients (livret CDU, badge nominatif RU, trombinoscope de contact des RU dans la vitrine en centre) – diffusion papier, intranet et internet
- Élaboration d'un projet des usagers co construit avec les RU

Projet des usagers - co construit avec les RU

- 4 grands axes :
  - Le respect des droits des patients
  - Les actions thérapeutiques et prévention
  - La politique d'accueil
  - L'expérience patient
- Projet des usagers :
  - Première visite de découverte en centre
  - Check-list de visite type pour les RU
  - Planning de visite pour toucher progressivement les différentes séries des patients
  - Mise à disposition des documents nécessaires aux visites des RU documents d'information des patients pour les visites (livret d'accueil de l'ADH, parcours greffe, FALC directives anticipées, surveillance des pieds)
  - Bilan en CDU

Visite des RU en centre dialyse

- Accompagnement systématique d'une infirmière coordinatrice de secteur
- Listes des points à aborder avec les patients :
  - Rôle du RU, contact
  - Personne à prévenir et personne de confiance
  - Directives anticipées
  - Charte de bientraitance
  - Droits et devoirs des patients
  - Échange sur l'expérience patient dialysé (1RU/2)
  - Surveillance des pieds
  - Greffe
  - Douleur
  - Témoignage satisfaction ou réclamation/suggestion
  - Etc.

Tableau de suivi de visite en centre

	Nom du Centre		Date	Série Patient rencontrées*
Angélique Demory	LIEVIN	Mme Semin	2021	
	LOISON			
	HENIN BEAUMONT			
	SAINT NICOLAS LES ARRAS	Mme Cierniak	10/03/2023	
	LAMBRES LES DOUAI salle Gayant	Mme Cierniak	X	
	LAMBRES LES DOUAI salle Sigebert			
	OIGNIES			
Sophie Dubois	MARLY			
	LA SENTINELLE			
	ST AMAND			
	DENAIN			
	BRUAY sur ESCAUT			
	CAMBRAI			
	SOMAIN			
Stéphanie Bochet	AIR SUR LA LYS			
	VERQUIGNEUL	Mr Clais		
	VERQUIGNEUL UDM			
	SAINT VENANT			
	DIVION			
	DIVION UDM			
	SAINT POL SUR TERNOISE			

*LMV matin
LMV après-midi
MJS matin
MJS après-midi

Préparation de la visite de Certification HAS

- Un rendez-vous est prévu entre les RU et les experts-visiteurs lors de la visite HAS
- Préparation des RU aux questions qui seront posées lors de l'audit système - RU
- Auto-évaluation réalisée avec les RU et le service qualité

Points clefs de votre participation

- Participez aux réunions
- Exprimez vous. Prenez la parole au nom des usagers
- Votre découverte et votre étonnement font votre force
- N’ayez pas honte de ne pas savoir ou de comprendre, de demander des explications complémentaires
- Rendez compte de vos actions (associations, RU, à l’établissement de santé)

QUESTIONS
RÉPONSES
QUESTIONS
RÉPONSES
QUESTIONS
RÉPONSES

Formation des RU

Madame Maureen POLLART
Chargée de Mission à France Assos Santé HDF

Devenir RU, pourquoi pas moi ?

« Je suis bénévole d'une association agréée en santé. J'ai entendu parler de la mission de représentation des usagers en santé, et ça m'intéresse ! Avant de me lancer, je souhaiterai en savoir plus : Quel sera mon rôle ? Qu'est-ce que ça va m'apporter ? Comment relier cela à mon action associative ?

Le 20 octobre
Devenir RU, pourquoi pas moi ?
Matin
VISIO

Objectifs pédagogiques

- Se situer dans le mouvement de la démocratie en Santé
- Avoir une vision concrète de ce qu'est un RU, ce qu'il fait, à quoi il sert
- Avoir les éléments pour se décider à siéger, où et comment

Contenu

- La représentation des usagers : agir pour les individus, agir pour la collectivité
- Historique de la démocratie en santé
- Vos parcours : quelle place pour la représentation des usagers ?
- Vos atouts pour devenir Représentant des Usagers (RU)
- Les principales instances de la représentation et la place du RU
- Les premiers pas dans le mandat : les ressources à votre disposition

France Assos Santé
La voix des usagers
Hauts-de-France

Calendrier des formations et groupes d'échanges
Deuxième Semestre 2023

Octobre

Le 12
RU en CDU
1/2 journée
AMIENS

Le 19
Améliorer le parcours de santé des usagers
1 journée
AMIENS

Le 20
Devenir RU, pourquoi pas moi ?
Matin
VISIO

Novembre

Le 07
RU en CAL
Matin
VISIO

Le 14
Défendre les droits des usagers : les plaintes et recours juridiques
1 journée
CAMBRAI

Le 23
RU en CDU : Participer au projet des usagers
1 journée
ARRAS

Le 09
Webinaire Certification
h matin
VISIO

Le 20
Webinaire Antibiorésistance
h matin
VISIO

Le 30
Lutter contre les infections associés aux soins
2h - Matin

Décembre

Le 04 & 05
RU en CDU Accompagner l'usager en médiation
2 après-midi
VISIO

Le 08
Assises des RU
1 journée
ARRAS

Les 11 et 12
RU en avant !
2 journées
LILLE
+ **le 8 fév.** *(2h - matin)*

France Assos Santé
La voix des usagers
Hauts-de-France

Retenez la date

Inscription

8 DÉCEMBRE 2023

de 9h30 à 16h30

ARTOIS EXPO - ARRAS

3èmes Assises Régionales des Représentants des Usagers

France Assos Santé
La voix des usagers
Hauts-de-France

QUESTIONS
RÉPONSES
QUESTIONS
RÉPONSES
QUESTIONS
RÉPONSES

CLOTURE

Madame Noémie POULAIN-BERCY

Responsable du service démocratie en santé et gouvernance à l'ARS HDF

& Madame Maureen POLLART

Chargée de Mission à France Assos Santé HDF

Pour toute question, vous pouvez vous adresser au service démocratie en santé et gouvernance de l'ARS HDF, à l'adresse mail suivante :

ars-hdf-cdu@ars.sante.fr

Lien vers le site internet de l'ARS, page CDU :

https://www.hauts-de-france.ars.sante.fr/representants-des-usagers-ru-en-commissions-des-usagers-cdu-des-etablissements-de-sante?parent=6195

Merci de votre participation