



La Maison des usagers CHU Toulouse

« Humanité et citoyenneté au coeur de l'hôpital »

Claude Sorina, responsable coordinatrice Maison des usagers

Marie-Claire Tortet, bénévole

Paris le 9 mars 2012





Une volonté institutionnelle

- Amélioration de l'accès à l'information et aux droits des usagers
- Intégration des Représentants des Usagers à la vie de l'institution
- Reconnaissance du rôle des associations
- Visibilité de leurs activités
- Ouverture de la Maison des usagers

le 18 avril 2011 à l'hôpital Rangueil





Les objectifs

HUMANITÉ ET
CITOYENNETÉ

- Reconnaître la place essentielle des malades et de leurs proches, dans la prise en charge de leur propre santé
Les engager à se responsabiliser dans leur parcours de soins
Affirmer leurs droits et/ou les porter à leur connaissance
- Leur permettre d’apprivoiser un univers complexe
Faciliter leur compréhension de la maladie et du processus de soin
Les aider à formuler une question ou des suggestions
- Faciliter le passage entre la ville et l’hôpital et le retour au domicile
- Favoriser les échanges entre les acteurs de l’hôpital
- Promouvoir ensemble des messages de prévention et d’éducation pour la santé



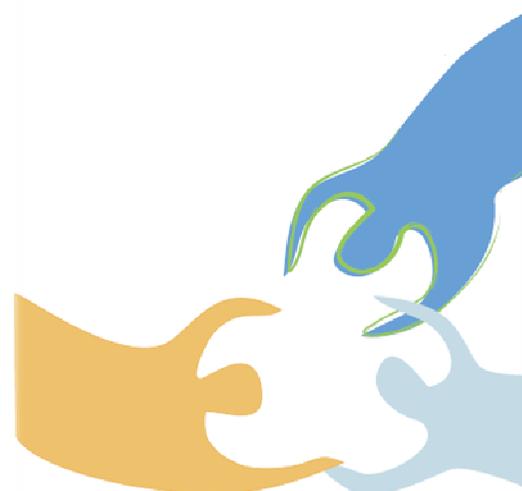


Les activités

- documentation en accès libre
- affichage d'informations
- permanences physiques et téléphoniques
- manifestations de promotion de Santé Publique
- cycle de conférences, tables rondes, forum pour grand public
- rencontres inter-associatives
- collaboration avec le chargé culturel

dynamisme
synergie

Lieu de médiation dans le cadre de la procédure de gestion des plaintes et réclamations





La Mdu et les associations

- Pourquoi participer?

 - Côté novateur de la Mdu

 - Proximité avec les usagers du CHU

 - Apporter une aide

 - Etre force de propositions

- Quelles attentes?

 - Participer à la vie hospitalière

 - Etre à l'écoute des usagers de la santé

 - Créer des partenariats





Etre bénévole à la Mdu

- **Rôle**
Ecoute, information, orientation
- **Formation**
Par l'institution: sa structure, les droits des patients
Par l'association: accueil et écoute
Par la Mdu: rencontres inter-associatives
- **Crainte:** Manque de connaissances
- **Points forts**
Parole d'usager à usager, échange sans tiers
Partage d'expériences entre bénévoles





Et si la Mdu était utile aux associations?

- Meilleure connaissance du milieu hospitalier
- Lieu ressource:
 - Contacts entre les associations
 - Accès à une documentation variée
- Aide aux usagers plus « ouverte »





Les résultats

- Motivation, implication des associations
 - 63 bénévoles de 28 associations animent en moyenne 13 heures de permanence par semaine.
 - 60 associations confient leur flyers
 - 4 associations ont participé aux journées de Santé publique
- Réalisation de journées de Santé publique: 3
- Implication des professionnels de santé: 4 unités
- Cycle de conférences : 2
- Forum des associations: 1
- Satisfaction des usagers
- Expression artistique des usagers
- Evaluation continue des activités



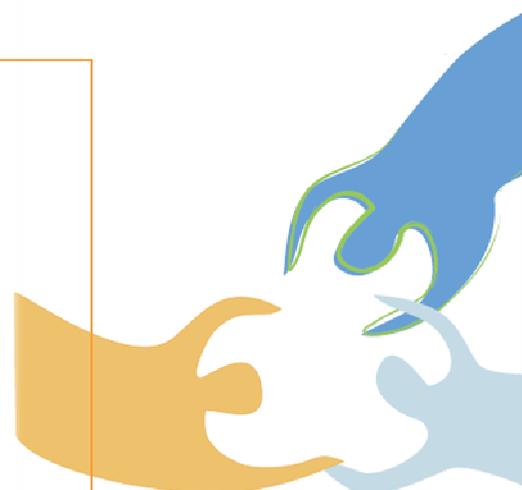


Les facteurs clés de succès

- Avant l'ouverture
 - Engagement fort de la direction générale
 - Projet collégial : CHU, RU, Associations
 - Benchmarking
 - Charte, convention
 - Outils
- Depuis l'ouverture
 - Campagne de communication
 - Gestion collégiale et coordination de proximité
 - Capacité d'innovation autour de la Mdu

Les difficultés :

- connaissance de la structure au plus près des usagers et des professionnels de santé → peu de visites
- continuité des permanences
- positionnement de quelques associations devant la dimension « généraliste » des permanences





Conclusion

**Faire de la santé une affaire de chacun...
et de tous**

- L'ambition de la Mdu est d'aider la personne soignée à devenir un **partenaire** des professionnels de santé
- Sa réussite repose sur son **accompagnement** par les bénévoles, sur la **qualité** des ressources documentaires et des manifestations **mais aussi sur sa capacité d'innovation**

Expérience concrète de démocratie sanitaire

