

COMPTE-RENDU

Ordre du jour :

- 1 . M. Arnaud de LA SEIGLIERE, Directeur adjoint de la Démocratie Sanitaire au Cabinet du Directeur général de l'ARS présentera :**
 - o La procédure de renouvellement des représentants des usagers dans les établissements
 - o Les Personnes qualifiées dans le médico-social
 - o Le site d'autoformation (Université des Patients)
- 2. Point sur le guichet GReS et évolution par Christine BELLOT CHAMPIGNON**
- 3. Point sur les "Rencontres de la santé" qui auront lieu le mardi 10 décembre 2019, en partenariat avec le Conseil départemental de l'Essonne à Génocentre et porteront sur l'inscription nécessaire dans toutes les politiques publiques de la santé et dont le COPIL prochain est prévu à la place du Bureau le 4 juillet 2019 à 12h30**
- 4. Point sur le Projet Territorial de Santé Mentale dont le vote par le CTS aura lieu le jeudi 4 juillet 2019 à 9h30 en y associant les élus et représentants des CLS qui seront invités à cette séance exceptionnelle du CTS**

Le quorum est atteint pour la 6ème séance de l'année 2019, du Conseil Territorial de Santé de l'Essonne :

- 29 membres présents dont 19 titulaires et 10 suppléants
- 19 membres excusés ou 1 représenté

La séance est ouverte par Philippe NASZÁLYI, président du Conseil Territorial de Santé de l'Essonne à 9h40.

Ont demandé à être excusés :

- Mesdames, Cécile ALOMAR (représentée par M. Aquilino FRANCISCO), Sylvie BARROS, Geneviève BESSE, Isabelle BUKHARD ; Claudette BUISSON Isabelle CIZEAU, Sophie DESFORGES, Patricia LUBELSKI, Françoise MARHUENDA, Marie-France MAUGOURD, Marie-Catherine PHAM, Nelly TOGBÉ.
- Messieurs, Eric AUGER, André CELERIER, Olivier HENRY, Gérard COMPAIN, Francis CORRIAS, Romain LACAUX, Philippe LEFEVRE, Marc LAVAUD, Thierry SCHMIDT, Bernard YASSEF

Philippe NASZÁLYI annonce les dates des séances plénières **pour l'année 2020.**

- 9 janvier
- 6 février
- 12 mars
- 9 avril
- 7 mai
- 4 juin
- 2 juillet
- 10 septembre
- 8 octobre
- 12 novembre
- 10 décembre

1. Arnaud de LA SEIGLIERE, Directeur adjoint de la Démocratie Sanitaire au Cabinet du Directeur général de l'ARS

Les trois axes du PRS 2 en démocratie en santé

1. **S'appuyer sur le savoir expérientiel du patient et créer les conditions favorables à sa capacité d'agir**

Soutenir la représentation en promouvant l'agrément, créer des dynamique d'échange, de formation et plus largement en faisant la promotion de l'implication des usagers	Promouvoir l'agrément auprès des associations d'usagers et encourager la diversité associative
	Encourager les candidatures d'usagers du système de santé
Développer le dispositif des personnes qualifiées et plus largement de tout dispositif permettant de porter la parole des usagers	Développer le dispositif des personnes qualifiées
Favoriser la représentation des usagers dans les instances de santé et plus largement dans toutes les commissions, comités de l'agence et dispositifs soutenus par l'agence	Animer le réseau des instances de représentation des usagers dans les territoires pour améliorer la visibilité et le fonctionnement de ces dispositifs
	Favoriser la représentation des usagers dans les différents comités de sélection, commissions, instances au sein de l'agence et dans les dispositifs

	soutenus par l'ARS
	Créer une dynamique d'échange entre les niveaux de représentation local, territorial et régional
	Réseau actif d'associations

2. Permettre au système de santé d'assurer les droits individuels des usagers pour améliorer la qualité du système de santé

<p>Orienter les usagers vers les dispositifs et outils permettant de répondre à leurs demandes ou réclamations</p>	Promouvoir la médiation pour prévenir les situations potentiellement conflictuelles, par le recours aux instances de représentation des usagers et aux personnes qualifiées pour examiner les griefs des usagers et résidents afin d'améliorer la qualité de l'établissement
	Expérimenter le guichet d'accueil et d'accompagnement des demandes de médiation en santé, de plaintes et de réclamations au sein des conseils territoriaux de santé (CTS)
	Promouvoir les actions développées par les établissements pour renforcer les droits des usagers : évaluation de la satisfaction des patients, échanges entre usagers et professionnels, acculturation des professionnels aux droits des usagers
	Renforcer les droits des usagers par des projets portés par les structures intervenant au plus près des lieux de vie : associations de médiation et d'accès aux droits, centres de santé, maisons de santé, réseaux, SSIAD, HAD...
<p>Promouvoir les actions, outils et projets qui renforcent les droits des usagers notamment ceux des structures intervenant à domicile et vers les publics dits vulnérables</p>	Mener des actions spécifiques à destination des publics vulnérables : personnes âgées, personnes handicapées, petite enfance, familles monoparentales, bénéficiaires des minima sociaux, personnes sous main de justice...

3. Développer la participation et l'implication des usagers, familles, aidants, de leurs associations et de leurs représentants pour porter la parole de l'utilisateur

Soutenir la représentation en promouvant l'agrément, créer des dynamiques d'échange, de formation et plus largement en faisant la promotion de l'implication des usagers	Promouvoir l'agrément auprès des associations d'utilisateurs et encourager la diversité associative
	Encourager les candidatures d'utilisateurs du système de santé
Développer le dispositif des personnes qualifiées et plus largement de tout dispositif permettant de porter la parole des usagers	Développer le dispositif des personnes qualifiées
Favoriser la représentation des usagers dans les instances de santé et plus largement dans toutes les commissions, comités de l'agence et dispositifs soutenus par l'agence	Animer le réseau des instances de représentation des usagers dans les territoires pour améliorer la visibilité et le fonctionnement de ces dispositifs
	Favoriser la représentation des usagers dans les différents comités de sélection, commissions, instances au sein de l'agence et dans les dispositifs soutenus par l'ARS
	Créer une dynamique d'échange entre les niveaux de représentation local, territorial et régional
	Réseau actif d'associations

La procédure de renouvellement des représentants des usagers dans les établissements

Renouvellement des usagers dans les établissements sanitaires

Appel à candidatures régional des représentants des usagers (RU) au sein des Commissions des usagers (CDU) des établissements de santé

Commission des usagers et représentation

Une Commission des usagers (CDU) est installée dans chaque établissement de santé public et privé pour représenter les patients et leur famille.

- Participer à l'élaboration de la politique en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers
- Associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité
- Tout sujet portant sur la politique de qualité et de sécurité, faire des propositions et être informée des suites données
- Être informée des événements indésirables graves (EIG) et des actions menées par l'établissement pour y remédier
- Proposer un projet des usagers exprimant leurs attentes et leurs propositions après consultation des représentants des usagers et des associations de bénévoles

- Information de l'ensemble des réclamations déposées par les usagers ainsi que des suites qui leur sont données.

Composition : 9 membres à minima

- 33 Commission des usagers (CDU) en Essonne soit 132 postes de représentants des usagers dont 26 % de libre
- 26 % de mandats libres (35% régional) (++)
- 9 % des Commission des usagers (CDU) présidées par un représentant des usagers (RU) (13% en région) (-)
- 18 % des rapports d'activités de la Commission des usagers (CDU) présentés en conseil de surveillance ou administration et 9% des représentants des usagers (RU) participent à la rédaction (--)
- 2 269 Réclamations et 484 actions correctives, 38 médiations sur 305 proposées

Philippe VASSEUR (Suppléant – Collège 1A représentant les personnes morales gestionnaires des établissements) indique qu'il est Président du Commission des usagers (CDU) de son établissement pour en faciliter l'aspect logistique.

Roselyne RAFFESTIN (Suppléante – Collège 2A représentant les Associations agréées) est également Président du Commission des usagers (CDU) pour l'Hôpital d'Arpajon) et confirme que la direction/qualité peut prendre en charge l'organisation et que cela n'empêche pas de confier la présidence aux représentants des usagers.

Julien DELIE (Directeur départemental adjoint ARS) rappelle qu'il est souhaitable que la présidence des Commission des usagers (CDU) soit confiée aux représentants des usagers eux même, cela permet de mieux les impliquer dans cette fonction importante, et si besoin des formations existent pour les aider dans cette mission.

Annie LABBÉ (Titulaire – Collège 2A représentant des associations agréées) indique que la prise en charge des indemnités et personne sans véhicule pour les représentants d'usagers, n'est pas respectée.

Pascale ECHARD BEZAULT (Titulaire – Collège 1C, médecin, représentant les organismes œuvrant dans le champ de la promotion de la santé, la prévention) : demande si des autorisations d'absences sont prévues pour les représentants des usagers (RU) travaillant dans les collectivités territoriales

Annie LABBÉ (Titulaire – Collège 2A représentant des associations agréées) souhaite que les représentants des usagers (RU) soient au minimum indemnisés pour leurs déplacements en tenant compte des distances et des lieux. Ils utilisent leur propre véhicule pour se rendre dans les différentes commissions dans lesquelles ils sont engagés, ce qui représente un budget conséquent mensuellement.

Elle souhaite également pouvoir obtenir la reconnaissance d'un statut de représentants des usagers (RU) pour les salariés. En effet, il est à noter que seuls les retraités peuvent prendre charge cette représentation. Dans la loi il est indiqué que les représentants des usagers (RU) salariés peuvent bénéficier de 9 jours par an pour siéger dans les commissions, à raison d'une indemnisation égale au SMIC. Mais dans la réalité quelle entreprise ne connaissant absolument pas ces rôles de démocratie sanitaire, acceptera l'absence de leur salarié ponctuellement ne serait ce qu'une fois par mois ?

Julien DELIE (Directeur départemental adjoint ARS) indique que les textes prévoient que les établissements prennent en charge les remboursements de frais de déplacement pour les représentants des usagers et qu'il convient de le rappeler à ces derniers.

Vincent CLUZAUD (Titulaire – Collège 2A représentant les associations agréées et Président de l'URAASS) précise qu'il y a normalement des critères éloignement géographique pour les représentants des usagers (RU)

Julien DELIE (Directeur départemental adjoint ARS) invite les représentants des usagers à faire part des éventuelles difficultés rencontrées.

Annie LABBÉ demande une formation des représentants des usagers (RU)

Vincent CLUZAUD répond que l'Union régionale des associations agréées d'usagers du système de santé (URAAS) organise des formations

- *Suite de la présentation par Camille SIMON, chargée de la mission relations usagers, ARS IDF*

Devenir représentants des usagers (RU) : les associations agréées

Afin de permettre aux **usagers du système de santé** de faire valoir leurs droits et de participer à l'élaboration des décisions de santé publique, les lois du 4 mars 2002 et 9 août 2004 relatives aux droits des malades et à la politique de santé publique ont institué, après concertation avec les associations intéressées, un **agrément des associations de malades et d'usagers du système de santé**.

L'association qui a l'agrément porte et propose la candidature

Procédure appel à candidatures (diapo)

- Les Représentants des usagers sont nommés par le directeur général de l'ARS sur proposition des associations agréées pour représenter les usagers
- Mandat de 3 ans, renouvelables
- Appel à candidatures tous les trois ans pour renouveler les mandats et susciter de nouvelles candidatures. La nomination après l'AAC reste possible pour les mandats vacants ou remplacement
- **Toutes les informations sur: [APPEL A CANDIDATURES 2019](#)**
 - Dossier d'informations
 - Foire aux questions

<https://www.iledefrance.ars.sante.fr/designation-des-representants-des-usagers-au-sein-des-cdu-des-etablissements-de-sante>

Calendrier

- **Du 03 juin au 15 septembre:** dépôts des candidatures par les associations auprès de l'ARS et de l'établissement
- **Du 16 septembre au 16 octobre :** les établissements envoient les propositions de désignation
- **Du 17 octobre au 1er décembre :** proposition de reclassement des postes et représentants des usagers (RU) non pourvus/positionnés
- **Le 2 décembre 2019 :** désignation des représentants des usagers (RU) nouvellement nommés

Interlocuteurs ARS IDF:

- Ars-dd91-cdu@ars.sante.fr
- Ars-idf-cdu@ars.sante.fr

Plus d'informations sur : <https://www.iledefrance.ars.sante.fr/democratie-sanitaire-definition-et-enjeux>

Iledefrance.ars.sante.fr>Politique régionale > démocratie Sanitaire > droits des usagers

Roselyne RAFFESTIN (Suppléante – Collège 2A représentant les Associations agréées) demande si les candidatures doivent être envoyées parallèlement à l'ARS et au directeur d'Etablissement ?

Mme Camille SIMON (chargée de la mission relations usagers, ARS IDF) répond que « oui cela permet d'informer l'établissement en amont de la désignation et pouvoir provoquer une éventuelle rencontre entre candidat et établissement

Philippe VASSEUR (Suppléant – Collège 1A représentant les personnes morales gestionnaires des établissements) indique qu'il est Président de la Commission des usagers (CDU) de son établissement, et que les frais des représentants des usagers (RU) sont remboursés sur demande.

Ngandu Mathie KENYA (Suppléante – Collège 3A représentant les Conseillers régionaux) précise qu'il faut de la communication pour diffuser toutes ces informations

Vincent CLUZAUD (Vice-Président du CTS -Titulaire – Collège 2A représentant les Associations agréées) diffuse le flyer de l'URAASS et précise qu'une Porte ouverte est organisée sur Paris pour informer les candidats aux postes de représentants des usagers (RU).

M. Miled ZRIDA (Invité Directeur Pôle santé/ Communauté d'agglomération Paris-Saclay) indique qu'il peut passer cette information auprès de la Communauté d'agglomération

Gérard COURTOIS (Suppléant – Collège 2B représentant les associations de personnes handicapées) précise qu'en ce qui concerne l'agrément, il serait opportun de diffuser des noms des associations agréées et auprès de qui les associations voulant se porter candidates doivent se faire connaître, (critères et ou déposer sa demande) afin que parmi leurs adhérents des bénévoles puisse être invités à s'engager.

Julien DELIE (Directeur départemental adjoint ARS) rappelle que les associations agréées figurent sur le site de l'Agence

Philippe NASZÁLYI indique que ces précisions seront inscrites sur le site du CTS : <http://ct.sante-iledefrance.fr/essonne/>

Animation

AAC temps fort pour développer la communication, vers le grand public et acteurs de santé mais aussi en interne au sein des associations

- Travail avec les associations « formatrices » pour former les nouveaux nommés
- Regroupement des représentants des usagers (RU) d'Ile-de-France début 2020
- Animation territoriale entre représentants des usagers (RU) avec France Assos Santé IDF et rencontre entre instances

Roselyne RAFFESTIN (Suppléante – Collège 2A représentant les Associations agréées) intervient pour féliciter les démarches des différents acteurs mais insiste sur la nécessité d’aller expliquer aux usagers le rôle des représentants des usagers (RU), de parler de sa propre expérience **pour susciter des candidatures**.

Car dans les réunions, les journées portes ouvertes, le public concerné est déjà concerné et l’usager ne se déplace pas.

Par exemple, se faire connaître auprès des usagers des établissements par des permanences dans le hall d’accueil, participer à des rencontres de seniors, à des soirées locales...etc.

Philippe NASZÁLYI constate avec ironie que le calendrier des candidatures est parfaitement adapté à l’administration qui les gère, mais évidemment pas adaptée aux candidats-citoyens qui pourraient se présenter. En effet, prévoir un dépôt des candidatures durant les vacances d’été, alors qu’il a été précisé que la plupart des représentants des usagers sont retraités, est méconnaître le rôle de ceux-ci comme grands parents. Il souligne qu’il n’y a sans doute pas de malignité dans ce calendrier mais qu’il s’agit tout simplement d’une administration qui travaille pour elle-même comme la loi de Parkinson l’a fort bien démontré depuis longtemps !

Ce calendrier ne peut favoriser les candidatures !

Mme Camille SIMON (chargée de la mission relations usagers, ARS IDF) ajoute que le temps a été allongé par rapport au dernier renouvellement de 4 semaines. Nous sommes passés à 15 semaines. Sans avoir de chiffre précis, on s’attend à plus de 80% de renouvellement et encore beaucoup de postes restent vacants. Cet appel à candidatures est un temps « administratif ». Les actions de communication doivent continuer après et les associations pourront toujours porter des candidatures après cette période.

Jean-Paul BODENANT (Titulaire – Collège 2B représentant les associations de personnes handicapées) précise, comme l’a déjà fait remarquer Olivier FOUQUET, que le souci des associations dites agréées par la loi de 2016, excluent toutes ou presque les associations du handicap et que cela pose un véritable problème.

Pascale ECHARD-BEZAULT (Collège 1C – médecin, représentant les organismes œuvrant dans les domaines de la promotion de la santé) demande s’il serait possible à l’ARS de faire une communication plus intensive et elle suggère que cela puisse se faire en direction des patients des centres et des maisons de santé.

Annie LABBÉ (Titulaire – Collège 2A représentant les Usagers – Associations agréées) estime qu’il est important qu’à chaque assemblée générale des associations une communication soit faite pour susciter de nouvelles vocations de représentants des usagers (RU)

Le Président signale que Madame BELLOT-CHAMPIGNON et lui-même ont reçu, il y a quelque temps M. Eric SALAT qui est depuis invité à nos Conseils, pour présenter le diplôme universitaire (DU) de démocratie en santé pour les représentants des usagers. L’Essonne n’a pas été associée à cette création, mais il en salue l’idée.

Il passe ensuite la parole à M. Arnaud de LA SEIGLIERE, Directeur adjoint de la Démocratie Sanitaire au Cabinet du Directeur général de l’ARS pour présenter l’université des patients qui se veut un **Appui aux élus des instances de démocratie**

<http://www.universitedespatients-paris.org/>

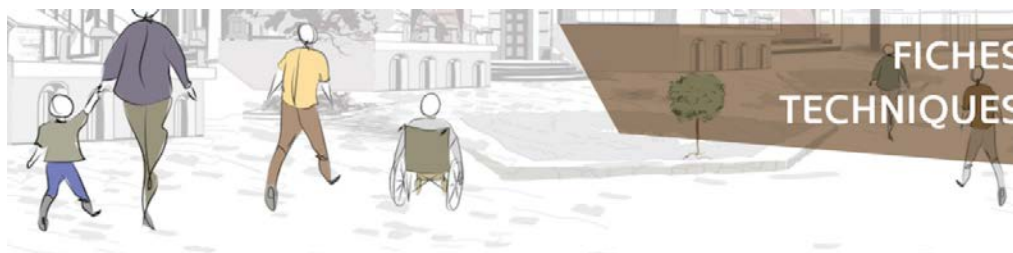


L'ORGANISATION DE LA DÉMOCRATIE EN SANTÉ

LE PROJET



LE PROGRAMME D'AUTO-FORMATION



< MODULE 3 >



- L'Hospitalisation à Domicile (HAD)
- Les Equipes Mobiles de Soins Palliatifs (EMSP)
- Les Equipes Mobiles de Gériatrie (EMG)
- Les Equipes Spécialisées Alzheimer à Domicile (SSIAD-ESA)
- Les Services Polyvalents d'Aide et de Soins à Domicile (SPASAD)
- Les Services Polyvalents d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD)



- Le virage ambulatoire
- Les Soins de premiers recours
- Les protocoles de coopération entre professionnels de santé
- Les Maisons de santé pluriprofessionnelles (MSP)

LES CONSEILS DE LA VIE SOCIALE

Le Conseil à la Vie Sociale (CVS) est une instance représentative et consultative destinée à garantir les droits des personnes en situation de handicap pour favoriser leur participation au fonctionnement et aux services des établissements qui les accueillent ou les accompagnent.



Les CVS sont institués par la loi du 02 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Le décret du 25 mars 2004 précise les modalités de fonctionnement et les attributions et prévoit une installation dans les six mois.

TÉLÉCHARGER :
[Rapport de l'ANESM \(2014\) «La participation des usagers au fonctionnement des établissements et services sociaux et médico-sociaux - Recueil des pratiques et témoignages des acteurs».](#)



MISSION ^(1, 2)

Le CVS se préoccupe des questions générales liées à la vie de l'établissement. Il doit recevoir les attentes et souhaits des usagers en sollicitant les familles qui ne sont pas

LES ESSENTIELS

Mis en place dans les établissements médico-sociaux accompagnant des personnes dépendantes ou en perte d'autonomie adultes handicapés ou prenant en charge des enfants de plus de 11

Arnaud de la SEIGLIERE (Directeur adjoint de la Démocratie Sanitaire au Cabinet du Directeur général de l'ARS) **présente ensuite le dispositif des Personnes qualifiées dans le médico-social**

(Diffusion du flyer)

L'objectif : Faire connaître ce dispositif en faveur des droits des plus vulnérables dans le médico-social

1. Rappel réglementaire

Art. L311-5 CASF : « toute personne prise en charge par un établissement ou service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, le DGARS et le PCD ... »

Rôle de la Personne Qualifiée (P Qual)

- Information sur les droits de la personne, les textes législatifs et réglementaires applicables
- Conseil, accompagnement dans les démarches
- **Recherche de solutions aux problèmes rencontrés avec l'établissement ou le service d'accueil**

Les Personnes Qualifiées sont l'un des outils de la loi du 2 janvier 2002 pour permettre l'exercice des droits des personnes accompagnées par les établissements et service sociaux et médico-sociaux.

2. Etat des lieux du dispositif

Dans quels établissements peut intervenir la personne qualifiée ?

- La personne qualifiée intervient au sein de tous les établissements et services sociaux et médico-sociaux

Comment est désignée la personne qualifiée ?

- La liste des personnes qualifiées est fixée pour chaque département par le préfet de département, le président du conseil général et le directeur général de l'Agence Régionale de Santé compétente.
- Les personnes désignées le sont en fonction de la connaissance qu'elles ont du secteur social et médico-social, en matière de droits sociaux et de l'organisation administrative et judiciaire.
- La personne qualifiée est indépendante des collectivités publiques qui procèdent à sa nomination et des structures d'accueil.

3. Nos objectifs en Ile-de-France

4. Comment peut-on saisir une personne qualifiée ?

- Le demandeur est libre de choisir la personne qualifiée de son choix sur la liste départementale
- Une personne qualifiée ne peut se saisir elle-même d'une situation, elle doit avoir été sollicitée par un usager
- La mission assurée par une personne qualifiée est gratuite pour l'utilisateur qui la sollicite
- **Les courriers destinés aux personnes qualifiées sont à transmettre à l'adresse suivante :**
- Conseil Départemental de l'Essonne/ Service des Etablissements et services sociaux et médico-sociaux/ Hôtel du Département/ Boulevard de France. 91012 EVRY Cedex

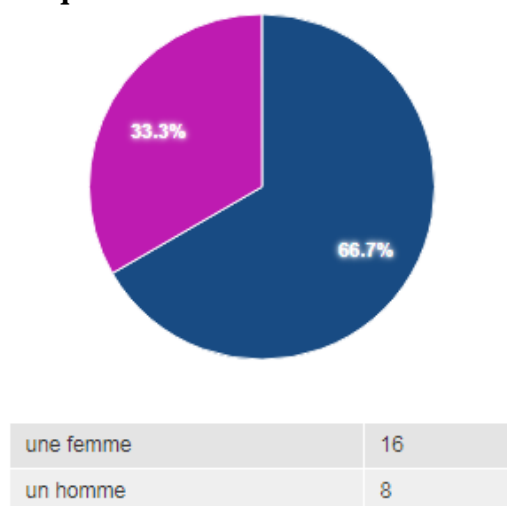
Nomination des personnes qualifiées

Département	Nb Personnes Qualifiées	Date de l'arrêté
75	5	23 mai 2018
77	5	05/2019
78	7	22/07/2016
91	11	10/03/2016
92	13	01/04/2015
93	8	13/04/2018
94	9	30/01/2015
95	2	17/12/2015

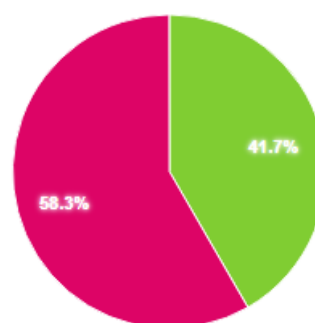
Nom des personnes qualifiées en Essonne

Nom	Qualification	Secteurs
M. Sorel APPOLINAIRE	En activité	Tous secteurs
Mme Evelynne BAR	Retraîtée	SAAD et handicap
Mme Michèle BARRET	Retraîtée	Tous secteurs hors associations tutélaires et CHRS
Mme Catherine COSTANTINI	Retraîtée	Tous secteurs
Mme François DRISS	En activité	Personnes âgées (établissements)
M. Ali KEMERCHOU	En activité	Etablissements et services du secteur social
M. Michel LAIGNEL	Retraîté	Enfance
Mme Marie-Thérèse PAIN	Retraîtée	Tous secteurs
Mme Catherine PLECHOT	Retraîtée	Personnes âgées et adultes handicapés (établissements)
M. Michel SIRONI	Retraîté	Tous secteurs hors handicap
Mme Alexandra THIALON	En activité	Personnes âgées autonomes et adultes handicapés

L'enquête 2018 « Ressenti et difficultés des personnes qualifiées



Nombre d'interventions :



50 soit 82 % des sollicitations donnent lieu à une intervention

- NB : chiffres ARS : déclaré entre 6 et 10 par les Délégation départementale pour 2017

salarié.e	10
retraité.e	14

Sollicitation des usagers :

Nombre de sollicitations : 61 sollicitations concernant 13 personnes qualifiées (en 2017)

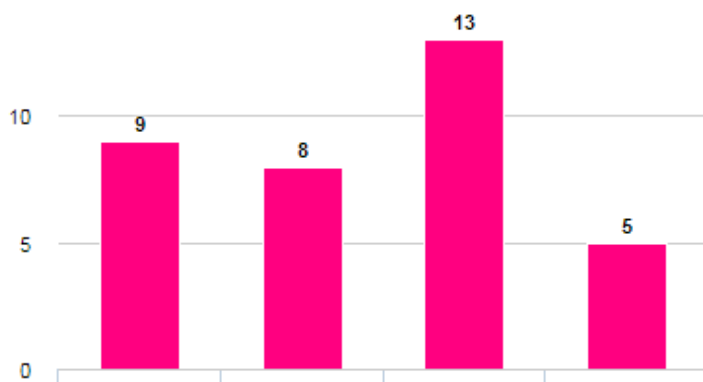
- **Moyens de communication avec l'utilisateur :**
- Rencontre physique (92% des interventions)
- Enquête sur les 24 personnes qualifiées en Essonne

Difficultés lors d'une intervention

Difficultés pour intervenir:

- Méconnaissance de son rôle
- Méconnaissance de l'ensemble des domaines d'intervention
- Méconnaissance du dispositif par les acteurs et usagers
- Savoir à quel moment terminer l'intervention
- Difficultés rédactionnelles pour le rapport
- Situation compliquée (angoisse)
- Délai trop important de transmission de la demande par l'administration
- Manque de disponibilité (salarié)
- Savoir si les préconisations faites à l'établissement sont réalisées

Formation



Techniques de médiation	9
Droits des usagers dans le médico-social	8
Limites de l'intervention	13
Communication	5

- **21 P Qual expriment un besoin de formation (88%)** dont 67 % sur les limites de l'intervention et 46% sur la médiation
- 1 seule P Qual a suivi une formation: « Evalueur Externe/droit » par l'ANDES

Suggestions pour améliorer le dispositif

- Faciliter les échanges/temps de rencontre entre P Qual (7)
- Prévoir des temps d'information et de présentation du dispositif (4)
- Formation sur le périmètre d'action (2)
- Information sur les évolutions réglementaires (4)
- Avoir des interlocuteurs qui connaissent le dispositif (1)
- Améliorer la procédure de sollicitation (2)
- Etre plusieurs P Qual par département, 2 à minima par thématique
- Rendre effectif le dispositif (2)
- Améliorer les outils : rapport et remboursement de frais
- Améliorer la communication auprès des établissements et du grand public (2)

Nos objectifs

Améliorer la visibilité du dispositif des personnes qualifiées

Faciliter l'intervention d'une personne qualifiée, dans un délai court

Améliorer la qualité de réponse des personnes qualifiées

Homogénéiser le dispositif au sein de l'Ile-de-France

Plan d'action

Permettre aux usagers de faire appel à une Personnes qualifiées (PQual)

- La liste des personnes qualifiées est à jour <https://www.iledefrance.ars.sante.fr/personnes-qualifiees-0>
- L'information est adaptée aux publics ; le conseil de la vie sociale s'est emparé du sujet (FALC, etc.).
- La liste est visible dans les lieux de vie/d'accompagnement (livret d'accueil, affichage, information, etc.).
- Identifier des relais pour l'information (CTS, CLIC, MDPH, etc.)
- Dans chaque administration, il est possible d'obtenir rapidement la liste et les moyens de les contacter (même en appelant un standard).

Le cadrage

- **Faire un cadrage de l'intervention**
- Une prise en charge des frais claire et rapide
- Un protocole d'intervention : accusé demande, sollicitation, rencontre, contact avec l'établissement, CR d'intervention, limite et fin de la mission
- Des échanges entre ARS/CD/préfecture
- Une démarche qualité
 - o Faire un lien entre interventions des Personnes qualifiées (PQ) et services réclamations
 - o Analyser les interventions, proposer des axes d'améliorations
- Echanges sur les bonnes pratiques, discussions autour des dossiers
 - o Des journées d'animation départementales sont à organiser régulièrement
- Formation des Personnes qualifiées (PQ)
 - o Droits des usagers
 - o Technique de médiation
 - o Limite de l'intervention
 - o Il est prévu une journée d'animation régionale deuxième semestre 2019

Conclusion

- Un dispositif sur le droit des Usagers
- Des usagers vulnérables
- Qu'il faut connaître
- Qu'il faut faire connaître

Philippe NASZÁLYI demande comment sont désignés les personnes qualifiées et pour combien de temps

Arnaud de la SEIGLIERE (Directeur adjoint de la Démocratie Sanitaire au Cabinet du Directeur général de l'ARS) répond que ces personnes sont désignées sur candidature (lettre de motivation, CV) avec recherche pour les conflits d'intérêts. Les candidatures arrivent après appel à candidatures et sont sélectionnées par les trois administrations : ARS, conseil départementale et préfecture.

Julien DELIE (Directeur départemental adjoint ARS) estime qu'il peut en effet être intéressant que des acteurs connus dans le département soient désignés, mais un équilibre mérite d'être trouvé avec d'autres afin d'éviter le phénomène de l'entre soi qui nuit parfois à l'objectivation de certaines situations en influant sur la nature des suites à donner.

Gérard COURTOIS (Suppléant – Collège 2B représentant les associations de personnes handicapées) mais également membre du CRSA demande « Qui peut être candidat et auprès de qui ? ». Le Flyer réalisé par l'ARS est un bon support d'information. La liste des personnes qualifiées pourrait être adressée aux directions des établissements et aux présidents des CVS. Affichée dans les établissements. La Durée des mandats des Personnes qualifiées est méconnue. Quand doit avoir lieu le renouvellement ? Un appel à candidature est-il envisagé ?

Philippe NASZÁLYI : tout est complexe dans cet univers assez opaque. La démocratie a besoin de vérité, de grand jour et pas d'arrangements d'arrière-cuisine !

Arnaud de la SEIGLIERE (Directeur adjoint de la Démocratie Sanitaire au Cabinet du Directeur général de l'ARS) précise que beaucoup de liste ont été renouvelées, il n'y a pas de durée définie, le renouvellement à lieu quand il y a un manque suite à des désignations.

Mme Michèle PIERRET (invitée – Directrice du Pôle domicile 91 –Croix Rouge Française) précise qu'il ne faut pas démultiplier les instances et essayer de travailler d'abord avec l'existant

Jean-Claude GALINAND (Titulaire – Collège 2B représentant les associations de personnes retraitées et âgées) revient sur le rôle des CCAS et pense que ce sont des instances importantes pour essayer de faire connaître le rôle des Personnes qualifiées

Alain ITURRI (invité permanent – Président des CCAS de l'Essonne) répond que les CCAS sont un excellent vecteur, mais qu'on ne peut pas tout leur demander.

2. Point sur les Rencontres de la santé du 10 décembre 2019

Philippe NASZÁLYI dresse un rapide point sur l'organisation des rencontres de la santé du 10 décembre prochain.

Elles seront organisées autour de 4 tables rondes.

Un des points principaux qui lui importe est de valoriser la recherche médicale au service de tous en Essonne : les pépites. Il a déjà évidemment noté les services universitaires du CHSF, mais il entend y adjoindre ce qui se pratique à Barthélémy Durand et ce que lui a signalé Madame LAMIRE en ce qui concerne le Museum d'Histoire naturelle de Brunoy. Il doit d'ailleurs en rencontrer les chercheurs avec Madame LAMIRE dans quelques jours.

Hervé GAUTIER – Suppléant - Collège 2A – Usagers – médecin, représentant les Associations agréées, assure le Président de l'appui de la ligue contre le cancer pour faire les démarches sur la recherche.

Philippe NASZÁLYI rappelle que le programme départemental en santé prévoit le développement de l'universitarisation en Essonne, que cela évidemment va dans la politique qu'il mène depuis plus de 5 ans, contre vents et marées et qui jusqu'il y a encore un peu moins d'un an était celle aussi de l'ARS...

Pour avoir des services hospitalo-universitaires, il faut valoriser notre recherche, lui donner les appuis et les moyens (c'est-à-dire parfois tordre le coude à des pusillanimités et paresse des administrations) pour obtenir ce résultat au service de tous nos concitoyens.

Il rappelle qu'en parfait accord, cette fois avec, l'ARS, le thème générique de ces assises est bien de faire comprendre que la Santé est au cœur de toutes les politiques publiques.

Il faut donc arrêter de se renvoyer la balle en disant cela est de la compétence de l'Etat !

Les Citoyens n'acceptent plus cette réponse technocratique ou poncepilatesque et le Président salue le courage du Conseil Départemental de l'Essonne d'avoir dépassé cette rhétorique archaïque grâce à son plan santé. Cela évidemment veut dire aussi dépasser les blocages !

Le financement des rencontres comme il se doit sera fait comme pour les Assises par l'ARS et le Conseil Départemental que le Président remercie de soutenir ainsi la Démocratie en santé que le Législateur a placé sans moyens financiers.

Le Président souhaite que l'animateur de cette journée soit Jean-Claude DUROUSSEAUD, présentateur de « Capital Santé » sur la chaîne ViaGrandParis qu'il a rencontré et qui devrait faire des propositions complémentaires à celles du COPIL qui se réunira le 4 juillet prochain à l'issue de la séance du Conseil et à la place du Bureau, ici à la Délégation départementale.

A ce jour les tables rondes du matin seraient les suivantes

- La santé au cœur de toutes les politiques
- Recherche, innovations, expérimentations

Et l'après-midi :

- Une nouvelle organisation territoriale de la santé
- Impact des politiques publiques locales sur la santé

Le Président signale qu'il a demandé à Madame Valérie MASSON-DELMOTTE, co-présidente du groupe n° 1 du GIEC et qu'il connaît si elle accepterait de clôturer ces rencontres. Cela mettrait bien clairement en évidence que toutes les politiques publiques doivent s'ordonner sur la santé des habitants.

Plusieurs universitaires, chercheurs et politiques lui ont déjà donné leur accord, il conviendra au COPIL prochain de confirmer les choix et d'orienter le programme qui doit faire l'objet d'une pré-communication avant septembre.

Point de situation du Guichet de Réclamation en Santé et évolution par Christine BELLOT CHAMPIGNON

De plus en plus de partenaires souhaitent s'impliquer et nous apportent un grand soutien, notamment les villes de Brunoy et d'Evry-Courcouronnes ainsi que l'UDCCAS et son président, M. ITURRI, dont il faut souligner l'appui précieux.

Entre la phase de test et le démarrage – soit de début mars à mi-mai, 16 % des appels au guichet ont été suivi d'une réclamation ; depuis mi-mai, c'est le cas de 96 % d'entre eux, majoritairement via le numéro vert.

La communication via la page Facebook commence à porter ses fruits (une moyenne de 160 interactions/ semaine jusqu'à début juin, plus de 300 sur la semaine du 7 juin).

- ***Relais du guichet :***

- Le bureau d'accueil physique ouvert à Ris-Orangis (sur RV depuis le 5 avril) traite, à ce jour, la majorité des réclamations.
- La permanence de Brunoy, ouverte depuis le 7 mai (tous les mardis de 12h à 14h), commence à recevoir des réclamations.
- La permanence d'Evry-Courcouronnes ouvrira le 28 juin au P.A.D. (Point d'Accès aux Droits), à raison de deux après-midi par mois.
- La ville d'Etampes a d'ores et déjà prévu d'installer une permanence du guichet dans la future Maison de Quartier- Centre Social Croix de Versailles.
- La ville de Sainte Geneviève des bois a manifesté son intérêt et se propose de mettre à disposition du guichet des locaux, pour la rentrée de septembre.

- ***Petits déjeuners d'information :***

- le 21 mai, à Ris Orangis, qui a réuni 6 Représentants de Usagers, issus d'établissements de santé représentatifs (Public, Espic, Privé). Les échanges ont été très riches, notamment sur les fonctionnements diversifiés des Commission des usagers (CDU). La proposition de mandat du guichet a retenu l'attention de certains d'entre eux.

-Le 7 juin, à Brunoy, qui a réuni plus de 40 personnes (Elus, ARS, CTS, Professionnels de santé, Professionnels du médico-social, CCAS, MDS, Associations d'usagers, représentants des usagers (RU)) à l'occasion de l'inauguration de la permanence du relais du Guichet.

- ***Rendez-vous partenaires :***

- Rencontre avec des directeurs de MAS et de FAM à l'initiative du dispositif DI TSA 91, le 27 mai

- Réunion de préparation de l'ouverture de la permanence au PAD d'Evry, avec sa cheffe de service et le Dr ECHARD-BEZAULT, directrice santé publique d'Evry-Courcouronnes

- Rencontre avec des représentants de l'inter CVS, le 4 juin (M. RASTOUL et Mme MOREL), pour présenter le guichet et étudier les modalités de partenariat

- Réunions d'information et d'échanges programmées d'ici mi-juillet :

- ☐ CCAS de Ris Orangis
- ☐ MDS de Ris Orangis
- ☐ ASV de Ris Orangis
- ☐ CCAS d'Evry-Courcouronnes
- ☐ MDS-Cellule CRIPPAH d'Evry-Courcouronnes
- ☐ Journée direction santé publique d'Evry-Courcouronnes
- ☐ Croix Rouge /CLIC/ Ballainvilliers)

- ***Ières journées de formation des collaborateurs du guichet***

- les 10 et 17 juin, qui réunira 8 personnes dont un représentant des usagers (RU) siégeant au CTS, le médiateur de la CPAM, des cadres de l'association Altérité animant la permanence de Brunoy, des professionnels du CLSM et de l'ASV de Grigny ainsi que de l'ASV de Ris Orangis.

Le Président

- remercie Madame BELLOT-CHAMPIGNON de tout le travail accompli et remercie les partenaires de leur appui. Il souligne notamment l'extrême soutien d'ALTERITE qui met des cadres à notre disposition pour des permanences d'accueil et de la Ville de BRUNOY grâce à Alain ITURRI ici présent et de Sandrine LAMIRE et celui qui nous vient de Danielle VALERO pour l'installation à venir d'un point à Evry-Courcouronnes en septembre.
- exprime sa gratitude à Vincent CLUZAUD qui a su convaincre le Maire de Ste Geneviève des Bois de nous faciliter la tâche à la maison du Diabète...
- regrette que toutes les villes ayant signé un CLS avec l'ARS et contrairement à ce qui avait été voté et décidé ne soient pas au rendez-vous... Grigny ou Corbeil notamment !
- remercie enfin tous les participants et les représentants du siège de l'ARS venus en Essonne et indique les prochains rendez-vous.

Prochaines dates des séances plénières du Conseil Territorial de Santé de l'Essonne pour l'année 2019 :

- jeudi 4 juillet 2019 des représentants des Contrats locaux de Santé mentale (CLSM) : Evry-Courcouronnes, Grigny et la CPS
- des représentants des villes ou Communautés qui ont signé un Contrat Local de Santé (CLS) : Evry-Courcouronnes, Corbeil-Essonnes, Grigny, et Epinay sous Sénart et Draveil-Vigneux-Montgeron de la Communauté VYVS.

Les représentations des CLSM comme des CLS qui sont invités à participer à cette séance particulière, seront de préférence constituées d'un Elu et du coordinateur

- jeudi 12 septembre 2019 suivi du Bureau
- jeudi 10 octobre 2019 suivi du Bureau
- jeudi 14 novembre 2019 suivi du Bureau
- jeudi 12 décembre 2019 suivi du Bureau