



Hubert ATTENONT
Président de la CRSA

Proximité, écoute, communication. Une nécessité !

La crise que vit actuellement notre pays est révélatrice d'un sentiment d'abandon des territoires éloignés, d'une absence d'écoute et de prise en compte des besoins des plus démunis d'entre nous.

Ma santé 2022 doit engager une transformation profonde de notre système de santé. Le PRS fait le constat de l'organisation actuelle qui ne répond plus aux attentes des patients (délais trop longs d'accès aux soins, absence de communication, difficultés à obtenir l'information). Notre système de santé est historiquement marqué par de profondes rigidités (exercice isolé, cloisonnement ville/hôpital, sanitaire et médico-social, entre le privé et le public, manque d'outils et de structure de coordination pour le bon suivi des patients).

Ces éléments nourrissent le mécontentement des professionnels de santé (course à l'activité et charges administratives importantes, reconnaissance insuffisante, temps insuffisant pour soigner, conditions de travail qui se dégradent), tout cela dans un système confronté à des tensions financières croissantes.

Pour améliorer cette situation, le PRS va être modifié courant 2019.

Par ailleurs, l'assemblée plénière de la CRSA de décembre a examiné le rapport annuel sur le droit des usagers et mis en avant les manques constatés dans les établissements.

En conséquence, la CRSA a décidé d'organiser dans chaque ante régions (Alsace, Lorraine, Champagne-Ardenne), une réunion commune permettant la rencontre des commissions droits des usagers (CDU) des hôpitaux et des conseils de vie sociale (CVS) des établissements médico-sociaux, pour les informer de leurs droits. En effet, nous ne pouvons plus accepter l'absence de mise en place de ces instances dans certains établissements.

Informé, écouter, communiquer, prendre en compte les remarques des usagers ainsi que celles des professionnels de santé seront les clés de la réussite de la transformation de notre système de santé.

C'est le vœu que je forme pour cette nouvelle année.

Le bureau de la CRSA se joint à moi, pour vous présenter ses meilleurs vœux pour l'année 2019.

Le rapport 2017 sur le respect des droits des usagers

La commission des droits des usagers - CSDU

Mme QUANTINET - Présidente CSDU

La commission des droits des usagers (CSDU) de la CRSA a notamment pour mission de réaliser le rapport annuel relatif aux respects des droits des usagers dans le système de santé. Ce rapport 2017 a été approuvé par la CRSA en décembre 2018.

La CRSA a fait du respect des droits des usagers son cheval de bataille dans le cadre de son mandat par la réalisation d'un forum « droits devant » sur les droits des personnes en situation de handicap qui s'est tenu à Chalons et à Colmar et par l'application des droits dans les établissements. Ce rapport est le fruit d'un important travail réalisé par la CSDU avec le concours des services de l'ARS et de l'Observatoire Régional de la Santé (ORS). Il est consultable dans son intégralité sur le site de l'ARS.

Ce rapport fait, entre autre, les constats suivants :

- 2/3 des établissements de santé (133) ont été évalués en vue de la certification par la Haute Autorité de Santé (HAS),
- la thématique «droits des usagers » est obligatoire,
- 70% des établissements répondent aux exigences, 25% doivent l'améliorer et 5% ont une obligation d'amélioration.

La formation des professionnels de santé a été également examinée sur le respect du droit. On peut regretter que la formation des personnels du secteur ambulatoire soit uniquement centrée sur le soin. A noter que 87% des établissements médico-sociaux déclarent faire une formation sur les thématiques suivantes : la bientraitance, la fin de vie, la prise en charge de la douleur et la vie affective et sexuelle.

Le fonctionnement des instances :

- Dans le secteur sanitaire, 4 établissements n'ont pas mis en place la commission des droits des usagers (CDU),
- Dans le secteur médico-social, 77% des établissements ont un conseil de vie sociale (CVS),
- La CSDU dans son rapport dresse la liste des établissements et des manquements au respect de la loi (nombre de réunions de CDU insuffisants entre autres).

Pour rendre le droit plus effectif, la CRSA fait 5 recommandations :

1. Mettre en place à titre expérimental un numéro d'appel unique pour recueillir les plaintes et les difficultés dans le parcours de soins ou l'attente pour une place en établissement,
2. Réactualiser le questionnaire de recueils de données pour les CDU et poursuivre celui pour les établissements médico-sociaux,

3. Prévoir un accompagnement des responsables des usagers et des responsables qualités des établissements,
4. Réactualiser le guide « droit des usagers » dans le secteur médico-social,
5. Veiller à l'affichage obligatoire et à la mise à jour régulière des listes départementales des personnes qualifiées dans les structures médico-sociales.

La CRSA s'est penchée également sur le droit au respect de la dignité de la personne et sur le fait d'encourager les usagers à rédiger les directives anticipées relatives aux conditions de leur fin de vie. Si le secteur sanitaire a plutôt bien pris en charge la problématique, le secteur médico-social a un important retard à combler en particulier dans les établissements recevant les personnes en situation de handicap et dans une moindre mesure ceux accueillant des personnes âgées.

Pour le droit à l'information permettant l'accès au dossier médical, la CRSA relève que 99% des établissements sanitaires ont une procédure d'information des usagers contre 68% des établissements médico-sociaux.

Concernant la scolarisation des enfants handicapés en milieu ordinaire ou adapté, la CRSA a émis 3 recommandations :

1. La commission estime inadmissible que des enfants soient déscolarisés par manque d'auxiliaires de vie scolaire,
2. Elle souhaite un accompagnement en continu des jeunes pour faciliter leur intégration en proposant que le dispositif mis en place dans la Marne (Cap Intégration) soit déployé sur la Grand-Est,
3. Elle recommande également la généralisation de l'outil ViaTrajectoire (service public, gratuit et sécurisé, qui propose une aide à l'orientation personnalisée dans le domaine de la santé).

Les droits des personnes détenues :

La CRSA continue d'attirer l'attention sur le manque de personnel dans les centres pénitentiaires et sur l'insuffisance de confidentialité des consultations et examens médicaux.

Renforcer et préserver l'accès à la santé pour tous :

- Il est constaté une diversité importante entre département de l'offre de soins à un tarif opposable (secteur 1 et 2). 5 départements ont des situations plus défavorables à la moyenne nationale vis-à-vis de la densité médicale. Certaines professions (infirmiers, masseurs-kinésithérapeutes, orthophonistes) ont une densité inférieure à la moyenne nationale. La CSDU souhaite que ces diversités soient réduites pour assurer un égal accès aux soins dans les territoires.
- La prévention est un élément essentiel de la politique de santé. Pour l'accès à des dispositifs, la CSDU a comparé les taux de participation aux dépistages organisés sur le cancer du sein et colorectal. Si la région est bien classée par rapport à la moyenne nationale, un effort supplémentaire devra être fait pour arriver aux préconisations du ministère.
- Concernant les vaccinations, la CSDU constate que la couverture vaccinale sur certains vaccins est satisfaisante.

Des progrès sont à accomplir sur le ROR (Rubéole, Oreillons, Rougeole), l'hépatite B, le méningocoque C et le pneumocoque.

- Le taux de mortalité par le diabète place la région Grand-Est comme la plus touchée par cette maladie. Le suivi de l'indicateur du diabète traité pharmacologiquement est important pour mesurer sa prévention ainsi que son dépistage.

La consommation des substances psychoactives (tabac, alcool, cannabis) est loin d'être négligeable dans notre région. Si la consommation d'alcools et de cannabis se situe dans la moyenne nationale; celle du tabac reste une des plus élevée de France. Sa consommation augmente alors que le pays constate une baisse sur la même période. Un effort important de prévention doit être mis en place pour faire baisser la mortalité liée au tabac.

La CRSA considère que rester à l'écoute des usagers et respecter leurs droits ne doit pas être vécu comme une contrainte mais comme un élément de progrès pour améliorer le confort et l'accompagnement de ces derniers dans le secteur sanitaire et médico-sociale.

L'intégralité du rapport 2017 est disponible sur le site de

l'ARS : www.grand-est.ars.sante.fr dans l'onglet [Politique de santé/Démocratie sanitaire/CRSA/Rapports](#).

Travaux de la CSDU

Questionnaire sur la chirurgie ambulatoire

Mme QUANTINET - Présidente CSDU

Dans le contexte de développement de la chirurgie ambulatoire, la Commission spécialisée dans le domaine des droits de usagers (CSDU) de la Conférence régionale de la santé et de l'autonomie Grand Est (CRSA) souhaite sensibiliser les Commissions Droits des Usagers (CDU) à la nécessité de mesurer la satisfaction/les difficultés des patients pris en charge en ambulatoire.

Pour ce faire, un questionnaire a été élaboré par la CSDU permettant de mesurer la satisfaction des usagers avant, pendant et après l'hospitalisation en ambulatoire (à court et long terme).

Ce questionnaire a vocation à être diffusé aux CDU de tous les établissements sanitaires de la région Grand Est à des fins de sensibilisation et d'utilisation au sein des établissements.

Le contenu de ce questionnaire sera testé au sein de plusieurs CDU de la région, en partenariat avec les établissements suivants :

- CHR Metz-Thionville (Hôpital de Mercy / 57)
- Hôpital Saint François de Marange-Silvange (57)
- CH Charleville-Mézières (08)
- Clinique francois 1^{er} de Saint-Dizier (52)

Le questionnaire sera ensuite finalisé/amendé au vu des remarques formulées par les commissions consultées et diffusé à toutes les CDU.

La méthodologie de diffusion du questionnaire et de recueil des données sera définie par chaque établissement qui souhaite utiliser ce questionnaire.

Tous égaux avec nos différences

Christian MINET - Président CSMS



A l'occasion de la Foire de Châlons-en-Champagne, l'UDAF de la Marne, l'Association d'Aide aux Infirmes Moteurs Cérébraux du Nord et de l'Est, le CREAI Grand Est, le Département de la Marne, l'ARS Grand-Est et la MDPH de la Marne se sont associés pour organiser, le samedi 8 septembre 2018, une journée exceptionnelle **en faveur de l'inclusion des personnes en situation de handicap**.

Cette journée proposait principalement des activités ludiques de sensibilisation, des temps d'échanges et de débats et des moments festifs et artistiques.

Le stand « Tous égaux avec nos différences » a été inauguré par Madame Sophie Cluzel, Secrétaire d'Etat chargée des personnes handicapées. Les visiteurs ont pu découvrir un espace de parcours en fauteuil, différents jeux et actions de sensibilisation autour de l'inclusion. La Ministre a ensuite participé à une table ronde sur l'emploi de personnes handicapées sur le thème « un champ à renforcer dans une politique 100% inclusive au niveau du territoire ».

Deux autres tables rondes ont suivi, la première sur le thème « le handicap, un parcours individuel et familial » en présence de Sophie Vouzelaud, mannequin, actrice et écrivaine française qui communique en langue des signes et la seconde sur « Changer le regard sur le handicap : pour une société accueillante et inclusive ».

La journée s'est poursuivie et terminée par un concert du Groupe Clin D'œil de l'ESAT Arc en Ciel de l'APEI de l'Aube.

Cette première journée sur l'inclusion des personnes en situation de handicap fait suite au Forum Droits Devant qui s'est tenu à Châlons-en-Champagne en décembre 2017.

Elle aura certainement vocation à se renouveler les prochaines années.

Stage de sensibilisation à l'accompagnement de la personne vivant avec un handicap

Christian MINET - Président CSMS

L'inégal accès aux soins des personnes vivant avec un handicap est dénoncé depuis de nombreuses années.

A la demande de Marisol Touraine, Pascal Jacob a rendu en 2013 un rapport « un droit citoyen pour la personne handicapées : un parcours de soins et de santé sans rupture d'accompagnement ».

L'inadéquation de la formation des acteurs du soin y est soulignée comme un des déterminants de cette inégalité.

En 2015, les grandes orientations de ce rapport sont traduites en 13 points dans la Charte Romain Jacob, signée par toutes les régions de France, puis en 2018 dans une version « Formation des acteurs du soins » en collaboration avec la Faculté de Médecine de Reims.

C'est dans cet esprit que la Faculté de Médecine de Reims a décidé pour la rentrée universitaire 2017-2018 d'inscrire dans le cursus des étudiants de deuxième année de médecine, un stage d'une semaine de sensibilisation au handicap et de découverte de la différence.

Grâce un partenariat adapté, l'ensemble de la promotion, soit 220 élèves ont été accueillis dans 70 établissements et services médico-sociaux (ESMS) gérés par 30 associations de la Champagne et des Ardennes.

L'évaluation réalisée à l'issue de ce stage a confirmé le fort intérêt respectif qu'en ont tiré les étudiants et les professionnels des ESMS.

Le film tourné à cette occasion en apporte un témoignage à certains moments très émouvant. Vous pouvez y avoir accès par le lien suivant : <http://bit.ly//la-richesse-de-nos-differences>

A la demande de Pascal Jacob qui souhaite développer sur l'ensemble des régions des initiatives similaires, la rédaction d'un guide méthodologique est en cours et sera disponible auprès de l'ARS Grand-Est et de l'ensemble des ARS fin 2018.

Forum Droits devant - Colmar 2018

Christian MINET - Président CSMS



Après Châlons-en-Champagne en décembre 2017 s'est tenu à Colmar, le 5 octobre dernier, le deuxième Forum Droits devant !

Ce Forum, dédié aux droits des personnes en situation de handicap, a pour objectif d'aborder les droits des personnes handicapées dans leur transversalité afin de leur permettre de mieux les connaître et ainsi de mieux les défendre.

Prioritairement ouvert aux personnes en situation de handicap et à leurs aidants familiaux et professionnels, ce Forum était structuré, comme l'an passé, autour d'interventions d'experts et de stands permettant d'apporter des informations concrètes aux personnes sur leurs droits fondamentaux.

La journée a été ouverte par Hubert Attenont, Président de la CRSA, Karine Pagliarulo, Vice-Présidente du Conseil Départemental du Haut-Rhin parlant au nom des Collectivité du Bas et du Haut-Rhin et de Christiane Charluteau, Adjointe au Maire de Colmar en charge de l'action et de la cohésion sociales.

Patrick Gohet, Adjoint du Défenseur des Droits, dans une conférence très appréciée, a dressé un état des droits en 2018 suivi d'échanges avec le public. La question de l'évolution des structures médico-sociales dans une société pleinement inclusive a notamment été abordée.

L'après-midi, une table ronde réunissant des personnes en situation de handicap, des représentants associatifs et des professionnels s'est posée la question « Comment permettre aux personnes en situation de handicap de décider par elles-mêmes et pour elles-mêmes, afin de mieux faire valoir leurs droits ? »

Coté stands, 118 exposants accueillait les visiteurs sur 40 stands d'Associations et d'établissements engagés sur des thématiques diverses illustrant la Convention Internationale relative aux Droits des Personnes Handicapées (accès aux droits, scolarité, travail, sport, loisirs, culture, logement, sexualité, accessibilité...).

Au total, près de 500 personnes auront pu échanger tout au long de cette journée, principalement des professionnels. Moins de personnes en situation de handicap se sont déplacées cette année que l'année précédente : seul bémol à apporter au tableau d'une journée pleinement réussie, selon l'enquête de satisfaction effectuée auprès des participants.

Ce Forum, animé par Thibaut Marmont, Directeur du CREAI Grand Est, a été conclu sur une double perspective par les interventions de Christian Minet, Président de la CSMS, et Edith Christophe, Directrice de l'Autonomie de l'ARS Grand-Est. S'il ne fait en effet plus de doute que la promotion des droits soit devenue une thématique de travail transversale dans l'ensemble du champ médico-social, les défis restent encore nombreux pour permettre aux personnes de bénéficier pleinement d'une vie avec les autres, parmi les autres et comme les autres.

Un troisième opus de ce forum unique en son genre aura lieu en novembre 2019 en Lorraine, et constituera l'occasion de faire un nouveau point d'étape dans ce vaste domaine.

La parole est donnée aux Conseils Territoriaux de Santé (CTS)

Journée de Sensibilisation au Diabète Et si vous contrôliez votre glycémie ?

Mme PAGLIARULO – Présidente CTS Centre et Sud Alsace

Le Diabète étant la 2^{ème} cause de mortalité dans le Haut Rhin, le Conseil Territorial de Santé Centre et Sud Alsace en partenariat avec l'association INSULIB, le Conseil Départemental du Haut-Rhin ainsi que le tissu associatif local relevant de la thématique ont décidé le 23 novembre 2018 à Colmar de proposer un dépistage pour tout public, car on peut être diabétique sans le savoir.



Pour l'occasion, le Conseil Départemental du Haut-Rhin a ouvert ses portes au grand public permettant aux nombreux visiteurs de réaliser un dépistage, de se rendre sur les stands des différentes associations tels que l'Accident Vasculaire Cérébral, l'association des femmes diabétiques, la Protection Maternelle et Infantile pour le diabète lors de la grossesse ou encore l'Apnée du sommeil ou Alsace Cardio, entre autres.

Les représentants de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie du Haut-Rhin ont présenté le « Dossier Médical Partagé (DMP) » et ont invité les visiteurs à donner leurs coordonnées pour entrer dans leur DMP. Les autres institutions et établissements de santé par le biais des réseaux de santé Sud Alsace, Colmar et Mulhouse étaient présents.

Trois conférences ont rythmé cette journée :

- Dr Elisa Maillard Pedracini et Florent Lemaire chercheurs du Centre Européen du Diabète (CEED) : « Le diabète : les thérapies de demain »,
- France Guillain, diététicienne : « Comment se régaler en se faisant du bien »,
- Pr Michel Pinget, Président fondateur du CEED : « Le diabète en Alsace ».

De très nombreux agents du conseil départemental, des élus et des visiteurs ont pu s'informer sur la thématique et sa prévention. Mme Virginie CAYRE, directrice déléguée Est de l'ARS et Pierre LESPINASSE Délégué Territorial du Haut Rhin étaient présents.

Le récit d'une jeune femme atteinte du diabète et sportive de haut niveau à apporter un témoignage poignant !

La journée a été déclinée à Mulhouse et Altkirch dans des antennes du département. Au total près de 350 contrôles ont eu lieu dont plusieurs avec des taux effarants (5,4g pour l'un d'entre eux). Ces journées enrichissantes et informatives ont été appréciées par tous.

Aller vers les populations, dans des grandes entreprises, des services publics, des communes semble être un « vecteur intéressant » pour s'en saisir en matière de prévention. La communication et la prévention, sous toutes ces formes, est plus que jamais la clé de notre santé.

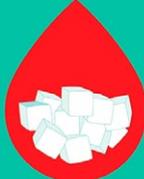


75 000
diabétiques dans le Haut-Rhin

Et si vous contrôliez votre glycémie ?

RENDEZ-VOUS
LE 23 NOVEMBRE 2018
DE 8H30 À 18H

au Conseil
départemental
du Haut-Rhin
100 Avenue d'Alsace à Colmar



Débat public

« L'arrêt cardiaque : l'affaire de Tous »

M. KHALIFÉ - Président du CTS Lorraine Nord

Le Conseil territorial de santé Lorraine Nord a organisé un colloque sur le thème « L'arrêt cardiaque : l'affaire de tous ! » le 19 décembre dernier, au Centre des Congrès Robert Schuman à Metz.

Cette manifestation à destination du Grand Public s'est déroulée en deux parties :

- Un temps pour partager les enjeux de la prise en charge rapide d'un arrêt cardiaque
- Un temps de démonstration de massage cardiaque et d'utilisation d'un défibrillateur semi-automatique

La participation de l'ensemble des associations agréées en Protection civile, et des Pompiers, a permis de sensibiliser, à l'occasion des démonstrations, les quelques 500 participants à l'utilité de se former aux gestes qui sauvent.

Cette initiative a suscité l'adhésion et l'enthousiasme de l'ensemble des participants ainsi que des organisateurs.

Les participants ont plébiscité l'organisation de tels événements de sensibilisation et d'échanges qui permettent de comprendre que l'arrêt cardiaque est bien l'affaire de Tous !

The poster features a central graphic of a heart shape composed of small human figures. The top half of the heart is red, and the bottom half is green. A white cross is positioned to the right of the heart. The background is a textured red. The text is in white and red.

**L'ARRÊT CARDIAQUE :
L'AFFAIRE DE TOUS**

LES GESTES QUI SAUVENT : POUR QUI ? POURQUOI ? COMMENT ?

**19 DÉCEMBRE 2018
de 18h00 à 20h00**

Centre des Congrès Robert Schuman
(quartier Pempidou) 57000 METZ

Inscrivez-vous par mail via la boîte générique :
ars-grandest-cts3@ars.sante.fr
Ou par téléphone : 03.87.37.56.76.
Ou sur place en fonction des disponibilités.

INFORMATIONS • DÉBATS • DÉMONSTRATIONS

ars
Agence Régionale de Santé
Lorraine Nord

CTS
Lorraine Nord

METZ
CONGRÈS

Visuel réalisé par
W7
Agence Visual



Actualité

Courant février 2019 :

Lancement d'un appel à projet démocratie sanitaire 2019 pour des actions de recueil de la parole des usagers ainsi que des actions favorisant la participation des citoyens à la démocratie sanitaire et à l'amélioration de leur santé.

Agenda

Prochaines séances plénières de la CRSA Grand Est

Mardi 30 avril, le jeudi 27 juin et le mardi 3 décembre 2019 de 10h à 13h en présentiel à Nancy.

Contactez la CRSA

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

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 dans l'onglet Politique de santé/Instances de concertation/CRSA