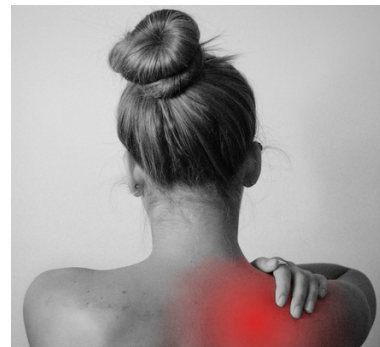


RAPPORT D'ACTIVITÉ

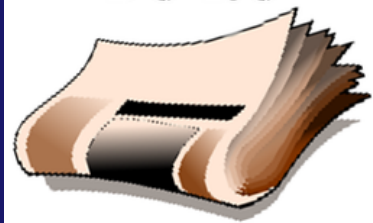
2020



DÉMOCRATIE SANITAIRE



**LE MAG'
DU RU**



Au supermarché

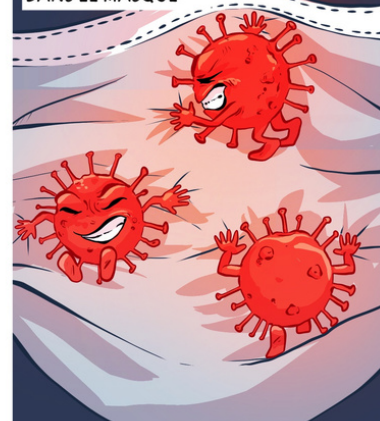


BONJOUR MR
DUBOIS, VOUS
ALLEZ BIEN ?

BIEN,
MERCI. ET TOI
FISTON ?



PENDANT CE TEMPS,
DANS LE MASQUE



SOMMAIRE

LE MOT DU PRÉSIDENT P. 4

PRÉSENTATION DE FRANCE ASSOS SANTÉ NORMANDIE P. 5

NOS ASSOCIATIONS ADHÉRENTES P. 6

NOS INSTANCES P. 7

L'ÉQUIPE SALARIÉE P. 7

NOS ORIENTATIONS STRATÉGIQUES P. 8

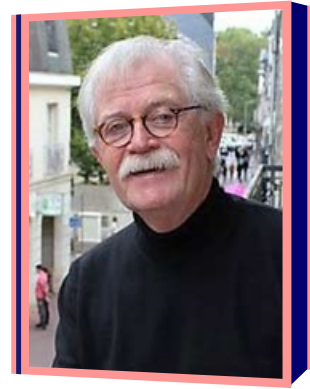
**NOS ACTIONS D'INFORMATION DES USAGERS, DE LEURS
REPRÉSENTANTS ET DES ACTEURS ASSOCIATIFS P. 9**

**NOS ACTIONS DE FORMATION DES
REPRÉSENTANTS DES USAGERS P. 11**

NOS ACTIONS D'EXPRESSION DES USAGERS / PLAIDOYER P. 14

NOS ACTIONS DE REPRÉSENTATION DES USAGERS P. 17

ANNEXES P. 18



Malgré la crise

France Assos Santé a su faire face aux contraintes liées à la crise sanitaire, une année digitale en partie mais riche en actions pour assoir notre rôle dans la Démocratie en santé en Normandie.

Une reconnaissance régionale qui se confirme par l'activité de nos représentants et de nos 68 associations membres, reconnaissance nationale par la création d'un troisième poste salarié consacré à la formation complétant ainsi notre dynamique équipe !

Ce rapport d'activité montre bien la diversité de nos participations, tant dans les nombreux groupes de travail régionaux et interrégionaux, que dans la création de supports informatifs originaux, et dans les réunions d'échanges avec les représentants des usagers, les nouveaux nommés notamment...

Plusieurs enquêtes ont pu être menées par notre équipe sur "la démocratie sanitaire en temps de crise", une autre grand public "l'impact de la pandémie covid-19 sur les consultations et les examens de santé non liés à celle-ci".

Par la diffusion de nombreux communiqués de presse, seul ou avec divers partenaires, nous avons su faire connaître nos positions sur la défense des droits des patients durant cette année de crise sanitaire majeure et ses retombées sur les populations fragiles. Des réunions régulières avec les autorités de santé régionales ou nationales ont permis de faire reconnaître nos inquiétudes et nos demandes sur la prise en charge des malades et des proches.

Donc une année riche d'enseignement sur notre système de santé, ses limites en temps de crise mais aussi sur l'importance du rôle de nos associations quand la démocratie en santé montre ses lacunes dans les établissements de soins.

Je tiens à remercier tous ceux, salariées, bénévoles, qui ont su faire que France Assos Santé Normandie prenne sa légitime place dans le système de soin régional en cette année particulièrement éprouvante.

Solidairement,

Yvon GRAÏC, Président de France Assos Santé Normandie

On ne les oublie pas...

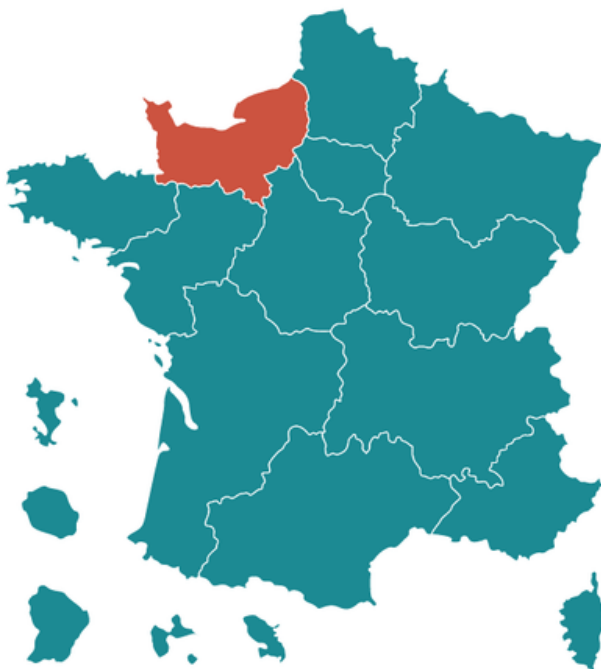
L'année 2020 a malheureusement été marquée par la disparition de deux bénévoles très impliqués dans notre réseau :

- **Philippe SCHAPMAN, membre du bureau et de l'UFC Que choisir, très actif sur le sujet du numérique en santé,**
- **Pascal LEMOINE, membre du comité régional et d'Alcool assistance, toujours disponible.**

Merci pour leur engagement associatif !

PRÉSENTATION DE FRANCE ASSOS SANTÉ NORMANDIE

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 Normandie a été créée le 1er juillet 2017 dans la continuité d'une mobilisation de plus de 6 ans pour construire et faire reconnaître une représentation des usagers interassociative forte. Notre volonté est ainsi 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 et faisant la synthèse des différentes sensibilités afin de toujours viser au plus juste de l'intérêt commun.



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

Cette dimension interassociative caractéristique de France Assos Santé s'inscrit dans la continuité de la dynamique progressivement instaurée par les associations intervenant dans le champ de la santé depuis 1996 et qui a participé à l'éclosion de ce qu'on appelle la démocratie sanitaire.

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

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

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

CHIFFRES CLÉS 2020

1 SITE WEB RÉGIONAL
NORMANDIE.FRANCE-ASSOS-SANTE.ORG

1303 VISITEURS

2581 PAGES CONSULTÉES

31 ACTUALITÉS MISES EN LIGNE



124 ABONNÉS



2258 ABONNÉS

NOS ASSOCIATIONS ADHÉRENTES

En 2020, France Assos Santé Normandie compte 68 associations adhérentes, militant pour les droits des patients et usagers, réparties en sept collèges :

Collège 1 - Personnes malades

AFA - Association François Aupetit
AFD 14-61 / 50 / 76-27 - Association française des diabétiques
AFF - Association française des fibromyalgiques
AFH - Association française des hémophiles Basse-Normandie et Haute-Normandie
AFM Téléthron - Association française contre les myopathies
AFSEP 14 - Association française des sclérosés en plaques
AIDES Normandie
AIRN - Association des insuffisants respiratoires de Normandie
Alcool assistance
Alliance du cœur
Alliance maladies rares
ALMVHN - Association des laryngectomisés mutilés de la voix de Haute-Normandie
ANGC - Association normande des greffés cardiaques
Cardio greffes Haute-Normandie
France rein Normandie
Ligue contre le cancer - Comités 14 / 27 / 50 / 61 / 76
Respirilibre
Retinostop

Collège 2 - Personnes âgées et retraités

ALMA 76 27 - Allô maltraitances des personnes âgées et des majeurs handicapés
FNAR - Fédération nationale des associations de retraités
Génération mouvement 14 / 50 / 76 -
Fédérations des aînés ruraux

Collège 3 - Handicap

Advocacy Normandie
APF France handicap / Normandie
ASBH - Association Spina Bifida et handicaps associés
FNATH 14-50
France Alzheimer 14 / 27 / 61 / 76
UNAFAM Normandie - Union nationale des amis et familles de malades psychiques

Collège 4 - Familles

Familles rurales Normandie
Fédération départementale des associations familiales catholiques 14
URAF Normandie / UDAF 14 / 27 / 50 / 61 / 76 - Union régionale/départementale des associations familiales

Collège 5 - Consommateurs

CDAFAL 76 - Conseil départemental des associations familiales laïques
CLCV Manche / Notre Dame de Gravenchon / Rouen métropole - Association nationale de défense des consommateurs et usagers
UFC Que choisir Bayeux / Bocage virois / Caen / Eure / Le Havre / Manche / Normandie Ouest / Orne / Rouen

Collège 6 - Précarité

L'Abri

Collège 7 - Qualité et sécurité de la prise en charge / Santé environnementale

ADMD 76 - Association pour le droit de mourir dans la dignité
JALMALV 14 / Le Havre / Rouen - Jusqu'à la mort accompagner la vie
Le LIEN
VMEH 27 / 61 - Visite des malades dans les établissements hospitaliers

NOS INSTANCES

Tous les mandats ont été renouvelés en 2019.

France Assos Santé Normandie est représentée au conseil d'administration de l'UNAASS, dans le collège des régions : Yvon GRAÏC, titulaire, et Claire PEREZ, suppléante.

Yvon GRAÏC siège au même titre au sein du bureau de l'UNAASS.

Assemblée régionale

Elle se compose de nos 68 associations adhérentes et s'est réunie le 2 juillet 2020 (visio).

Comité régional

Au 31/12/2020, il est composé de 22 membres (22 binômes titulaires / suppléants). Le comité régional s'est réuni 3 fois : 27 janvier (Mondeville), 2 juillet (visio) et 13 novembre (visio).

Bureau régional

Au 31/12/2020, le bureau se compose ainsi :

- Collège 1 – Yvon GRAÏC (Ligue contre le cancer), Président
- Collège 1 – Mauricette DUPONT (AFD), Trésorière
- Collège 1 – Hervé VARIN (AFM-Téléthon), Secrétaire
- Collège 2 – Jean-Louis MOLL (ALMA 76-27)
- Collège 3 – Philippe GUERARD (Advocacy France)
- Collège 7 – Yves GREGOIRE (ADMD)

Les membres du bureau se sont réunis 6 fois en visioconférence.



L'ÉQUIPE SALARIÉE

L'équipe a renforcé ses troupes en 2020 avec l'arrivée de Maëlle PRIEUR le 15 juin en tant que stagiaire, avant d'être recrutée en CDI le 30 novembre.

Coordinatrice régionale : Célia VERLAND

Chargée de gestion administrative et comptable : Zahia FRANÇOIS

Chargée de mission / Correspondante formation : Maëlle PRIEUR



France Assos Santé Normandie est ouvert du lundi au vendredi, 9h-12h30 / 13h30-17h.

Malgré le contexte sanitaire, l'activité s'est poursuivie, au bureau ou en télétravail (5 mois / 12).



15 rue de l'Ancienne prison - 76000 Rouen



Tél. : 02 35 36 24 81



normandie@france-assos-sante.org

NOS ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

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.

Malin !

Pensez à regarder la pastille OS, elle peut se cacher derrière certaines actions...

OS 1

Co-construire et promouvoir des parcours de santé.

OS 2

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

OS 3

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.

OS 5

Promouvoir le bien-être physique et psychique.

OS 6

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

OS 7

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.

NOS ACTIONS D'INFORMATION DES USAGERS, DE LEURS REPRÉSENTANTS ET DES ACTEURS ASSOCIATIFS

SUPPORTS INFORMATIFS

"Parlons douleurs sans tabou"

A l'occasion de la journée mondiale de lutte contre la douleur le 19 octobre, France Assos Santé Normandie et 7 associations d'usagers du système de santé ont mis en ligne un site Internet "Parlons douleurs sans tabou", accessible à tous, pendant un mois. Au total, nous comptons 420 visiteurs.

Cette sensibilisation grand public avait pour objectifs de permettre à chaque personne le souhaitant de :

- Exprimer librement sous forme écrite ce que représente pour elle le terme "douleur",
- Améliorer ses connaissances sur cette thématique de la douleur,
- Poser des questions sur cette thématique.

Plusieurs activités étaient proposées :

- Un quiz (180 répondants).
- Un photo-expression (38 personnes se sont exprimées).
- Un forum (15 témoignages et 7 questions).



Bande dessinée "Joyeux gestes barrières"



A l'approche des fêtes de fin d'année, France Assos Santé Normandie a créé une bande dessinée (illustratrice Cyrielle Pisapia) reprenant 3 gestes barrières, chacun sur une planche :

- Respecter la distanciation sociale,
- Porter le masque,
- Eviter les embrassades.

Les Français avaient hâte de retrouver leurs proches et de célébrer au mieux la fin d'année. Cette période était charnière, il fallait inciter les usagers à rester vigilants par rapport à la Covid-19, de manière plus ludique et plus attractive que les messages institutionnels, d'où l'idée de la bande dessinée, accessible à un large public grâce aux images (tous les âges, lecteur ou non). Les situations ont été choisies pour que chacun puisse s'identifier. Volontairement, le ton choisi se veut léger, pour répondre au besoin de continuer à vivre tout en restant vigilants.

La bande dessinée a été mis en ligne sur notre site Internet, notre page Facebook, Twitter. Elle a également été reprise sur LinkedIn et Instagram. Pour une telle diffusion numérique, il est difficile de mesurer l'impact de cette action.

ÉVÈNEMENTS LOCAUX D'INFORMATION DES USAGERS

France Assos Santé est de mieux en mieux reconnue. A ce titre, la délégation reçoit régulièrement des invitations pour participer et intervenir lors d'évènements locaux tels que :

- Colloque EREN « *Thérapie innovante, traitement onéreux : seront-ils encore accessibles à tous les patients* ».
- Conférence de presse du lancement de Vital'Action.

- Audition par le CESER dans le cadre d'un rapport sur la santé en Normandie.



COMMUNIQUÉS DE PRESSE

France Assos Santé a la volonté d'accompagner auprès des médias et du grand public ses réflexions et positions pour faire avancer le débat sur les enjeux de santé en diffusant des communiqués de presse régulièrement.



En 2020, la crise sanitaire a amené France Assos Santé à se positionner régulièrement tant au niveau national que régional. Ainsi, trente-huit communiqués de presse nationaux et cinq régionaux ont été diffusés, sur les droits des malades, l'accès aux soins, la e-santé, l'offre de soins et la promotion de la santé et qualité de vie. Ces communiqués relayés au niveau régional ont permis 32 interviews et retombées presse dans les médias régionaux et sur les sites de partenaires.

LE MAG' DU RU

En octobre 2017, France Assos Santé a créé une newsletter pour permettre aux adhérents de suivre l'actualité de la délégation en un coup d'œil. Deux numéros sont parus en 2020. Ce format a fait peau neuve en 2020 avec « Le Mag' du RU », premier numéro en septembre 2020. Le nom a été voté par sondage en ligne auprès du réseau.



NOS ACTIONS DE FORMATION DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

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

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

- Trouver et connaître leur place au sein du système de santé : se repérer dans le système et comprendre le fonctionnement de leur mandat.
- Développer de nouvelles compétences et parfaire leurs acquis : observer le système et prendre la parole au nom des usagers.

- Découvrir de nouveaux interlocuteurs : faire vivre un regard collectif, partager leurs pratiques.



LES FORMATIONS EN PRÉSENTIEL

Malgré le contexte sanitaire, nous avons pu organiser plusieurs sessions en présentiel :

Thèmes de formation	Date	Lieu	Nb participants
<i>"Défendre et promouvoir l'accès aux soins"</i>	3 février	Rouen	11
<i>"RU en commission des usagers"</i>	10 mars	Caen	10
<i>"Alimentation et nutrition à l'hôpital"</i>	7 septembre	Rouen	7
<i>"Qualité de l'information à l'hôpital"</i>	15 septembre	Caen	8

A la fin de chaque formation, un questionnaire d'évaluation est remis aux participants. 34 participants (sur 36) l'ont complété.

	Débutant	Quelques connaissances	Maitrise du sujet	Confirmé
Niveau de connaissances	35 %	47 %	1 %	0 %

	Oui	Non	En partie	Non répondu
Attentes satisfaites	76 %	0 %	18 %	6 %

	Oui	Non	En partie
La formation est perçue comme conforme au programme.	87 %	3 %	10 %



Votre appréciation	++	+	-	--	Non répondu
La pédagogie et l'animation					
L'animateur a pris en compte mes attentes.	76,5 %	14,7 %	8,8 %		
La méthode de formation était efficace.	79,4 %	17,7 %	2,9 %		
Les relations dans le groupe et entre le groupe et l'animateur étaient de qualité.	73,5 %	23,5 %	3 %		
Les supports et documents remis sont utiles.	82,3 %	17,7%			
L'organisation et l'accompagnement					
J'ai reçu suffisamment d'informations avant la formation.	52,8 %	30,6 %	13,9 %	2,7 %	
La durée de la formation convient par rapport au contenu.	64,7 %	29,4 %	2,9 %		3 %
L'organisation (matériel pédagogique, date, lieu) est bonne.	85,2 %	14,8 %			

LES FORMATIONS EN VISIOCONFÉRENCE

Pour permettre aux représentants des usagers de se former pendant les périodes de confinement, plusieurs ateliers et sessions de formations ont été proposés en visioconférence.

53 représentants des usagers ont ainsi pu se former à distance.



Thèmes de formation	Date	Nb participants
Atelier 1 RU CDU - Le fonctionnement de mon établissement	19 mai	5
Atelier 2 RU CDU - Le règlement intérieur de la CDU	26 mai	5
Atelier 3 RU CDU - Que fait la CDU sur les plaintes et réclamations ?	29 mai	5
Atelier 4 RU CDU - Comment obtenir les plaintes et réclamations dans l'établissement ?	2 juin	5
Atelier 5 RU CDU - Rédiger une recommandation en CDU	4 juin	5
Atelier 6 RU CDU - Comment aborder les plaintes des patients hospitalisés en secteur psychiatrique ?	9 juin	4
Atelier découverte "RU en avant" / Nouveaux RU 50	16 & 17 novembre	4
Atelier découverte "RU en avant" / Nouveaux RU 76	1er et 2 décembre	7
Les droits des usagers dans le sanitaire et le médico-social	3 décembre	5
Droits des malades en fin de vie	7 décembre	8

Après chaque session, les participants recevaient un lien pour compléter en ligne un questionnaire d'évaluation (47 retours).

	Oui	Non	En partie
Attentes satisfaites	85 %	2 %	13 %

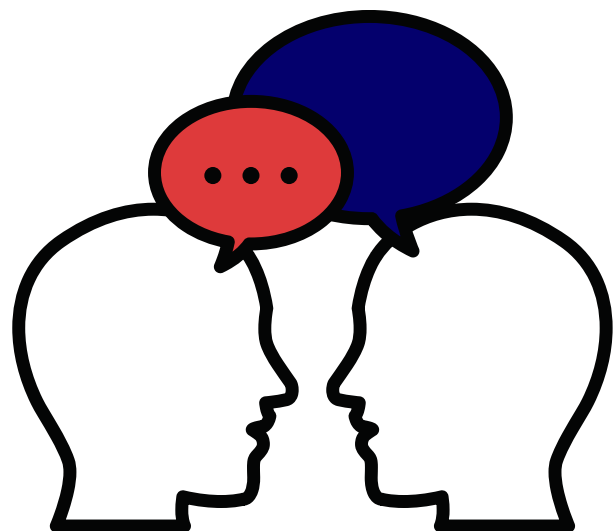
	Débutant	Quelques connaissances	Maitrise du sujet	Confirmé
Niveau de connaissances	62 %	32 %	6 %	0 %

Votre appréciation	Oui	Non	En partie	Non répondu
Utile pour exercer votre mandat.	89 %	0 %	9 %	2 %
La durée de l'atelier convenait par rapport à son contenu.	85 %	15 %	0 %	0 %
J'ai reçu suffisamment d'aide pour me connecter.	91 %	2 %	4 %	2 %
Je suis intéressé(e) pour suivre de nouveaux ateliers à distance.	94 %	6 %	0 %	0 %

LES RÉUNIONS D'ÉCHANGES ENTRE REPRÉSENTANTS DES USAGERS

France Assos Santé Normandie a remis en place les réunions d'échanges entre représentants des usagers (RU). Des sessions étaient prévues en présentiel mais ont malheureusement dû être annulées. Des réunions ont pu se dérouler en visio :

- 3 réunions pour les RU du Calvados,
- 2 pour les RU de Seine-Maritime,
- 1 pour les RU de l'Eure,
- 1 pour les RU de l'Orne,
- 1 pour les RU de la Manche,
- 1 pour les nouveaux RU.



ENQUÊTE GRAND PUBLIC "IMPACT DE LA PANDÉMIE COVID-19 SUR LES CONSULTATIONS ET LES EXAMENS DE SANTÉ NON LIÉS À CELLE-CI"

Cette enquête descriptive a été menée du 31 juillet au 6 octobre 2020 par le biais d'un questionnaire en ligne (diffusé par mail aux représentants des usagers ainsi qu'aux associations adhérentes à France Assos Santé Normandie).

L'objectif de cette enquête était d'avoir un aperçu général, en Normandie, des déprogrammations des consultations (avec les médecins généralistes et les médecins spécialistes) et des examens de santé non liés à la Covid-19 pendant le premier confinement.

Au total, 150 normands ont été inclus dans cette enquête. Les résultats de cette enquête ont montré que :

- Parmi les 125 consultations prévues avec un médecin généraliste pendant le confinement, la majorité ont été réalisées (63%).
- Parmi les 179 consultations prévues avec un médecin spécialiste, la majorité ont été déprogrammées (67%).
- Parmi les 128 examens de santé prévus pendant le confinement, la majorité ont été réalisés (63%).



OS 2

Les consultations ont majoritairement été reportées ou annulées par les professionnels de santé, alors que les examens de santé étaient principalement déprogrammés par les usagers du système de santé.

Les principales raisons des déprogrammations données :

- Par les usagers : la peur d'attraper le virus en allant se faire soigner / la crainte d'encombrer les structures de soins / la peur de déranger.
- Par les professionnels de santé : « Confinement » ou « Covid-19 » / Cabinet fermé / Consultation non-urgente / Reprogrammation.

GROUPES DE TRAVAIL INTERNES

En 2020, deux groupes de travail internes à la délégation normande de France Assos Santé ont vu le jour :

Groupe de travail "Douleur"

piloté par Maëlle PRIEUR, avec 7 associations.

Groupe de travail "Faire connaître les représentants des usagers (RU)"

piloté par Célia VERLAND, composé de 9 RU.





ENQUÊTE AUPRÈS DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS "LA DÉMOCRATIE SANITAIRE EN TEMPS DE CRISE"

Pendant la période sanitaire complexe que nous avons traversée, France Assos Santé est restée très active, aux niveaux national et régional : information de notre réseau et mobilisation des représentants des usagers (RU).

En Normandie, nous avons souhaité :

- Obtenir une "photographie" sur le fonctionnement des commissions des usagers (CDU) pendant le confinement : questionnaire auprès des RU en CDU.
- Recueillir la parole des représentants d'usagers du système de santé sur la crise sanitaire liée à la COVID-19 : enquête qualitative auprès de 14 RU (menée dans 5 autres régions).

Ainsi, nous pouvons dresser un état des lieux de la démocratie en santé en temps de crise en Normandie pour proposer des pistes d'actions en vue de renforcer la participation des usagers en période de crise, mais pas seulement.

Les actions que nous avons menées ont montré que les représentants des usagers (RU) des établissements de santé se sont sentis mis à l'écart pendant la crise sanitaire de la COVID-19. Bien que confinés, les RU sont restés en alerte et ont continué à voir la défense des droits des usagers du système de santé comme capitale.

Les constats

- Un manque de reconnaissance constaté par les RU amplifiant un sentiment d'illégitimité.
- Tenue très rare des réunions de commissions des usagers dans les établissements de santé pendant le confinement.
- Peu de contacts entre le RU et l'établissement de santé pendant la crise.
- Pas d'accès aux plaintes et réclamations pendant le confinement.
- Des RU non associés à la gestion de crise voire exclus de l'organisation de l'établissement.
- Une crise révélatrice de dysfonctionnements structurels.

Les demandes de France Assos Santé Normandie

- Faire connaître largement les RU et reconnaître leur rôle.
- Renforcer la démocratie en santé en Normandie.
- Associer les RU aux bilans et retours d'expérience de la crise qui seront faits dans les établissements de santé.
- Associer davantage les RU à la vie de l'établissement de santé où ils siègent, et que leur participation ne soit pas réduite à la participation réglementaire à la commission des usagers (CDU).

Retrouvez le dossier complet [sur notre site](#).

GROUPES DE TRAVAIL EXTERNES ET AUTRES ÉVÈNEMENTS

Pour porter la voix des usagers, France Assos Santé Normandie s'implique dans plusieurs groupes de travail, pilotés par des structures externes :



- Groupe de travail "FORAP HAS - Bienveillance / Engagement des usagers,
- Assemblée régionale des représentants des usagers, organisée par la commission spécialisée des droits des usagers (CRSA),
- Certificat universitaire "Devenir un patient ressource",
- Comité de transparence Lubrizol,
- Groupe de travail interrégional Bretagne, Normandie et Pays-de-la-Loire, CPIAS sur l'hygiène des mains,
- Point hebdomadaire de suivi Covid en Normandie, avec l'ARS.

NOTE DE POSITION / AVIS

Fin 2019, l'ARS de Normandie a lancé un appel à candidatures pour renouveler les mandats de représentants des usagers siégeant en commission des usagers. En février 2020, les désignations n'étant pas faites, France Assos Santé Normandie a adressé un courrier à la directrice générale de l'ARS.

Pour renforcer cet écrit, la délégation régionale a publié une lettre ouverte.



COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Une des instances phares où s'exercent la démocratie en santé est la commission des usagers. Cette instance dans les hôpitaux et cliniques traite les plaintes et réclamations et veille à la qualité et à la sécurité de prise en charge des usagers.

Chaque commission est composée de 2 représentants des usagers titulaires et 2 suppléants, ainsi que du représentant légal de l'établissement de santé, d'un médiateur médical et d'un médiateur non médical.

La Normandie comptant 122 établissements de santé, les représentants des usagers en CDU correspondent à 488 mandats.



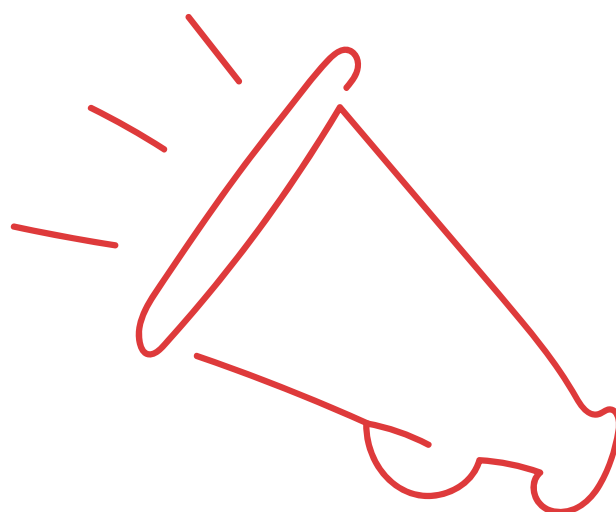
Pour bien assurer leur mission, il est important que France Assos Santé les accompagne au quotidien (formation, information, reconnaissance...).

AUTRES INSTANCES DE DÉMOCRATIE SANITAIRE

Les usagers sont également représentés dans des instances locales, territoriales et régionales :

- Conseil de la Caisse primaire d'Assurance maladie,
- Conseil territorial de santé,
- Conseil de surveillance de l'Agence régionale de santé,
- Conférence régionale de la santé et de l'autonomie,
- Comité de protection des personnes,
- Commission de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux, des affections iatrogènes et des infections nosocomiales.

Plusieurs de nos associations adhérentes siègent dans toutes ces instances.



**COMPTE DE RÉSULTAT 2020 ET BUDGET PRÉVISIONNEL 2021
DE FRANCE ASSOS SANTÉ NORMANDIE P. 19**

PARTENAIRES DE FRANCE ASSOS SANTÉ NORMANDIE P. 20

SANTÉ INFO DROITS EN NORMANDIE P. 21

DOCUMENTATION DE FRANCE ASSOS SANTÉ P. 22

SIGLES P. 25

COMPTE DE RÉSULTAT 2020 ET BUDGET PRÉVISIONNEL 2021 DE FRANCE ASSOS SANTÉ NORMANDIE

COMPTE DE RÉSULTAT 2020			
Charges		Produits	
Autres achats et charges externes	27 413	Subvention d'exploitation	125 466
Impôts, taxes et versements assimilés	8 800	Cotisations	2 380
Salaires et traitements	67 159	Transfert de charges	45
Charges sociales	23 920	Autres produits	19
Dotations aux amortissements sur immobilisation	611		
Autres charges	7		
TOTAL CHARGES	127 910	TOTAL PRODUITS	127 910



N° de Compte	Libellé plan comptable général	TOTAL
CHARGES		
606300	PETITS MATERIELS DIVERS	300
606310	PETITS MATERIELS INFORMATIQUE	300
606400	FOURNITURES ADMINISTRATIVES	4 000
613000	LOCATION LOCAL	16 800
613001	LOCATION SALLE	2 000
615100	ENTRETIENS LOCAUX	960
616100	ASSURANCES MULTIRISQUES RC	320
623600	PUBLICATIONS GUIDES IMPRIMES	1 000
625100	DEPLACEMENTS - TRANSPORT	7 067
625500	DEPLACEMENTS - REPAS	2 067
625600	DEPLACEMENTS - HOTEL	333
625700	RECEPTION	233
626000	FRAIS POSTAUX	1 600
626600	INTERNET	870
626700	TEL PORTABLE	390
627000	FRAIS BANCAIRES	50
628100	COTISATIONS	140
631100	TAXES SUR LES SALAIRES	8 565
635120	TAXE FONCIERE	1 654
641000	REMUNERATIONS PERSONNEL	90 154
645100	COTISATIONS URSSAF	36 637
647201	CSE – FRAIS DE FONCTIONNEMENT	613
681111	DOTATION AUX AMORTISSEMENTS	1115
Total charges		177 168
PRODUITS		
740000	SUBVENTIONS	174 788
756000	COTISATIONS	2 380
Total produits		177 168

PARTENAIRES DE FRANCE ASSOS SANTÉ NORMANDIE

FHF - Fédération hospitalière de France

Convention régionale de coopération depuis 2018.

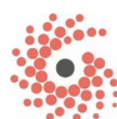


Promotion Santé Normandie (ex-IREPS)

Adhésion de FAS Normandie à PSN depuis 2017.

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

Adhésion de FAS Normandie depuis 2018 et membre du conseil d'administration.



PLANETH Patient
Plateforme Normande d'Éducation Thérapeutique

Planeth' patient - Plateforme normande d'éducation thérapeutique du patient

Adhésion de FAS Normandie depuis 2018 et membre du conseil d'administration.

Normand'e-santé (groupement de coopération sanitaire)

Adhésion de FAS Normandie depuis 2018 au sein du collège E (consultatif).



Radio La Sentinelle (RLS)

Convention de partenariat depuis octobre 2020. Cette radio locale propose une chronique "Parlons santé", chaque lundi matin (et 2 rediffusions). 9 associations ont pu se présenter et aborder leurs actions et missions.

Vital' Action

Adhésion de FAS Normandie depuis 2020.



Arc-en-Sed

Organisation associée depuis 2020.

SANTÉ INFO DROITS EN NORMANDIE

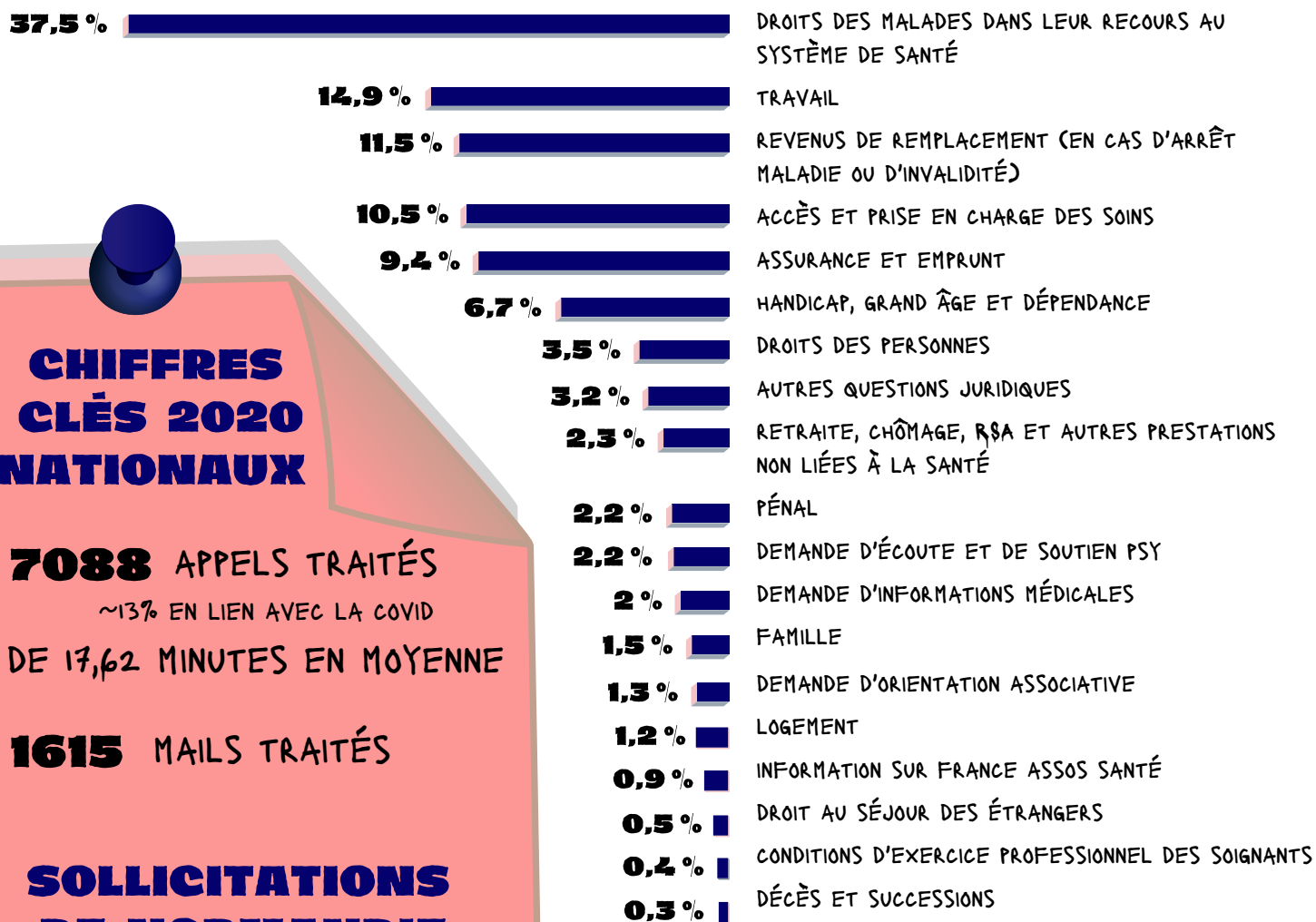
Santé Info Droits est une ligne d'information juridique et sociale créée en novembre 2006 par le CISS. L'équipe d'écouterants est composée d'avocats, de travailleurs sociaux et de juristes spécialisés, soumis au secret professionnel.

La ligne est joignable :

- par mail SanteInfoDroits@france-assos-sante.org,
- au 01 53 62 40 30, lundi / mercredi / vendredi de 14h à 18h, et mardi / jeudi de 14h à 20h.



Thématiques des sollicitations



CHIFFRES CLÉS 2020 NATIONAUX

7088 APPELS TRAITÉS

~13% EN LIEN AVEC LA COVID

DE 17,62 MINUTES EN MOYENNE

1615 MAILS TRAITÉS

SOLLICITATIONS DE NORMANDIE

66 DU CALVADOS

35 DE L'EURE

47 DE LA MANCHE

21 DE L'ORNE

91 DE SEINE-MARITIME

La publication du rapport annuel de cette ligne d'information juridique et sociale constitue un temps fort de la restitution des problématiques et enjeux rencontrés par les usagers du système de santé.

FICHES PRATIQUES

Droits des malades

A.1 Droits des malades dans leur recours au système de santé

A.1.1 Les droits des patients en Europe

A.2 Le droit à l'information sur les soins

A.3 Accès au dossier médical et aux informations de santé

A.3.1 Accès au dossier médical et aux informations de santé : les cas particuliers

A.3.2 La durée de conservation des dossiers médicaux

A.3.3 Accès au dossier médical : quels recours face à un refus ?

A.3.4 Lettres types de demande de communication du dossier médical auprès d'un établissement ou d'un professionnel de santé

A.3.5 Le dossier médical partagé

A.4 Le droit à l'information sur les coûts et la prise en charge des frais de santé

A.5 Le consentement aux soins

A.5.1 Les soins psychiatriques sans consentement

A.6 La personne de confiance

A.7 La tarification d'une chambre particulière dans les établissements de santé

A.8 Victimes d'accident médical, d'infection nosocomiale ou d'affection iatrogène : quelles démarches ?

A.8.1 Les commissions de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux, affections iatrogènes et infections nosocomiales

A.8.2 – L'indemnisation par l'ONIAM des victimes de contamination au virus de l'hépatite C par transfusion de produits sanguins ou d'injections de médicaments dérivés de sang

A.8.3 L'indemnisation des victimes du benfluorex (Mediator) devant l'ONIAM

A.8.4 L'action de groupe en santé

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

A.10 Refus de soins aux bénéficiaires de la complémentaire santé solidaire et de l'aide médicale d'État

A.10.1 Accompagnement par les associations des bénéficiaires de la CMU-C, de l'AME ou de l'ACS, victimes de refus de soins

A.11 La prise en charge de la douleur et de la souffrance

A.12 Fin de vie et directives anticipées

A.13 L'automédication

A.13.2 La conciliation médicamenteuse

A.14 La télémédecine

A.14.1 La téléconsultation

A.15 Le dossier pharmaceutique

A.16 Portails Web santé

A.17 L'historique des remboursements

A.18 L'impact de l'état de santé sur le permis de conduire

A.19 Le prélèvement et don d'organes et de tissus : quel régime juridique ?

A.20 Les dispositifs de lutte contre le non-recours aux soins de santé

Démocratie sanitaire

B.1 Le représentant des usagers du système de santé

B.2 La commission des usagers : son rôle dans l'examen des plaintes

B.3 La commission des usagers : son rôle dans la démarche qualité et sécurité des établissements de santé

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

Sécurité sociale

- C.1 L'accès à la prise en charge des frais de santé par l'assurance maladie : la protection universelle maladie (PUMA)
 - C.2.1 Complémentaires santé : les contrats responsables et solidaires
 - C.2.2 La complémentaire santé solidaire
- C.3 Le contentieux de la sécurité sociale et de l'aide sociale
- C.4 L'accès aux soins pour les étrangers en situation administrative précaire
- C.5 Le régime des affections de longue durée
 - C.5.1 Le protocole de soins
- C.6 Forfaits et franchises
 - C.6.1 Le forfait journalier hospitalier
 - C.6.2 Le forfait de 24€ sur les actes lourds ou coûteux
- C.7 Le parcours de soins coordonnés
- C.8 Le tiers payant
 - C.9.1 L'exercice libéral de la médecine
 - C.9.2 Prise en charge des médicaments par l'Assurance maladie
 - C.9.3 La prise en charge des frais de transport
 - C.9.4 L'action sanitaire et sociale de l'Assurance maladie

- C.9.5 La prise en charge des soins à l'étranger
 - C.9.5.1 La Carte européenne d'Assurance maladie
- C.10 La pension d'invalidité des salariés
- C.11 L'impact de la maladie et du handicap sur la retraite des salariés

Santé et travail

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

Assurance et emprunt

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

Handicap et perte d'autonomie

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

GUIDES ET DÉPLIANTS

- Guide du représentant des usagers en commission des usagers*
- Guide du représentant des usagers du système de santé*
- Connaissez et faites valoir vos droits*
- Représenter les usagers à l'hôpital*
- Guide du représentant des usagers en comité de protection des personnes (CPP)*
- Guide du représentant des usagers en commission de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux (CCI)*
- Comment créer mon dossier médical partagé?*
- Pourquoi créer son dossier médical partagé?*
- Agissez pour la santé de tous, représentez les usagers*

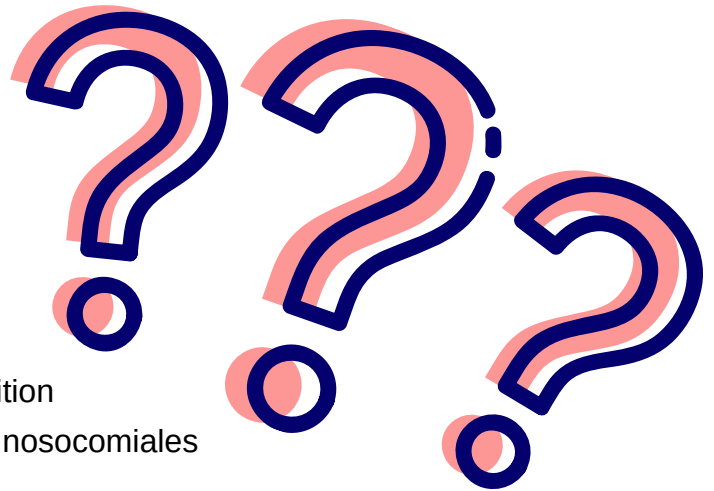
FICHES BOITE À OUTILS DU RU

- N° 1 Promouvoir l'indépendance des CRSA
- N° 2 Représenter les usagers : 12 points clés
- N° 3 Mieux connaître mon établissement : les données clés
- N° 4 Commission des usagers : la plainte/réclamation de l'utilisateur est-elle correctement traitée ?
- N° 5 Formations des RU de France Assos Santé : les sigles les plus fréquemment utilisés
- N° 6 Clés pour le débat public en santé
- N° 7 Commission des usagers – L'ordre du jour idéal : sur quoi travailler ?
- N° 8 Clés pour éviter un piège : « Les droits et devoirs » des malades
- N° 9 La population et la santé dans ma région / mon territoire : les données clés
- N° 10 Présider, ou pas, la commission des usagers ? Telle est la question !
- N° 11 Alimentation et nutrition à l'hôpital : quels domaines d'action pour le RU ?
- N° 12 Annonce du dommage associé aux soins : RU, les outils pour agir
- N° 13 Comment évaluer le livret d'accueil ?
- N° 14 Formation « projet des usagers » : la fiche diagnostic
- N° 15 Inscrire son action dans une dimension territoriale
- N° 16 Prendre son mandat en commission des usagers d'un établissement de santé : quelques repères
- N° 17 Prendre en compte les événements indésirables pour améliorer la sécurité du patient : anticipons les risques
- N° 18 Accompagner l'utilisateur lors de la médiation : les points clés
- N° 19 Pandémie, le droit de savoir : questionner son établissement en tant que RU
- N° 20 Reprise de la pandémie : veillons aux conséquences des réorganisations des établissements

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

SIGLES

AG	Assemblée générale
AR	Assemblée régionale
ARS	Agence régionale de santé
CA	Conseil d'administration
CAL	Commission d'activité libérale
CDU	Commission des usagers
CHU	Centre hospitalier universitaire
CLAN	Comité de liaison alimentation / nutrition
CLIN	Comité de lutte contre les infections nosocomiales
CLUD	Comité de lutte contre la douleur
CME	Commission médicale d'établissement
COPIL	Comité de pilotage
COVIRIS	Comité des vigilances et des risques
CPAM	Caisse primaire d'Assurance maladie
CPIAS	Centre d'appui pour la prévention des infections associées aux soins
CPOM	Contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens
CPP	Comité de protection des personnes
CPTS	Communauté professionnelle territoriale de santé
CR	Comité régional
CCI	Commission de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux, des affections iatrogènes et des infections nosocomiales
CRSA	Conférence régionale de la santé et de l'autonomie
CTS	Conseil territorial de santé
CVS	Conseil de la vie sociale
DMP	Dossier médical partagé
ETP	Éducation thérapeutique du patient
FHF	Fédération hospitalière de France
FHP	Fédération de l'hospitalisation privée
GCS	Groupement de coopération sanitaire
MDU	Maison des usagers
PSLA	Pôle de santé libéral et ambulatoire
RU	Représentant des usagers
URML	Union régionale des médecins libéraux





15 rue de l'Ancienne prison
76000 Rouen



Tél. : 02 35 36 29 81



normandie@france-assos-sante.org