

Maison des usagers du CHU de Toulouse **« Humanité et citoyenneté au coeur de l'hôpital »**

Table ronde 2 : les outils de participation des usagers dans les établissements de santé.
Colloque du 9 mars 2012

La Maison des usagers du Chu de Toulouse a ouvert ses portes, le 18 avril 2011 à l'occasion de la journée européenne des droits des patients à proximité de l'entrée de l'hôpital Rangueil.

Sa philosophie repose sur le **partenariat étroit** entre l'institution, les représentants des usagers et les associations, au service des usagers : patients, familles, visiteurs et professionnels de santé.

Sa création s'inscrit dans l'esprit de la **loi du 4 mars 2002**. La conduite de ce projet a été initiée dans le cadre de la **politique clientèle du CHU** et des échanges lors des rencontres annuelles avec les associations. Ses missions décrites dans la circulaire DHOS/E1 n°2006-550 du 28 décembre 2006, sont complétées, dans un souci de proximité par l'accueil des médiations dans le cadre des réclamations.

« La maison des usagers, un espace d'humanité et de citoyenneté au cœur de l'hôpital » est un **lieu ressource** pour les usagers. Ils peuvent y trouver de la documentation en accès libre, et lors de permanences tenues par les bénévoles, de l'écoute attentive, de l'information claire et pluraliste. Ils peuvent être orientés, vers les compétences attendues telles qu'associations, professionnels de santé ou organismes publics.

Par ailleurs, les activités réalisées renforcent le **dialogue** et les partenariats entre associations, professionnels et usagers. En effet, les rencontres inter-associatives pour les bénévoles, les manifestations de promotion de Santé Publique, un cycle de conférences, le forum des associations et la collaboration avec le chargé culturel favorisent les échanges, la transmission d'informations et l'expression profane, experte ou artistique des usagers.

La **Commission de la Maison des usagers** (représentants des usagers, des associations et du CHU) définit les axes stratégiques de la structure. La **coordination**, la gestion de proximité et l'animation est assurée par une responsable, cadre supérieur de santé du CHU.

La **motivation et l'implication des associations** d'une part et la **volonté institutionnelle** d'autre part, créent une synergie dynamique. La **capacité d'innovation** autour et par la Maison des usagers devient son point fort.

Les difficultés rencontrées sont plus particulièrement la connaissance de la structure au plus près des usagers, la continuité des permanences, le positionnement de quelques associations devant la dimension « généraliste » des permanences.

A ce jour, 60 associations confient leurs plaquettes, 63 bénévoles de 28 associations animent en moyenne 13 heures de permanence par semaine.

Claude Sorina, responsable coordinatrice de la Maison des usagers
Hôpital de Rangueil, 1 avenue Jean-Poulhès TST 50 032 31059 Toulouse Cedex 9
Tél : 05 61 32 20 69
Mail : sorina.c@chu-toulouse.fr