

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021

2021 : une année toujours impactée par les deux épidémies de Covid19 et de Dengue où il a été nécessaire de s'adapter

France Assos Santé La Réunion comme l'ensemble des associations membres a été bouleversée une année de plus par la Covid-19. Elle a dû s'adapter pour poursuivre ses missions et maintenir son activité et sa présence dans les instances de santé.

La visioconférence a permis de maintenir l'offre de formation et de poursuivre les réunions de groupes de travail. La journée des usagers prévue en présentiel sur les droits en santé s'est transformée en webinaire, avec la participation de nombreux acteurs. La communication s'est développée pour faire connaître les représentants des usagers et les rendre visibles auprès des usagers de la santé.

L'épidémie aura su rassembler les associations autour de thématiques de santé comme la vaccination, la certification des établissements de santé, les transports sanitaires ou encore l'éthique.

L'océan Indien compte désormais deux délégations avec la création en octobre 2021 de France Assos Santé Mayotte, qui devient la 18^e délégation.



Données et dates clés 2021

21 associations agréées adhérentes
7 sessions de formation réalisées en présentiel
5 groupes d'échanges de pratiques
78 participations RU aux formations et groupes d'échanges de pratiques
27 réunions des différents groupes de travail
2 communiqués de presse

Le comité régional La Réunion

Le comité régional de France Assos Santé La Réunion est composé de membres titulaires et suppléants issus de 12 associations agréées de La Réunion.

L'ensemble des 21 associations est invité à participer aux réunions du comité. Le bureau est composé de 6 membres.

Associations agréées	Identité visuelle	Membre titulaire	Membre suppléant
Le LIEN		Véronique MINATCHY Présidente	Brigitte LAGARDERE-EYMERY
VLM		Eric LIONI Trésorier	Johny HOAREAU
AFM Téléthon		Carole HEINRICH-RAZAFINDRALAMBO	Martine PREVOST
RIVE		Ghislaine CAILLIERE Secrétaire	Thierry PERON
VMEH		Francis CARBONNEL	Roland AMPLE MOUNIAMA
France ALZHEIMER		Gabrielle FONTAINE	Sylvie AGNEZ
UFAL		Patrick VISTICOT	Pascale JOURDAIN
ADAPEI		Danielle PAYET	Véronique HOAREAU
CDAFAL		Alain DIDELOT Membre bureau	Marie-Lydie BOYER
UDAF		Aristide PAYET Membre bureau	Alain JUNOT
ADMD		Jocelyne LAURET	Jean-Louis GIRONES
ORIPA		Pascale SAVOYE Vice-Présidente	Claire CODET

La Vie des instances

Les réunions d'instance ont pu avoir lieu tout au long de l'année malgré les difficultés d'organisation liées à la crise sanitaire, animées par la Présidente et en présence de la coordinatrice. Faute de réponses, le comité régional prévu le 9 décembre a été annulé.

25 janvier	Bureau	14 juin	Bureau
22 février	Bureau	27 août	Bureau
22 mars	Comité régional	13 sept	Bureau
19 avril	Bureau	25 oct	Bureau
17 mai	Bureau	28 oct	Comité régional
28 mai	Assemblée régionale	22 nov	Bureau

La Présidente, administratrice à France Assos Santé dans le collège 9 « Régions Outre-Mer », a participé à l'Assemblée Générale et aux 6 Conseils d'Administration par visioconférence et/ou en présentiel à Paris. Elle a également fait partie des groupes de travail sur les statuts (4 visios) et au COPIL Orientations stratégiques (1 visio).

Le fonctionnement de la délégation

La refonte complète du système comptable s'est finalisée en septembre et octobre avec le déploiement des nouveaux logiciels. L'ensemble du personnel en charge de la gestion administrative et financière a suivi deux jours de formation en septembre. Des échanges réguliers ont eu lieu avec le service comptable du siège pour aider les délégations à s'approprier les nouveaux outils et s'adapter aux nouvelles procédures.



Certaines délégations de France Assos Santé n'ont pas d'équipe salariée sur place, ce qui impose aux coordinatrices de La Réunion, la Corse, la Guyane, la Martinique, la Guadeloupe et bientôt de Mayotte d'assurer seules l'ensemble des missions. Cette situation limite le développement des actions en région, en lien direct avec le budget alloué aux délégations des petits territoires ne pouvant donc pas recruter en local. De façon à apporter un soutien opérationnel à ces délégations, un poste de chargé.e de mission « actions territoriales Outre-Mer et Corse » a été créé au niveau du siège avec un recrutement effectif en juillet 2021. Des échanges hebdomadaires en visio ont été organisés pour assurer le suivi des dossiers.



Tout au long de l'année, la coordinatrice participe à des réunions dans le but de décrypter l'actualité sanitaire et les différents sujets liés à l'assurance maladie, les produits de santé, l'offre de soins ou encore l'e-santé. Elle est en lien avec l'ensemble des services « supports » du siège de façon à assurer le bon fonctionnement de la délégation. Des visios mensuelles s'organisent également avec ses collègues d'Outre-Mer pour travailler sur des sujets transversaux communs aux régions ultra-marines.

12 janvier	Visio sur la vaccination	2 juin	Réunion des coordinateurs
29 janvier	Visio sur politique vaccinale Covid	18 juin	Réunion d'information sur le nouveau format RUEA
8 février	Visio sur comment exploiter les données de l'enquête RU	22 juin	Planification arrivée de la nouvelle chargée de mission OM
11 février	Sensibilisation au RGPD	6 juillet	Présentation Chargée de mission OM et Corse
2 mars	Revue sur le processus des achats	22 sept	Réunion des coordinateurs
4 mars	Supervision des animateurs de groupes d'échanges de pratiques	7 oct	Visio sur utilisation Sage et Yooz
12 mars	Réunion inter-délégation SAS avec le conseiller technique santé	13 oct	Point suite refonte du système comptable
15 mars	Vision de préparation du "Webin RU" CRSA	18-19 oct.	Réunion semestrielle des correspondants formation salariés
19 mars	Réunion des coordinateurs en visio	25 oct	Réunion compta Sage + Yooz
6 avril	Réunion inter-régions CPTS	26 oct	Réunion inter-régions PLFSS
7 avril	Entretien avec les 2 candidates au poste de chargée de mission OM	9 nov	Bonnes pratiques du logiciel et de la comptabilité
14 avril	Fonctionnement des adhésions en région - déontologie	16 nov	Suite réunion inter-régions PLFSS
22 avril	Visio suite exploiter des données de l'enquête RU	23 nov	VISIO prise en main plate-forme Rise Up pour la formation
4 mai	Information sur les nouveaux outils de comptabilité	29 nov	Réunion des coordinateurs
10 mai	Réunion des correspondants formation en visio	1 ^{er} déc.	Réunion plaidoyer des ultramarins
1er juin	Réunion des correspondants formation		

Animation du réseau et représentation



Données clés :

- Une cinquantaine de RU actifs sur La Réunion
- Une représentation dans toutes les instances
- 10 nouvelles rencontres associatives
- 19 réunions de l'instance de dialogue communauté médicale
- 13 réunions du comité citoyen vaccination
- 20 réunions de la cellule vaccination

La délégation a poursuivi sa promotion de la représentation des usagers auprès des associations de La Réunion et des instances de santé. Les rencontres avec les associations s'organisent dans le but de mieux se connaître mutuellement, réagir sur des difficultés sanitaires, informer sur l'agrément en santé et proposer un accompagnement si besoin.

5 février	Rencontre avec la référente régionale identitovigilance de TESIS	Coordinatrice
8 février	Rencontre avec le Président de l'association SAF France (Syndrome d'Alcoolisation Fœtale) ainsi que la chargée de communication et la responsable de projets	Présidente Coordinatrice Secrétaire
9 février	Rencontre de la nouvelle Présidente de l' UNAFAM Réunion	Présidente Coordinatrice Secrétaire
5 mars	Rencontre avec le directeur de la Croix Marine de La Réunion	Coordinatrice Secrétaire
8 mars	Visio avec la chargée de mission de la nouvelle plateforme des Maladies Rares Réunion-Mayotte " RE-MA-RARES "	Coordinatrice
4 / 27 mai	Rencontre avec la responsable des coopérations stratégiques et la coordinatrice ETP de l' ASDR (Asso de Soins à Domicile à La Réunion)	Coordinatrice
1 ^{er} oct	Rencontre avec la chargée de projet du CRCDC : Centre Régional de Coordination Dépistage des Cancers	Présidente Coordinatrice Membre LCC
30 nov.	Rencontre avec les responsables nationaux de l' AFM : directeur interrégional et chargée de mission des Territoires d'Outre-mer	Présidente Secrétaire
7 déc.	Rencontre avec le Président des " Les Maillons de l'Espoir " et un membre de l'association qui œuvrent dans le champ des addictions, plus particulièrement l'usage de l'alcool.	Coordinatrice Secrétaire
10 déc.	Rencontre avec le Président de l' ADMD : Association pour Droit de Mourir dans la Dignité Participation à la conférence sur la fin de vie et propositions de loi	Présidente Coordinatrice Membre RU
17 déc.	Rencontre avec un médecin libéral à la retraite pour échanger sur FAS La Réunion/ possibilités d'actions	Coordinatrice Vice-Présidente
23 déc.	Rencontre avec le président du Comité Régional de la SF-APA : Société Française des Professionnels en Activité Physique Adaptée	Coordinatrice

La délégation reste engagée dans l'amélioration des MDU (maisons des usagers) de l'île avec la participation de la secrétaire aux séances de travail organisées dans le but d'aider à la finalisation du projet de réalisation de la nouvelle Maison des Usagers au GHER.

10 février	Amélioration du projet de la MDU du GHER	5 participants
29 mars	Promotion des RU et visibilité	4 participants
23 avril	Finalisation du projet de la MDU du GHER	10 participants

La délégation a mis à disposition son local sur demande pour faciliter les réunions de préparation de CDU (14 janvier / 18 mai / 10 novembre).

La délégation La Réunion participe à la **promotion de la représentation d'usagers**. Elle met à jour l'annuaire des représentants des usagers de La Réunion.

Elle compte 21 associations agréées avec plus d'une cinquantaine de représentants des usagers mandatés dans les instances ayant suivi au moins une formation. Ce sont des personnes engagées et investies dans leurs mandats. Certains RU sont présidents de CDU ou Vice-Présidents, d'autres interviennent au niveau des conseils de surveillance, dans les différentes commissions (CLIN, CLAN) et également dans les commissions d'éthique et la CAL (Commission d'activité libérale).

27 avril	Commission d'activité libérale CHOR	Présidente
----------	-------------------------------------	------------

Cette année, France Assos Santé La Réunion a participé au relais de l'appel à candidature pour le renouvellement de la **CRSA** : Conférence Régionale de Santé et de l'Autonomie, accompagné du nouveau décret et la fiche de candidature. Une relance a contribué à la candidature des RU. L'arrêté portant sur la composition de la CRSA est paru le 25 novembre.

Les réunions ont pour la plupart eu lieu en visio :

2 février	Commission permanente (CP) en visio	Présidente
12 février	CSDU (Commission spécialisée droits des usagers)	Présidente
9 mars	Commission permanente (CP) en visio	Présidente
14 avril	Commission permanente (CP) en visio	Présidente
23 avril	Conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA) visio	Présidente
6 mai	Commission permanente (CP) en visio	Présidente
20 mai	GHT (Groupement hospitalier de territoire)	Présidente
23 juin	Conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA)	Membre RU
23 sept	Conférence régionale de santé et de l'autonomie (visio)	Présidente

La crise sanitaire a beaucoup impacté les commissions de la CRSA au vu des restrictions mises en place par la préfecture et l'ARS La Réunion pour faire diminuer le taux d'incidence et de positivité sur le département (confinement, distanciel, rassemblement...).

L'information suivie des échanges avec les RU et l'ARS a permis la désignation des représentants des usagers dans différentes commissions, comités ou groupes de travail, notamment pour le renouvellement des RU en CCI : Commission de Conciliation et d'Indemnisation et la nomination d'une RU en CODAMUPS : Comité Départemental de l'Aide Médicale Urgente, de la Permanence des Soins et des transports sanitaires et de sa suppléante.

Les représentants d'usagers connus de France Assos Santé La Réunion ont été sollicités et ont répondu présents en 2021 pour participer à de nombreuses réunions. Les tableaux ci-dessous ne sont pas exhaustifs car tous les RU ne nous informent pas forcément de l'ensemble de leurs participations.

18 fév	Comité de suivi ARS – Personnes en situation de handicap PRS 2	Vice-Présidente
24 février	Comité de suivi ARS – Personnes âgées PRS 2	Vice-Présidente Membres RU
1 ^{er} mars	Comité de suivi ARS – Santé sexuelle PRS 2 Comité de suivi ARS – Santé de la femme PRS 2	Secrétaire Secrétaire
4 mars	COFIL PRND – Diabète/Nutrition : étape d'avancement	Présidente Membre RU
8 mars	Comité de suivi ARS – Insuffisance Rénale Chronique PRS 2	Présidente

15 mars	Conseil de surveillance de l'ARS	Présidente
17 mars	CESER DE LA REUNION - Invitation de la Commission QCS (Qualité de la Vie, Culture et Solidarité) sur "La nécessité d'une politique territorialisée de la santé"	Présidente
4 mai	Préparation de la mise en place du DAC : dispositif d'appui à la coordination - Comité de pilotage	Présidente
10 juin	Construction du futur DAC (dispositif d'appui à la coordination), parcours des Personnes Agées	Présidente
2 juillet	COTECH Parcours diabète du PRND (programme réunionnais de nutrition et de lutte contre le diabète développé par l'ARS)	Présidente
3 sept.	COFIL Aide aux aidants organisé par le CREAL	Membre RU
30 sept.	Comité Régional d'Investissement (CRIS) suite au Ségur	Présidente
19 oct.	Réunion d'information - Poursuite des travaux Gouvernance DAC	Présidente
30 nov.	Assemblée Générale Constitutive de la DAC	Présidente
7 déc.	GCS TESIS : Panorama sur La Réunion : présentation de plusieurs innovations numériques dans le domaine de l'imagerie médicale	Coordinatrice
6 déc.	Installation de la CRSA	Présidente Membres RU
8 déc.	Comité consultatif d'allocation de ressources pour les urgences et le Smur : mise en place du comité (CAR)	Présidente
9 déc.	Réunion du CODAMUPS-TS	Membre RU
14 déc.	Conseil de surveillance de l'ARS	Présidente Membre RU

En 2021, l'**instance de dialogue avec la communauté médicale** mise en place conjointement par l'ARS et la Préfecture s'est prolongée de façon à répondre aux difficultés et au besoin d'adaptation du système de santé dans le cadre de la prise en charge des patients Covid 19 et de la gestion de la crise Covid.

La cellule de vaccination (cellule de crise) pour l'organisation de la vaccination sur le territoire et la communication s'est également réunie, rassemblant l'ARS, la CGSS, l'URML, les Pompiers, l'État-Major des Armées.

L'instance de concertation avec les représentants des usagers du système de santé sur la vaccination initiée par la Préfecture avec l'ARS Réunion s'est également poursuivie en 2021 sous le nom de « **comité citoyen** ».

Année 21	Participation à 19 réunions de l'instance de dialogue avec la communauté médicale	Présidente
Année 21	Participation à 20 réunions de la cellule de vaccination	Présidente
Année 21	Participation à 13 réunions du comité citoyen vaccination	Présidente Membres RU

Des échanges réguliers ont eu lieu entre la coordinatrice et la nouvelle chargée de démocratie sanitaire (DS) de l'ARS dans le but de faciliter la désignation de nouveaux RU dans les différentes instances de santé :

- Point global sur les RU en CDU
- Process pour les nouvelles désignations
- Mise à jour du tableau des RU en CDU
- Échanges sur les propositions de RU

RU dans les instances

La délégation a réussi à mener un travail collaboratif avec l'ARS La Réunion afin de suivre les mandats des RU en CDU. Un programme de formation s'est mis en place selon les besoins exprimés par les RU. L'animation du réseau des représentants s'est poursuivie en proposant des informations adaptées.

La délégation a également été actrice du renouvellement de la CCI : Commission de Conciliation de d'Indemnisation, en relayant le renouvellement de la composition de la CCI et en proposant les RU volontaires à la Direction Générale de l'ARS La Réunion.

FAS La Réunion a souhaité faire un état des lieux de la représentation des usagers à La Réunion en montrant la participation des RU dans les différentes Instances :

Nombre établissements de santé La Réunion	CDU		CS		CAL		GHT		CRSA		CCI	
	nombre total de postes RU	mandats pourvus	nombre total de postes RU	mandats pourvus	nombre total de postes RU	mandats pourvus	nombre total de postes RU	mandats pourvus	nombre total de postes RU	mandats pourvus	nombre total de postes RU	mandats pourvus
29 > 26 CDU	116	106	6	6	3	2	16	13	8	8	9	9

CODAMUPS		IRAPS		DAC		CRIS		CAR	
nombre total de postes RU	mandats pourvus	nombre total de postes RU	mandats pourvus	nombre total de postes RU	mandats pourvus	nombre total de postes RU	mandats pourvus	nombre total de postes RU	mandats pourvus
1	1	1	1	5	2	1	1	1	1

CDU : Commission Des Usagers / CS : Conseil de Surveillance / CAL : Commission d'Activité Libérale / GHT : Groupement Hospitalier du Territoire / CRSA : Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie / CCI : Commission de Conciliation de d'Indemnisation / CODAMUPS : Comité Départemental de l'Aide Médicale Urgente, de la Permanence des Soins et des transports sanitaires / IRAPS : Instance Régionale d'Amélioration de la Pertinence des Soins / DAC Dispositif d'Appui à la Coordination / CRIS : Comité Régional d'Investissement Ségur / CAR : Comité consultatif d'Allocation Ressources pour les Urgences.

Cette photographie montre que les RU sont disséminés dans de nombreuses instances. Elle est amenée à changer en tenant compte de l'évolution de l'offre de structure (avec une clinique supplémentaire en prévision pour 2022) et selon les départs et les démissions des RU. Il est important pour la démocratie en santé que les personnes engagées soient présentes aux réunions et nous informent de l'arrêt de leur activité.

Accompagnement à la démarche d'agrément du système de santé

Les associations souhaitant s'engager dans la représentation des usagers doivent obtenir un agrément du système de santé. La coordinatrice propose d'aider les associations souhaitant s'engager dans cette démarche.

En 2021, elle a accompagné SAF France (Syndrome d'Alcoolisation Fœtal), née à La Réunion dont l'activité s'étend en France métropolitaine et en Europe. Plusieurs réunions et échanges seront nécessaires pour finaliser le dossier d'agrément dans le but de le présenter au niveau national.



Traitement des réclamations et des plaintes

En 2021, la délégation a traité en direct 14 réclamations d'usagers par mails et 12 par téléphone. Chacune d'entre elles a donné lieu à une orientation selon les besoins :

- vers le dispositif Santé Info Droits concernant une question juridique,
- vers une association locale spécifique en lien avec la problématique évoquée,

- vers les représentants d'usagers de l'établissement de santé dans lequel la personne a été prise en charge et souhaite effectuer une démarche de plainte ou de réclamation.

Relais des Journées Nationales de France Assos Santé

France Assos Santé organise à Paris leurs deux grandes journées nationales. Présidente et coordinatrice des délégations sont conviées et participent chaque année. L'ensemble du réseau associatif ainsi que les représentants des usagers peuvent les suivre à distance :

- Journée Nationale I Représentants des usagers et patients partenaires : comment agir ensemble pour la démocratie en santé ? le 23 juin 2021
- Journée Nationale I Mon Espace Santé, le futur espace santé numérique des citoyens, le 21 septembre 2021



Ces journées sont également visionnables en replay.

"RÉPERTOIRE NATIONAL des actions de prévention et de promotion de la santé"

Une visio conférence a été organisée pour l'ensemble des associations membres de la Corse et de La Réunion le jeudi 22 avril 2021 de 13h30 à 15h.

Le but était de faire découvrir le **répertoire national** des actions de prévention et de promotion de la santé, et de se familiariser avec l'outil. Également d'identifier la personne ressource pour aider à intégrer et mettre en valeur des actions.

Une dizaine d'associations de La Réunion ont pu suivre cet échange et poser des questions. Certaines ont ensuite mis en valeur des actions.



Expression des attentes - plaidoyers



Données clés :

- Des associations et des RU mobilisés
- 1 rencontre de travail avec l'ARS
- 2 communiqués de presse
- 15 réunions de groupe de travail
- 5 groupes de travail actifs

La délégation s'organise en groupe de travail sur des thématiques de santé ou des situations qui demandent une réflexion collective dans le but de formuler un avis, une note de position ou un plaidoyer. Ainsi plusieurs groupes de travail existent au sein de France Assos Santé La Réunion sur différents sujets de santé en 2021.

Ceux-ci sont parfois créés pour réagir à l'actualité sanitaire et être force de proposition. Des réunions avec d'autres partenaires permettent d'alimenter les discussions et orienter les actions à définir :

14 juin	Groupe de réflexion " éthique "	6 participants
1er sept	Échanges avec CGSS La Réunion pour faire le point sur les actions déployées pour la vaccination	4 participants
2 sept	Création du groupe de travail « vaccination » - visioconférence animée par la coordinatrice en réaction à la couverture vaccinale	6 participants
5 nov	Échanges avec CGSS La Réunion sur les actions "aller vers" pour la vaccination	4 participants

Un mandat de « personne qualifiée » désigné par FAS à la CGSS

En 2021, le projet de plaidoyer démarré en 2019 dans le but d'obtenir un siège de RU dans les conseils d'administrations des CGSS est toujours en cours d'actualité. Une visio en début d'année entre les coordinatrices des Outre-Mer et la chargée de mission "assurance maladie" du siège a permis de faire le point sur l'ensemble des freins et des opportunités et définir l'action la plus pertinente à mener. Celle-ci s'est opérée au niveau du Ministère afin de permettre de refonder les textes législatifs.

5 février	Point sur échanges avec les CGSS Outre-Mer	Coordinatrices des OM
-----------	--	-----------------------

Fin décembre 2021, l'ensemble des délégations FAS d'Outre-Mer recevait un courrier émanant des Préfectures leur demandant de désigner une « personne qualifiée » pour siéger à la CGSS. Cette demande fait suite à l'**INSTRUCTION N° DSS/SD4B/2021/242** du 6 décembre 2021 relative au renouvellement des conseils et conseils d'administration des organismes du régime général de la Sécurité sociale, de la Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte et du Conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants, ainsi qu'à l'installation de ces instances. C'est une belle avancée pour la démocratie en santé.

Motion à l'attention de Monsieur le Préfet de la Réunion

Au moment où Monsieur Olivier Véran, Ministre de la Santé, préconise, après intervention de Mme la Députée Nadia Ramassamy à l'Assemblée nationale, que les habitants des Outre-mer soient vaccinés à partir de 60 ans. Au moment où M. Cyrille Melchior, Président du Conseil Départemental, demande l'accélération de la vaccination dans notre département ; les élus du Comité Régional de France Assos Santé La Réunion, réunis le 22 mars 2021, réagissent dans une motion face au flou des réponses à leurs demandes d'accès à la vaccination pour leurs membres associatifs.



Certification des établissements de santé

Dans le prolongement du travail débuté par le groupe « **certification** » créé en décembre 2020, les réunions ont abouti à une concertation entre les personnels des établissements de santé, les services qualité et les représentants d'usagers sur la certification. Toutes les parties prenantes s'entendent pour dire que la première étape passe par un réengagement des directions pour l'implication des RU dans le processus, dans le but de mettre en place un vrai partenariat. Il est donc convenu de réaliser un courrier au nom de FAS La Réunion adressé aux directions des établissements de santé / direction qualité pour inciter à dialoguer et construire ce partenariat en pointant une responsabilité commune.

11 mars	Réunion du groupe « certification » : analyse et synthèse des questionnements - définition des pistes d'action	6 participants
---------	---	----------------

30 mars	Visio conférence "Regards croisés sur la certification"	10 participants
27 avril	Réunion du groupe "certification » - rédaction du courrier	3 participants

Signature d'une convention avec les établissements publics de santé

D'un commun accord, les parties ont souhaité signer une convention relative aux conditions d'intervention de France Assos Santé La Réunion au sein du CHU, du CHOR, du GHER et de l'EPSMR de La Réunion. Celle-ci a pour objet de fixer les règles du partenariat en vue d'organiser et de faciliter l'activité des RU au sein des structures et des Maison des Usagers. Le CHU et le GHER ont signé la convention en février et mars 2021.

12^e Congrès FHP - MCO dédié à la représentation des usagers

La FHP-MCO (Fédération Hospitalière Privée - Médecine, Chirurgie, Obstétrique) a organisé le 12^e Congrès dédié à la Représentation des Usagers le **23 septembre 2021** à Paris. À cette occasion, plusieurs tables rondes ont eu lieu dont une concernant l'Aménagement du Territoire et le lien avec la Santé.



La Présidente de France Assos Santé Martinique, Jeanne-Emérante DEFOI, a présenté les situations des Outre-Mer, suite à un travail inter-régional Martinique/La Réunion réalisé en amont avec l'appui de la chargée de mission Outre-Mer et Corse. La Présidente de La Réunion a participé à cet événement.

Pénuries de médicaments

27 août	Rencontre avec un acteur du département et sensibilisation au manque de stock sur place de certains médicaments vitaux	3 participants
7 sept.	Visio avec le conseiller technique "médicaments" du siège Enquête auprès d'un patient, d'une association et du Centre de Ressources sur une pathologie identifiée	Coordinatrice

Sensibilisées à la problématique d'éventuels ruptures ou retards dans la délivrance de médicaments vitaux, la présidente et la coordinatrice ont rencontré des acteurs locaux et ont mené des recherches sur une pathologie chronique. Les médicaments sont acheminés en circuit court directement du laboratoire aux prescripteurs, la pharmacie. Il n'y a pas ou peu de stock disponible chez les grossistes en cas de rupture ou retard. Cependant aucune plainte ou réclamation n'a été faite concernant la livraison de ces médicaments. FAS La Réunion reste vigilante sur le fait que La Réunion ne dispose pas de stocks spécifiques sur certains médicaments vitaux, le circuit court étant privilégié pour réduire les coûts des prescripteurs.

Alimenter le plaidoyer national



Plusieurs visios sont mises en place par les conseillers techniques afin de faire le tour des régions dans le but d'alimenter le plaidoyer national auquel participent la coordinatrice et/ou la présidente.

Avec la situation sanitaire dégradée en Outre-Mer, deux articles ont été rédigés par le national pour le Mag « 66 millions d'IMpatients » avec l'aide des délégations pour alerter :

- Covid 19, une situation sanitaire préoccupante en Outre-mer, le 9 août
- Covid en Outremer : la situation 1 mois après la flambée, le 16 septembre



Rencontre des présidents : rencontre inter associative FAS La Réunion

Suite à la réunion du comité régional élargi en présence du coordinateur national, les présidents et représentants associatifs ont participé à un temps d'échanges visant à recueillir leurs besoins et leurs idées d'actions pour 2022. Avec une séance animée par la chargée de mission, les participants ont notamment mis en avant la pénurie de bénévoles au sein de leurs associations. Sans cette ressource essentielle pour le maintien de la dynamique associative, les associations du réseau peinent à satisfaire leurs objectifs.

28 oct.	Recueil des besoins et des idées des associations	10 participants
---------	---	-----------------

Rencontre avec l'ARS La Réunion

À l'occasion de la visite du coordinateur national de FAS et de la chargée de mission action territoriale Outre-Mer et Corse, la délégation a organisé une réunion de travail avec l'ARS dans le but :

- de faire connaissance avec la nouvelle chargée de démocratie sanitaire,
- d'échanger sur la façon de collaborer sur les différents sujets de démocratie sanitaire,
- de définir comment travailler efficacement et mutuellement pour assurer la représentation des usagers dans les différentes instances de santé de La Réunion.

Nous remercions la directrice DATPS, la référente « Personnes Âgées » et la chargée de mission démocratie sanitaire pour leur venue dans nos locaux.

28 oct.	Réunion FAS La Réunion/ ARS Réunion	7 participants
---------	-------------------------------------	----------------

Espace de réflexion éthique

Une membre RU a assuré un atelier de réflexion autour de repères et principes en matière d'éthique médicale, clinique et bioéthique. Le questionnaire d'évaluation a permis de confirmer le grand intérêt de l'ensemble des participants sur :

- la qualité de l'animation et de la présentation ;
- l'atteinte des objectifs liés aux attentes
- la participation des intervenants et la qualité des échanges
- le langage adapté et les réponses apportées aux problématiques rencontrées en tant que RU ou acteur associatif.



Le souhait général est de poursuivre la réflexion.

29 oct.	Espace de réflexion éthique	13 participants
---------	-----------------------------	-----------------



"Mon Espace Santé", webinaire du 13 décembre

La coordinatrice régionale de FAS La Réunion a accepté d'intervenir dans le webinaire dédié à **Mon Espace Santé** dans l'objectif de présenter les enjeux liés au numérique en santé sur le territoire réunionnais et les défis à relever quant au futur déploiement de Mon Espace Santé.

Ce webinaire a été l'occasion pour les délégations régionales de faire le point sur les actions d'accompagnement et de suivi qui seront mises en place et celles à imaginer avec l'ensemble du réseau associatif national et local.

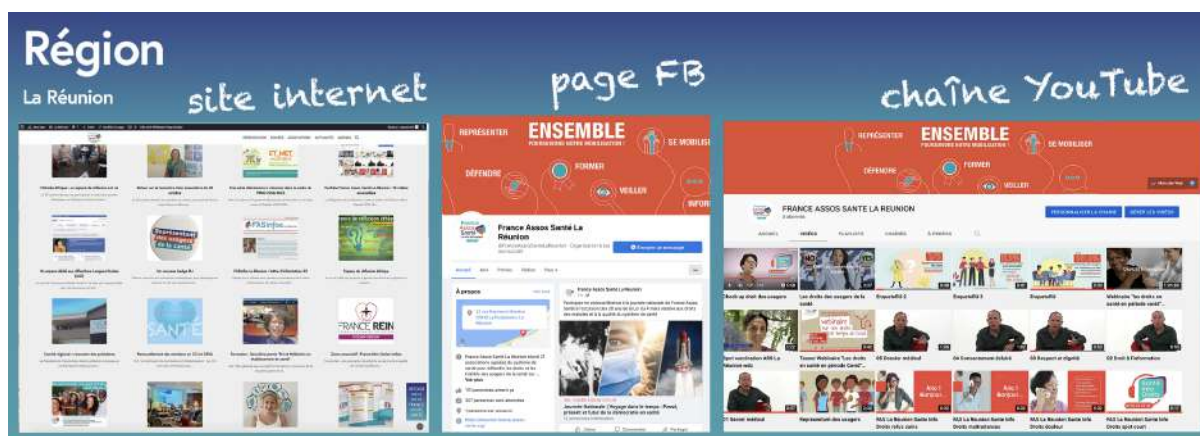
Informers les usagers et les représentants



Données clés :

- 136 publications sur la page Facebook FAS La Réunion
- 170 fans et 207 personnes abonnées
- 66 publications sur le site Internet FAS La Réunion
- 19 vidéos disponibles sur YouTube FAS La Réunion
- 4 lettres d'information trimestrielles "FasInfos La Réunion"
- 1 kit de campagne de communication "vaccination"

France Assos Santé La Réunion dispose d'un site internet dédié et est présente sur les réseaux sociaux : Facebook et Youtube. Les comptes LinkedIn et Twitter sont gérés par le service communication du siège et concernent l'ensemble des régions.



66 publications ont été diffusées sur page régionale La Réunion du site de France Assos Santé au cours de l'année, accessible via le lien :

<https://lareunion.france-assos-sante.org/>

Le site est géré au quotidien par la coordinatrice qui publie des actualités régionales en lien avec les activités de la délégation et des associations membres. L'agenda met en avant les dates de formation et les événements.

136 publications FB ont été diffusées ou partagées en 2021. La page France Assos Santé La Réunion recueille "**170 personnes aiment ça**" et "**207 personnes abonnées**".

La page relaie également des informations, publications ou vidéos de partenaires. La délégation est localisée sur Google Maps.

19 vidéos accessibles sur la chaîne Youtube FAS La Réunion, concernant les droits des usagers, les représentants des usagers et Santé Info Droits.

4 lettres d'information trimestrielles "FasInfos La Réunion"

La lettre d'information trimestrielle a vu le jour fin mars 2021. Sa mise en place a été possible grâce au concours du groupe de travail information/communication dont certains ont accepté de faire partie du comité de rédaction. La lettre a ainsi été diffusée à la fin des 4 trimestres, en mars, juin, septembre et décembre. Les sujets des articles sont proposés et validés par le comité. Elle est transmise à **228 destinataires** via emailing.

Elle recueille pour les 4 éditions un taux moyen de lecture à 82%, un taux moyen d'ouverture à 46%, de cliqueurs à 10 %. Le taux moyen de réactivité est de 23 %.



Des vidéos Santé Info Droits :



De façon à mieux faire connaître la ligne **Santé Info Droits** aux usagers de la santé, une campagne composée de 3 spots créés en fin d'année 2020 ont été diffusés via « Résovision » le réseau des écrans de télévisions présentes dans les salles d'attentes de 120 cabinets de médecins, laboratoires, cliniques ou centres d'imagerie de l'île sur l'année 2021.

Les statistiques liées à la ligne d'écoute ont montré une augmentation de 10% des appels téléphoniques ou via mails émanant de La Réunion en 2021.

Une présence dans les médias :

Campagne institutionnelle : 2 insertions dans les 2 quotidiens régionaux (JIR et Quotidien) les 23 et 27 août 2021

Spot radio "RU" représentants des usagers : campagne de 660 spots radio de 40 secondes du 11 au 21 novembre 2021 sur RTL, NRJ, Chérie FM et Rire et Chansons. Cette campagne a été offerte par Radio Régie.



FOCUS sur l'orientation stratégique « Développer et valoriser le rôle et les missions des RU : représentants d'usagers »

Faire connaître les "RU" - développer leur visibilité :

Avec l'apport des membres du groupe de travail information/communication, des supports régionaux ont été développés pour faire connaître le RU auprès des usagers des établissements de santé et du grand public.

- Un flyer "RU" a tout d'abord été réalisé et imprimé en août dans le but d'être diffusé au sein des établissements de santé. Ce document permet d'outiller les RU menant des actions auprès des usagers de la santé - ce flyer sera transcrit en FALC (facile à lire et à écrire) en 2022.



- Une campagne numérique avec plusieurs publications sur Facebook, sur le site internet FAS La Réunion et sur la chaîne Youtube FAS La Réunion dès le mois d'août.

- Une information emailing auprès de l'ensemble des associations membres et des représentants d'usagers, des établissements pour les inciter à s'emparer des outils mis à leur disposition.

Avec France Assos Santé La Réunion, votre voix compte.



- En novembre, la campagne radio de proximité de onze jours décrite plus haut sur 4 radios de l'île, pour faire connaître les RU auprès du grand public.

- En décembre, une vidéo a été diffusée via « Résovision » le réseau des écrans de télévision présents dans les salles d'attentes de 120 cabinets de médecins, laboratoires, cliniques ou centres d'imagerie de l'île. La vidéo est également disponible pour tout établissement de santé qui le souhaite dans le but de la diffuser sur ses propres écrans au sein des structures.

Le dépliant "**Patients, connaissez-vous vos droits ?**" ainsi que les cartes "**Santé Info Droits**" au format cartes de visite ont été réédités. Ils permettent d'aborder les droits en santé et de proposer une réponse aux questions juridiques liées à la santé.





Ces outils régionaux ont été complétés par des supports édités au niveau national et diffusés en région :

- des affiches de la campagne institutionnelle ;
- une affiche grand format et A3 pour informer de la présence des représentants d'usagers dans un établissement de santé
- un flyer "manifeste" du RU ;
- un badge "RU" réalisé spécifiquement pour les représentants des usagers pour être identifiables par le personnel et les usagers.

Un kit de campagne inter associative de promotion de la vaccination

Suite à la réunion du groupe de travail "vaccination", le besoin exprimé par les associations présentes a été de disposer d'un support de communication faisant la promotion de la vaccination des personnes fragiles non encore vaccinées, porteuses de pathologies chroniques. Quand certains parlent de privation de liberté, là, il s'agit de la retrouver en se vaccinant.

Un kit de campagne a ainsi été réalisé avec le concours du groupe info/com, constitué de plusieurs associations, destiné aux usagers des associations membres.

L'objectif n'était pas de faire une énième nouvelle campagne de promotion mais bien de montrer que collectivement, les associations membres s'étaient unies pour diffuser un message simple et pédagogique aux usagers de leurs associations, dans le but de les soutenir.



Diffusée au sein du réseau, elle a également été mise à la disposition des associations sous la forme d'un kit :

- une affiche à imprimer, un format pour le web
- un texte rédigé qui accompagne le visuel à adapter au nom de l'association et selon son public
- un questionnaire d'évaluation.

Si cette campagne a été remarquée et bienvenue dans le contexte de crise, les retours du questionnaire aux 21 associations ont été trop faibles et ne permettent pas à ce jour de l'évaluer (3 retours sur 21 envois avec 2 relances).

Informez sur les droits en santé

Orientation stratégique : aider l'utilisateur à devenir acteur de sa santé

La délégation a relayé les 10 ans de la **Journée Européenne des Droits en Santé**, JEDS, événement phare de la promotion des droits en santé, le 18 avril 2021, à l'ensemble de son réseau ainsi que par voie de presse. Cette période de crise sanitaire n'était pas propice à l'organisation d'événements, alors France Assos Santé La Réunion s'est mobilisée pour mettre des outils de communication à la disposition des représentants d'usagers et des établissements de santé :

- affiches à particulariser et à imprimer,
- des vidéos sur les droits en santé, sur Santé Infos Droits,
- le dépliant « patients, connaissez-vous vos droits »,
- la charte européenne des droits en santé.



En mai et juin, l'ASDR a distribué le flyer sur les droits accompagné d'un temps d'échanges avec les patients dialysés dans l'ensemble de ses centres et a diffusé la vidéo sur les droits sur sa chaîne de télévision interne.

France Assos Santé La Réunion a dû s'adapter à la crise sanitaire et a retravaillé son projet de journée des usagers sur les droits en santé pour le transformer en webinaire.

Webinaire sur les droits en santé en période Covid

Mieux connaître ses droits pour devenir acteur de sa santé



FAS La Réunion organise son premier webinaire le jeudi 20 mai sur une durée de 1h30.

À la lumière de l'actualité sur la période de crise sanitaire due au Covid, certains droits des usagers de la santé ont été mis à l'épreuve. Quatre d'entre eux ont été particulièrement entravés pendant cette crise Covid :

- Droit à une information claire et loyale
- Droit au consentement éclairé
- Droit de choisir sa personne de confiance
- Droit de rédiger ses directives anticipées

Ce webinaire, conçu par le groupe de travail information/communication/événementiel dans le but d'apporter des éclairages sur les 4 droits cités, est réalisé sous la forme d'une table ronde pour donner la parole à 6 invités : représentants d'utilisateur, association, professionnel de santé, Conseil Régional de l'Ordre des Médecins. Il débute par le témoignage de deux usagers.

Ce webinaire a été animé et propulsé par l'Ireps Réunion.



L'organisation, l'animation et la participation des invités au webinaire ont été très satisfaisantes. Cependant la participation est restée moyenne avec 45 inscriptions, et faible au moment de la connexion avec seulement 24 personnes connectées en direct. Seuls 13 sondages ont été remplis pour évaluer l'action, tous très positifs.

La création d'une animation pour informer sur les 4 droits en santé a été réalisée pour prendre sa place dans le déroulé du webinaire. Extraite, elle permet de disposer d'une vidéo pouvant être utilisée pour animer d'autres ateliers sur les droits.

Elle est mise à disposition des acteurs associatifs et établissements de santé qui la souhaite ou directement accessible depuis Youtube FAS La Réunion.



Le groupe de travail information/communication/événementiel s'est réuni très régulièrement tout au long de l'année (16 réunions de travail) autour de différents projets touchant à ces thématiques, en plus des nombreux échanges par mail :

5, 12, 19 janvier	Éléments de langage / définition des projets	16 participations
4, 11, 19 février	Contenu projet journée usagers / création et lancement de la lettre d'information trimestrielle	15 participations
2, 9, 23, 30 mars	Lettre d'information / transformation projet journée des usagers en webinaire droits en santé en période Covid	27 participations
12, 27 avril	JEDS / webinaire / lettre d'information	10 participations
31 mai	Debrief webinaire / lettre d'information / flyer RU	7 participations
22 juin	Debrief webinaire / lettre d'information / flyer RU	7 participations
14 septembre	Lettre d'information / kit de campagne "vaccination"	6 participations
13 décembre	Kit "vaccination" / lettre d'information / point outils RU	5 participations

La délégation La Réunion relaie et diffuse de nombreuses informations aux associations et aux représentants d'usagers, dont voici les principales :

13 janvier	Envoi des vœux 2021
19 janvier	« Les jeudis de France Assos Santé » : Ces vaccins qui vont nous changer la vie
26 janvier	Lancement de la chaîne YouTube France Assos Santé La Réunion
28 janvier	INFOS PARTENAIRES : Plateforme RE-MA-RARES Outils de communication
1er février	Questionnaire "enquête RU" : témoignages des impacts de la crise Covid sur les mandats en CDU, CS et CA en 2020
8 février	Relais de l'ensemble des Comités de suivi ARS programmés : PRS2 programme régional de santé 2
10 février	« Les jeudis de France Assos Santé » : À la fin de l'été, tous vacciné(e)s ? Relance "enquête RU" : Représentants des usagers : nous avons besoin de vous !
15 février	2 ^e Colloque International sur le Partenariat de soin avec les patients - Inscrivez-vous !
16 février	INFOS PARTENAIRES : Il reste des places pour le Webinaire ETP La Réunion du 18 février 2021 !
18 février	Projet des usagers : l'exemple de la Clinique Ste Clotilde
19 février	Appel à cotisation 2021 : France Assos Santé La Réunion
21 février	« Les jeudis de France Assos Santé » : Formes prolongées de la COVID-19
24 février	Dernière relance "enquête RU" : bilan de l'impact de la COVID
26 février	Infos partenaires : prise en charge transports sanitaires pour la vaccination Covid-19
1er mars	France Assos Santé La Réunion : Mise à jour des supports 2021
3 mars	INFORMATION : procédure de conciliation et de sanction applicable aux refus de soins et aux dépassements d'honoraires abusifs ou illégaux
8 mars	« Les jeudis de France Assos Santé » : COVID-19, actualités thérapeutiques et nouveaux espoirs
9 mars	Relai du communiqué de presse - Professionnels de santé, pour nous protéger, pour vous protéger : vaccinez-vous !
12 mars	INFOS PARTENAIRES : Appel à projet culture et santé
24 mars	Motion à l'attention de la Préfecture du Comité Régional de France Assos Santé La Réunion du 22 mars « accès à la vaccination » pour les acteurs associatifs et RU
25 mars	Communiqué de presse La Réunion : Les associations de patients en santé se positionnent en faveur de l'accélération de la vaccination contre la Covid 19
25 mars	Relance Enquête RU : Derniers jours pour participer à la vaste étude Vivre-covid19 pour faire entendre notre voix !
29 mars	« Les jeudis de France Assos Santé » : Avril, le mois des quatre vaccins – Quels vaccins, pour qui, quand, où et comment, choisir et prendre la bonne file ?"
2 avril	FAS INFOS LA REUNION : lancement de la première lettre d'information trimestrielle de France Assos Santé La Réunion #1
8 avril	Le 3 ^e WEBIN'RU "Représentez les usagers en CRSA" le 13 avril 2021 à 16h (Réunion)
12 avril	« Les jeudis de France Assos Santé » : De la déprogrammation des soins non-covid au tri des patients – Eviter les pertes de chance... Communiqué de presse La Réunion : Journée Européenne 2021 de vos Droits en Santé : Un temps fort citoyen relayé par France Assos Santé La Réunion
13 avril	Journée Européenne des Droits en Santé 2021 : des outils pour communiquer
14 avril	INFO PARTENAIRE : Journée dépistage VIH IST, programme du 14 avril Journée Européenne de vos Droits en Santé 2021 : des outils pour communiquer
15 avril	Visioconférence « Répertoire national FAS des actions de prévention et de promotion de la santé » jeudi 22 avril à 13h30
26 avril	« Les jeudis de France Assos Santé » : Mai, le mois du sésame. Quelles sont les clés ?
3 mai	Webinaire La Réunion : "Les droits en santé en période Covid" jeudi 20 mai à 14h
6 mai	Relai de la demande de France Assos Santé La Réunion adressée aux directions et responsables qualité des établissements de santé concernant la certification V2020
7 mai	Demande liée à la certification V2020 : analyse, recommandations et pistes d'actions

16 mai	[J-4] Webinaire : "Les droits en santé en période Covid" - Inscrivez-vous
18 mai	J-2 Webinaire : "Les droits en santé en période Covid" - Inscrivez-vous
19 mai	J-1 Webinaire : "Les droits en santé en période Covid" - Inscrivez-vous
7 juin	Questionnaire France Assos Santé - élections présidentielles et législatives 2022
16 juin	INFO PARTENAIRE : Création de l'association ARURUN Journée Nationale FAS « Représentants des usagers et patients partenaires : Comment agir en commun pour la démocratie en santé ? ».
17 juin	Relai du communiqué de presse - Représentation des usagers et crise Covid : enquête exclusive sur la mise à l'arrêt de la démocratie
22 juin	Relai du communiqué de presse - Vaccination : soyons solidaires et prenons des mesures responsables pour éviter une 4ème vague !
23 juin	Relai de la Journée Nationale FAS : RU et patients partenaires : Comment agir en commun pour la démocratie en Santé ?
29 juin	Appel à candidature pour devenir formateur/trice RU pour FAS La Réunion
1 ^{er} juillet	FAS INFOS LA REUNION : la lettre d'information trimestrielle #2
7 juillet	INFOS PARTENAIRES : Inscrivez-vous au webinaire du 7 juillet : « Crise de l'hôpital : de quoi le coronavirus est-il le symptôme ? »
24 août	France Assos Santé : Une nouvelle campagne, un nouveau logo
6 sept.	INFO PARTENAIRE : Invitation - réunion publique ADMD avec Jean-Luc Roméro
14 sept.	Information sur l'appel à candidature pour le renouvellement de la CRSA : Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie
28 sept.	Webinaire sur la collaboration des industriels de la santé avec les associations de patients - un regard croisé (FAS et HAS) Relance Appel à candidature sur le renouvellement de la CRSA
30 sept.	Invitation à une visioconférence avec Olivier Véran, aujourd'hui, à 19h30 heure de Paris
1 ^{er} oct.	France Assos Santé Mayotte – La 18ème délégation de France Assos Santé est née !
4 oct.	Événement "Journée Nationale des Aidants" - UNAFAM 974 FAS INFOS LA REUNION : la lettre d'information trimestrielle #3
6 oct.	Relai du communiqué de presse - FAS Mayotte : La 18 ^e délégation régionale de l'Union nationale des associations agréées d'usagers du système de santé a vu le jour !
8 oct.	Kit de campagne Vaccination FAS La Réunion
12 oct	Espace de réflexion éthique - matinée du 29 octobre 2021 - inscription
15 oct.	IMPORTANT - Espace de réflexion éthique - inscrivez-vous
17 oct.	NOUVEAU - tout nouveau, tout beau : le badge RU
19 oct.	« Les jeudis de France Assos Santé » : COVID-19, sommes-nous à un tournant de l'épidémie?, le 21 octobre, à 16h
25 oct	Lettre ouverte : PLFSS 2022 – Sécuriser l'approvisionnement en médicaments d'intérêt thérapeutique majeur
26 oct	Enquête consultative numérique en santé : difficultés des usagers Dossier de presse des déclinaisons des investissements du Ségur en région
29 oct.	Kit de campagne Vaccination FAS La Réunion - 2e envoi
3 nov.	Webinaire Droit à l'oubli - grille de référence AERAS, le 18 novembre
5 nov.	Lancement de la « Journée des Fatigues » - inscription 21 novembre
8 nov.	INFO PARTENAIRE : Matinée d'information 10 novembre, forum du bénévolat
11 nov.	Questionnaire évaluation du kit de campagne vaccination
23 nov.	INFO PARTENAIRE : PRND Le programme télévisé sur la nutrition en replay Relance questionnaire évaluation du kit de campagne vaccination
24 nov.	INFO PARTENAIRE : Appel à projets Fonds de dotation du CHU de La Réunion
25 nov.	INFO PARTENAIRE : Informations concert VLM Plateforme Maladies Rares Communication Journée Maladies Rares 28.11.2021
29 nov.	INFO PARTENAIRE : Campagne de dépistage VIH HEPATITES IST / Journée Mondiale
10 déc.	Webinaire " Mon Espace Santé " retours d'expériences et échanges avec les délégations régionales - 13 décembre
28 déc.	FAS INFOS LA REUNION : la lettre d'information trimestrielle #4

Le projet « vos droits en santé » à destination des CCAS/citoyens



Aucune rencontre n'a pu avoir lieu suite à la validation du projet d'information, inscrit dans les orientations stratégiques, sur les droits en santé via le CCAS de La Possession dans le but d'informer les citoyens et le personnel du CCAS.

Cette action prévue comme pilote pour être reproduite dans les autres CCAS de l'île a été bloquée par la crise sanitaire. Ce projet d'information sur les droits en santé sera certainement repris dès

que les conditions seront propices au rassemblement.

Cependant, France Assos Santé La Réunion a gardé le lien avec la Ville de La Possession et a été invitée à participer à un atelier de travail dans le cadre de la définition de son CLS : Contrat Local de Santé :

2 déc.

Séminaire Prévention Santé La Possession - Ateliers de travail pour définir les actions du futur CLS 2022-2026

Présidente
Secrétaire

Former les représentants d'usagers



Données clés :

7 journées de formation

43 participants aux formations

5 groupes d'échanges de pratiques

35 participants aux groupes d'échanges

Pour répondre aux besoins exprimés par les RU, FAS La Réunion a organisé la formation "RU et médiation" qui s'effectue sur deux jours. Elle a mis en place une journée "Et si moi aussi je devenais RU" pour les associations souhaitant proposer de nouveaux RU. Elle a ensuite poursuivi la formation des RU nommés fin 2019/2020 ayant suivi les formations socles, en proposant "plaintes et réclamations" en CDU.

Chacune de ces formations fait l'objet d'une évaluation, réalisée par le correspondant formation salarié et la formatrice, puis les synthèses sont remontées au service formation.

De façon à maintenir l'offre de formation en période de crise sanitaire, FAS La Réunion a innové en proposant une mise en place des séances en alliant présentiel et distanciel. La formation était organisée dans la salle du local de FAS La Réunion grâce au matériel de visioconférence. Le nombre de participants était réduit dans le but de respecter les gestes barrières et la formatrice était connectée à distance.



1er avril	Analyser les plaintes et réclamations en commission des usagers	Session 1 jour	7 participants
8 avril	Analyser les plaintes et réclamations en commission des usagers	Session 1 jour	5 participants
15 avril	Analyser les plaintes et réclamations en commission des usagers	Session 1 jour	6 participants
10 juin	Et si moi aussi je devenais RU	Session 1 jour	8 participants
15 juin	RU et Médiation journée 1 : RU garant de l'accompagnement en médiation	Session 1 jour	7 participants
18 juin	RU et Médiation journée 1 : RU garant de l'accompagnement en médiation	Session 1 jour	5 participants
28 sept	RU et Médiation journée 2 : Le RU garant des droits des usagers en CDU suite à la médiation – exploiter les résultats	Session 1 jour	5 participants

La mise en place de ces séances a été précédée par des réunions de travail ou de mise au point avec la formatrice.

11 mars	Réunion de travail avec la formatrice sur les séances à venir	Coordinatrice
23 avril	Réunion de travail avec la formatrice - point formation	Coordinatrice
12 mai	Retour sur les formations - évaluation / synthèse	Coordinatrice

À noter que lors de la journée « Et si moi je devenais RU », 6 sur 8 des participants ont confirmé leur volonté de devenir RU et participer de façon active à la démocratie en santé. Nous les remercions et les encourageons.



4 groupes d'échanges de pratiques animés par la coordinatrice ont été organisés sur le thème de la "certification des établissements de santé". Toutes ont comporté une présentation de la nouvelle certification effectuée par Guylaine, RU de longue date et secrétaire de FAS La Réunion.

La certification est un levier dans l'amélioration de la qualité et la sécurité des soins. Cette première partie de présentation a permis d'acquérir des connaissances et d'échanger sur le rôle du RU dans la certification. La partie suivante a permis d'échanger sur les situations et les pratiques, de proposer des actions à mettre en place au sein des commissions des usagers. Tous les échanges alimentent la réflexion sur les dysfonctionnements du système de santé et peuvent être repris au sein de groupes de travail spécifiques.

Ces groupes d'échanges thématiques ont recueilli un certain succès avec un nombre grandissant de participants pour qui la certification était encore un sujet peu connu.

Cette année, un groupe d'échanges a été spécialement organisé pour réunir les représentants d'usagers du CHU (sites Nord et Sud) autour d'une situation problématique : 7 participants prévus. Seuls 3 ont répondu présents. Les questions restées sans réponses ont fait l'objet d'une analyse par l'équipe de Santé Info Droits, pour apporter des réponses à posteriori.

4 février	Groupes d'échanges Ouest	La Possession	7 participants
11 février	Groupes d'échanges Sud	Saint-Pierre	8 participants
18 février	Groupes d'échanges Nord	Sainte-Marie	7 participants
25 février	Groupes d'échanges Est	Saint-Benoît	10 participants
2 sept	Groupes d'échanges RU CHU	en visio	3 participants

Perspectives 2022

L'année à venir s'annonce particulièrement difficile dans un contexte de crise sanitaire qui perdure et la perte du pouvoir d'achat sera une préoccupation majeure pour les réunionnais. Nous nous emploierons à poursuivre nos missions en faisant de notre mieux.

Les associations ont maintes fois fait remarquer leurs difficultés, surtout par manque de bénévoles. La démocratie en santé est en danger sans représentants des usagers pour la faire fonctionner et au moment où le système de santé connaît de nombreuses difficultés.

Il est plus que nécessaire de refonder ce système pour préserver la santé de tous et nous avons plus que jamais besoin de toutes les volontés.

Nous devons être présents et solidaires pour que la démocratie en santé se renforce sur nos territoires. Soyons lucides et optimistes pour nous, pour nos proches et pour tous ceux que nous représentons.



La délégation FAS La Réunion fait partie de FRANCE ASSOS SANTÉ qui édite un rapport d'activité global de l'ensemble des activités du siège et de l'ensemble des régions.

NOUS CONTACTER :



France Assos Santé La Réunion

Présidente : Véronique MINATCHY (Le Lien)

Vice-présidente : Pascale SAVOYE (Oriapa)

Coordnatrice : Marie-Laure VEYRAT

lareunion@france-assos-sante.org

Tél. : **+262 692 400 396**

+262 262 680 493



Résidence Chemin des Pêcheurs
22 rue Raymond Mondon
à La Possession



L'Union régionale réunit 21 associations agréées du système de santé de La Réunion :

- Adapei La Réunion (Association départementale de parents et amis de personnes handicapées mentales de La Réunion)
- ADMD (Association pour le Droit de Mourir dans la Dignité)
- AFD974 (Association Française des Diabétiques)
- AFM-Téléthon (Association Française contre les Myopathies - service régional île de La Réunion)
- ARPS - Association Réunionnaise pour la Prévention des risques liés à la Sexualité
- ASETIS - Association d'Education Thérapeutique et d'Intervention Sociale
- CDAFAL (Conseil Départemental des Associations Familiales Laiques)
- CLCV (défense des consommateurs et usagers, consommation, logement, cadre de vie)
- CMT France (Charcot Marie Tooth)
- France Alzheimer Réunion
- France Rein OI (Réseau solidaire contre les maladies rénales chroniques)
- La Ligue Contre le Cancer - comité de La Réunion
- Le Lien (défense des patients et usagers de la santé)
- ORIAPA (Organisation Réunionnaise d'Information et d'Accompagnement des Personnes Âgées)
- Rive (Aide et accompagnement des personnes affectées chroniques, prévention, promotion de la santé sexuelle)
- Renaloo (Maladies rénales, greffe, dialyse)
- UDAF Réunion (Union Départementale des Associations Familiales)
- UFAL 974 (Union des Familles Laiques - La Réunion)
- UNAFAM (Union Nationale de Familles et amis de personnes Malades et/ou handicapées psychiques)
- VLM (Vaincre La Mucoviscidose)
- VMEH (Visite des Malades dans les Etablissements Hospitaliers)

