



**Hubert ATTENONT**  
Président de la CRSA

### RÉPONDRE À L'URGENCE,

Voilà le challenge que le futur PRS devra relever. A défaut d'anticipation dans l'augmentation en nombre suffisant des futurs professionnels de santé, en raison de la surcharge de travail et donc de la dégradation des conditions de travail des personnels et ainsi que l'épidémie de COVID ; toutes ces réalités ont amplifié les fragilités de l'ensemble du système de santé et médico-social de notre région.

Le conseil national de la refondation (CNR) a bien pointé les problèmes à résoudre : L'accès aux soins, au médecin traitant, la prévention au quotidien, l'attractivité des métiers et la fidélisation.

Au cours de l'ensemble des réunions, le diagnostic a été posé. Des solutions ont été ébauchées en relevant de ce que l'on attend des acteurs du territoire et du national.

La CRSA, à travers ses représentants issus de ses commissions, a participé au bilan du PRS actuel. Nous avons dû répondre à la fois dans un temps limité, non seulement au travail sur l'évaluation et à l'élaboration du futur SRS (le schéma régional de santé), mais également aux suggestions supplémentaires du CNR sur la santé et le bien vieillir.

Nous veillerons à ce que les avis que nous devons rendre sur le futur PRS tiennent compte de l'évaluation du précédent mais également de ce que le CNR a mis en évidence. Il devra rechercher une cohérence dans l'organisation et la prise en charge des soins entre médecine de ville et médecine hospitalière, privée ou public, dans l'ensemble du territoire de la région tout en veillant à lutter contre les déserts médicaux.

Il s'agira également dans le secteur médico-social de répondre aux exigences d'une prise en charge de qualité attendue par les résidents des établissements mais aussi par la création d'établissements afin de compenser les demandes non satisfaites. Ce secteur devra améliorer l'organisation du travail et les conditions de celui-ci pour en limiter le turn over et l'absentéisme important.

La population attend aujourd'hui que l'on passe du dire au faire. Pour cela, il faudra que l'État dégage des moyens financiers importants dignes d'un plan Marshall pour remettre sur de bons rails notre système de santé.

Formulons ce vœu pour l'année qui s'annonce.

# La commission spécialisée dans le domaine des droits des usagers

Par Angèle Ratzmann - présidente

*20 ans après la promulgation de la loi Kouchner en 2002, quelle est l'effectivité du respect des droits dès l'instant où l'usager est en interaction avec le système de santé ?*

Force est de constater que cette effectivité est loin d'être atteinte en ces temps de crises répétées !

L'organisation actuelle de notre système de santé et l'extrême mise en tension des personnels soignants de l'hôpital ont des conséquences délétères sur la prise en charge des patients à toutes les étapes de leur parcours : un constat unanime est fait par les associations d'usagers quant à la dégradation de l'offre de santé tous secteurs confondus avec la fermeture de lits ou de services, des déprogrammations chirurgicales, des reports de rendez-vous et la détérioration des relations soignant-soigné ; « *Insuffisamment écoutés, les usagers sont également insuffisamment informés, renvoyés chez eux sans nouvelle date d'intervention et sans accompagnement* » écrit France Assos Santé en publiant en octobre dernier le résultat d'une enquête menée en juin 2022 auprès de patients et de représentants d'usagers (655 réponses).

Les déclarations des autorités, mesures ponctuelles, consultations directes menées dans l'urgence ne pourront suffire. Les décisions doivent pouvoir s'inscrire dans la durée, guidées par des valeurs où l'humain est au centre et dans le cadre d'un fonctionnement démocratique qui tient compte de l'avis de toutes ses composantes.

La Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie (CRSA) avec ses commissions, dont la Commission Spécialisée dans le domaine des Droits des Usagers (CSDU) en particulier, est une instance chargée de faire un rapport annuel régional sur l'évaluation des conditions d'application et de respect des droits des personnes malades et usagers du système de santé, de l'égalité d'accès aux services de santé et de la qualité des prises en charge et des accompagnements.

## Retour sur l'activité de la CSDU depuis son installation en février 2022

- Travaux sur le **Rapport 2020 (données 2019) sur le respect des droits des usagers du système de santé** avec l'appui de l'Observatoire Régional de la Santé Grand Est. Une évaluation de l'application des recommandations du rapport de 2019 (données 2018) a été réalisée ainsi que la rédaction des recommandations 2020 - Pour visionner le rapport veuillez [cliquer ici](#).

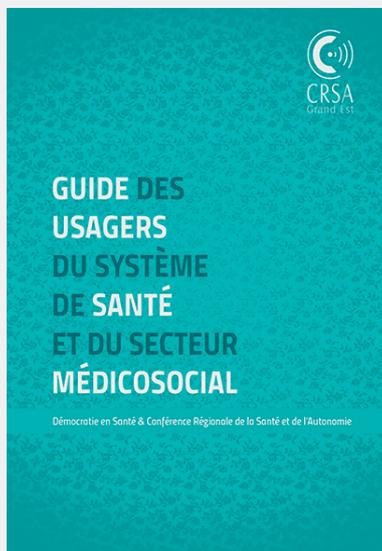
Le prochain rapport à paraître prendra en compte les données 2020 et 2021 dont le recueil s'est trouvé décalé compte tenu de la crise sanitaire liée à l'épidémie de covid19. Le recueil de ces données se fera auprès des établissements de santé et médico-sociaux au cours de ce premier trimestre 2023. Pour ce faire, le questionnaire destiné aux établissements a été mis à jour afin que puissent se trouver reflétées les nouvelles réalités de la Région Grand Est en matière de droits des usagers du système de santé, compte tenu de la crise sanitaire.

- Contribution à l'**avis réglementaire de la CRSA sur la feuille de route stratégie décennale de lutte contre le cancer**.

- **Consultation des représentants des usagers de la CSDU organisée le 8 septembre 2022 sur la Mission flash « soins urgents et non programmés »** suite à la saisine de la Directrice Générale de l'ARS à la demande de l'Inspection Générale des Affaires Sociales en vue du dépôt de son rapport d'évaluation (*Instruction ministérielle du 10 juillet 2022 relative à la mise en œuvre opérationnelle des mesures de la mission flash pour les soins urgents et non programmés pour l'été 2022 - lettre de mission à l'IGAS 23 août 2022*). Cette consultation avait pour objectif d'évaluer la compréhension des messages de la campagne de communication déployée au cours de l'été 2022 sur l'utilisation des services d'urgences, d'en mesurer l'impact ressenti de ces mesures sur la qualité de l'accès aux soins non programmés et de recueillir les suggestions des usagers en la matière.

# Mission Flash SOINS URGENTS et NON PROGRAMMES, la CSDU a exprimé :

- la nécessité de travailler plus globalement l'acculturation des patients et des professionnels au fait que les soins urgents et non programmés ne doivent plus désormais relever par principe des services des urgences des établissements sanitaires
- la nécessité de communiquer en proximité sur l'offre de soins susceptible d'intervenir en lieu et place des services des urgences
- la nécessité d'utiliser des moyens de communication et d'information accessibles à tous les publics par des moyens faciles à lire et à comprendre quel que soit son âge ou sa langue et distribués en pharmacies ou autres lieux d'animation fréquentés par les usagers n'ayant pas accès aux réseaux sociaux
- l'utilité de disposer d'un planning des cabinets médicaux ouverts ou fermés en période estivale
- la nécessité de prendre conscience du rôle de relais d'information que les associations de patients peuvent constituer à tous les niveaux.



## FINALISATION ET MISE EN LIGNE DU GUIDE DES DROITS DES USAGERS DU SYSTEME DE SANTE ET DU SECTEUR MEDICO-SOCIAL :

ce nouveau guide dont la rédaction a débuté lors de la mandature précédente de la CRSA vient d'être publié. Indispensable outil pour les membres des instances de démocratie sanitaire et les représentants des usagers, ce guide se veut également être un aide d'orientation et de bonne compréhension du système de santé à destination du grand public. Il peut être consulté sur le site de l'ARS avec le lien suivant : [voir le guide](#)

*Pour l'année nouvelle, nous aurons à cœur d'être force de propositions pour l'amélioration de l'effectivité des droits des usagers en région Grand Est !*

# La Conférence Nationale de la Santé - CNS

Par Jeanne Meyer - présidente de la Commission Spécialisée Prévention représentant la CRSA Grand Est à la CNS

*Les travaux de la Conférence Nationale de Santé au cours de l'année 2022 ont été intensifs «En vue de célébrer l'anniversaire des lois de 2002 fondatrices de la démocratie en santé, la Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et la Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, M. Olivier VERAN, ministre des Solidarités et de la Santé, a confié à la Conférence nationale de santé (CNS) par son Président, M. le Pr. Emmanuel RUSCH, le soin d'en dresser le bilan pour en tirer les enseignements pour l'avenir.*

Au total, **près de 40 auditions ont été organisées** rassemblant **plus de 200 personnes** et **37 contributions écrites reçues et analysées.**

Ces expériences et témoignages partagés attestent de la **gravité de la situation dans laquelle se trouve le système de santé**, mais aussi de la **forte implication et de l'ampleur des attentes des acteurs interrogés vis-à-vis de la démocratie en santé.**

Ce rapport a été **présenté, débattu et adopté en assemblée plénière** de la CNS le 06 avril 2022 avant d'être remis

à **M. François BRAUN, Ministre de la Santé et de la Prévention** et à **M. Jean-Christophe COMBE, Ministre des Solidarités, de l'Autonomie et des Personnes handicapées**, le 14 septembre 2022.

Sans prétendre à l'exhaustivité du sujet, ce rapport aspire à donner un nouveau souffle à la démocratie en santé pour les prochaines années et à renforcer au plus vite l'effectivité des droits des usagers et usagères du système de santé, **dynamique démocratique et effectivité des droits tant attendues par les acteurs de santé et les personnes les plus éloignées de notre système de santé.»**

## LES 3 ENSEIGNEMENTS SUIVANTS ONT ÉTÉ PRÉSENTÉS AUX MINISTRES :

- la nécessité de renforcer la qualité du système de santé (sanitaire, médico-social et social) par un **recueil des plaintes et réclamations des personnes et de leurs proches** permettant de tirer les leçons des incidents, dont les **maltraitements**, de manière collective ;

- conforter les acquis de la représentation des usagères et usagers en santé, notamment par un **véritable statut de leurs représentantes et représentants**, et aller vers davantage de participation à la fois en poursuivant le renforcement des instances de démocratie en santé (conseils territoriaux de santé en proximité mais aussi à

l'échelon national) et **en priorisant l'usage des outils de la démocratie participative vers les populations les plus éloignées des services de santé, les plus en butte aux inégalités de santé.** C'est donner corps à l'injonction fondatrice : « Rien pour nous sans nous » ;

- le **domicile** tend à devenir le premier lieu de soin pour une part grandissante de la population. La construction d'un **dispositif de représentation et de défense des droits des patients**, quasi inexistant en 2002, doit dorénavant orienter nos efforts pour la démocratie en santé à **l'heure des virages domiciliaire et numérique.**

## LES DYNAMIQUES DE LA DÉMOCRATIE PARTICIPATIVE EN SANTÉ

Pour rendre encore plus efficient ce sujet, la Conférence Nationale de Santé a proposé un séminaire le 07 juin 2022

Vous pouvez le retrouver en replay sur [Youtube](#)



## **La crise majeure que rencontre notre système de santé nécessite de tirer tous les enseignements de la mise en œuvre de la Stratégie Nationale de Santé (SNS) au cours de la période 2018-2022.**

Si certaines recommandations de la CNS lors de l'élaboration de la SNS 2018-2022 ont bien été prises en considération, d'autres recommandations majeures n'ont pas ou peu été prises en considération comme par exemple : le positionnement de la stratégie ; le sens des réformes engagées ; l'amélioration de la gouvernance ; les leviers d'action comme la prévention, les systèmes d'informations, la formation, le suivi de la SNS.

Le 29 juin 2022, la CNS rendait un avis sur la mise en œuvre de la SNS sur la période considérée. [Avis CNS](#)

### **a. L'absence d'orientations concernant les moyens et ressources à mettre en regard des objectifs poursuivis par la SNS est soulignée par l'évaluation, cependant les pistes de réflexions en ce domaine doivent être approfondies.**

La responsabilité des gouvernements et des parlementaires en ce domaine est importante. La cohérence entre la SNS et sa déclinaison en termes financiers dans la Loi de financement de la sécurité sociale (LFSS) est bien sûr nécessaire mais elle ne suffit pas à surmonter l'écueil de la pluriannualité de l'effort financier nécessaire. La prise en compte de la santé comme un bien commun collectif (la crise Covid-19 a pu en être une illustration sous différents aspects : confinement, vaccination) implique le renforcement d'un système de santé solidaire et l'organisation de circuits de financement et de couvertures assurantielles en cohérence.

### **b. La SNS doit être systématiquement analysée, pour des raisons de cohérence, avec son environnement « systémique ».**

- Ainsi, l'articulation de la SNS avec les autres politiques publiques souligne l'enjeu d'intégrer la préoccupation de la santé dans toutes les politiques. Le positionnement de la SNS (ou encore du plan « priorité prévention ») en interministériel constitue une avancée significative. Ce positionnement doit être cependant approfondi, par exemple au regard des politiques d'aménagement du territoire.
- Il en est de même avec l'articulation de la SNS par rapport aux dynamiques européennes (UE) ou internationales (OMS).
- Dans la continuité de ces 2 derniers points, la prochaine SNS devra développer une approche « one health » plus ambitieuse et s'inscrire pleinement dans le cadre des objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies.

La CNS demande qu'une nouvelle SNS soit élaborée et mises en œuvre à partir de 2023 permettant de fournir le cadre aux évolutions urgentes, nécessaires et indispensables à notre système de santé. Cette nouvelle SNS doit notamment poursuivre et approfondir l'approche par les déterminants de la santé, la priorisation de la promotion de la santé et de la prévention, les dynamiques de démocratie en santé. L'attention aux conditions de faisabilité et de mise en œuvre de la SNS devra être renforcée. La CNS appelle donc les pouvoirs publics à se saisir des enseignements et des 9 recommandations inscrits dans le rapport d'évaluation de la SNS.

## **L'avis du 22 juillet 2022 sur la vaccination des soignants contre la Covid-19 : l'enjeu de la qualité des soins. [Avis CNS](#)**

Au regard des données scientifiques disponibles relatives à l'efficacité des vaccins contre la Covid-19, l'exigence vis-à-vis de la vaccination contre la Covid-19 des professionnels de santé reste pour la CNS nécessaire, notamment dans un contexte de forte circulation du SARS-Cov-2, dans l'incertitude des évolutions épidémiologiques à venir, avec des professionnels au contact de patients fragiles dont la couverture vaccinale recommandée (seconde dose de rappel) est actuellement insuffisante.

La qualité des soins est un objectif majeur partagé par les soignants ; c'est un droit essentiel des usagers du système de santé. L'exigence vis-à-vis de la vaccination contre la Covid-19 des professionnels de santé doit être mise en œuvre dans une stratégie d'ensemble cohérente pour renforcer le système de santé. Le présent avis de la CNS s'appuie sur ses précédentes positions publiques. [Avis CNS](#)

### **Enfin lors de sa séance plénière du 7 décembre 2022, la CNS en votant à l'unanimité apporte son soutien pour généraliser le Nutri-score au niveau de l'Union européenne.**

C'est au terme de cette expérimentation, menée en 2016, selon les standards scientifiques reconnus, que le choix en France du Nutri-score comme logo nutritionnel a été retenu puis déployé. La CNS salue l'engagement volontariste et durable des pouvoirs publics en France sur ce sujet.

Depuis, le Nutri-score a été adopté et mis en œuvre dans 5 autres Etats de l'Union européenne (Allemagne, Belgique, Espagne, Luxembourg, Pays-Bas) et en Suisse.

Par ailleurs, la Commission européenne s'est engagée, dans le cadre de sa stratégie « From Farm to Fork », à proposer un étiquetage nutritionnel obligatoire harmonisé pour toute l'Europe d'ici fin 2022. A ce jour, seul le Nutri-score a fait l'objet de plusieurs démarches d'évaluation reprises dans des publications scientifiques, témoignant de son impact positif sur l'information des personnes et sur les changements de comportements alimentaires.

Cependant, la CNS constate à nouveau la mobilisation de plusieurs grandes entreprises agroalimentaires pour à la fois décrédibiliser le Nutri-score et pour empêcher ou retarder son adoption au niveau européen.

La CNS condamne sans équivoque ces stratégies de lobbyings commerciaux faisant fi du principe essentiel de l'information et de la décision éclairée du « citoyen » vis-à-vis de sa santé. Stratégies de lobbying incompatibles avec ce que devrait être la responsabilité sociale des entreprises. La CNS constate de la part de ces entreprises les mêmes logiques de manipulation observées dans d'autres champs de la consommation, tel que le tabac. **La CNS appelle la Commission européenne et le Parlement européen à protéger la santé des habitantes et habitants de l'Union européenne, des générations présentes et futures, à adopter dans les délais prévus (2022) un étiquetage nutritionnel obligatoire à l'échelle de l'Europe, étiquetage compréhensible par le plus grand nombre de nos « concitoyens » et notamment par les plus fragiles ou vulnérables, étiquetage ayant fait la preuve scientifique de son efficacité. La CNS appelle à l'adoption du Nutri-score au sein de l'Union européenne.**



## Actualité

### *Suivre les travaux de la CRSA :*

Retrouvez les informations concernant la CRSA Grand Est sur le site de l'ARS  
[www.grand-est.ars.sante.fr](http://www.grand-est.ars.sante.fr) dans l'onglet Politique de santé / Démocratie Sanitaire

## Agenda

### *Les prochaines séances plénières de la CRSA Grand Est se tiendront :*

- le Mercredi 22 mars 2023 de 10h à 13h,
- le Mercredi 21 juin 2023 de 10h à 13h,
- le Mercredi 27 septembre 2023 de 10h à 13h,
- le Mercredi 13 décembre 2023 de 10h à 13h.

### Contactez la CRSA

Secrétariat de la CRSA Grand Est  
Mail : [ars-grandest-crsa@ars.sante.fr](mailto:ars-grandest-crsa@ars.sante.fr)  
Tél : 03 88 88 93 16

### Retrouvez l'intégralité des travaux de la CRSA

Retrouvez les informations concernant la CRSA Grand Est sur le site de l'ARS [www.grand-est.ars.sante.fr](http://www.grand-est.ars.sante.fr) dans l'onglet Politique de santé / Démocratie Sanitaire