

Auvergne-Rhône-Alpes - fermetures de services hospitaliers - information des usagers : France Assos Santé, avec le soutien l'Agence Régionale de Santé, propose un cadre de bonnes pratiques.

Après s'être émue à travers [un communiqué](#) de la mauvaise qualité de l'information des personnes concernées par des fermetures de services hospitaliers, [France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes](#) rencontrait mercredi le Directeur général de l'Agence Régionale de Santé. Proposée par la délégation, la piste de la diffusion à tous les établissements d'un cadre de bonnes pratiques en matière d'information des usagers a été retenue par le Dr Jean-Yves GRALL. Objectif affiché : garantir aux patients la meilleure visibilité possible sur les alternatives aux services fermés.

Alors que, selon une enquête de France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes publiée le 19 novembre 2021, 27% des établissements seraient concernés par des fermetures de services, ce temps de dialogue était urgent. Il s'est avéré utile à plusieurs titres.

Sur le diagnostic, d'abord : le Directeur général de l'ARS confirme la réalité du phénomène et partage l'objectif de trouver des solutions rapides et durables pour maintenir une offre de soins sûre, de qualité et accessible à tous les habitants du territoire. Alors que 5 établissements voient l'amplitude horaire de leur service d'urgence réduite, il a rappelé sa priorité donnée à ne laisser aucun usager en urgence vitale sans solution.

Sur les causes, ensuite. Certaines sont incontestablement structurelles : défaut d'attractivité de certains territoires, sous valorisation de certains métiers, pénibilité... De façon conjoncturelle, la pandémie a massivement éprouvé les soignants et l'ensemble des acteurs de santé qui, pour certains, sont épuisés par ces vagues successives. Elle a également sans doute accéléré des projets de retraite, de reconversion.

Alors que des solutions aux fermetures ne seront pas toujours identifiées, la priorité de France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes est de mettre en place des mesures évitant des pertes de chances pour les personnes concernées.

A cette fin, François BLANCHARDON, Président de France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes, a proposé au Dr Jean-Yves GRALL d'accompagner les établissements dans la gestion des effets de ces fermetures en les aidant à mieux communiquer avec les patients sur la situation et sur les solutions alternatives pertinentes, lorsqu'elles existent. Le Directeur Général de l'ARS s'est engagé à adresser un courrier aux responsables d'établissements pour attirer leur attention sur les difficultés rencontrées par les usagers et l'importance à **respecter un cadre de bonnes pratiques en matière d'information et d'orientation de ces derniers**. Cette « check list » informative sera élaborée en lien avec France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes qui, à son tour, diffusera ce cadre aux plus de 700 [représentants des usagers](#) siégeant au sein de plus de 300 établissements de soins de la région.

« Les usagers ne doivent pas subir une double peine : voir leurs services hospitaliers fermer et ne se voir proposer aucune alternative raisonnable. Les risques de retards ou de ruptures de parcours sont trop graves pour laisser les usagers sans solutions. Nos échanges avec le Dr Jean-Yves GRALL ont ouvert des perspectives intéressantes : elles devront se réaliser ! », déclare François BLANCHARDON.

Contact médias : Adrien DELORME – 06 47 86 47 19 – adelormesante@gmail.com

France Assos Santé (Auvergne-Rhône-Alpes) ? Une voix pour tous et toutes !

France Assos Santé est l'organisation de référence pour représenter les patients et les usagers du système de santé et défendre leurs intérêts. Union nationale des associations agréées d'usagers du système de santé, sa création procède de la loi de santé du 26 janvier 2016. Sur la région, France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes regroupe 135 associations d'usagers de la santé, plus forts ensembles pour promouvoir la solidarité du système de santé sur la région. Elle permet que s'exprime la vision des usagers sur les problématiques de santé qui les concernent au premier chef, par une voix puissante, audible et faisant la synthèse des différentes sensibilités afin de toujours viser au plus juste de l'intérêt commun.