

COMMUNIQUE DE PRESSE DU CHU DE TOULOUSE

Toulouse, le 22 septembre 2011

Inauguration de la Maison des Usagers du CHU de Toulouse à l'hôpital Rangueil

Ouverte le lundi 18 avril 2011, dans le cadre de « 2011, année des patients et de leurs droits » mais aussi à l'occasion de la journée européenne des Droits des Patients, la Maison des usagers du CHU de Toulouse inaugure ses locaux le :

Mardi 27 Septembre 2011 à 10 h 30
Rez-de-chaussée du bâtiment h3 – Hôpital Rangueil

Ce projet, initié par le CHU de Toulouse et porté par la Délégation à la Communication en charge des questions de Clientèle, a pu voir sa réalisation grâce à une collaboration exemplaire avec les représentants des usagers et des associations de soutien aux malades et aux familles, engagés dans le même objectif : favoriser la démocratie sanitaire en aidant les patients à devenir des acteurs à part entière de la santé.

Un lieu d'information et d'orientation ...

Espace d'humanité et de citoyenneté au cœur de l'hôpital, cette structure est avant tout un lieu d'écoute et d'information, public et gratuit, ouvert à tous.

Patients, familles, professionnels de santé peuvent ainsi s'informer sur :

- les droits des patients
- l'hôpital, son organisation et son offre de soins
- la prise en charge d'un problème de santé
- les moyens pour aider un proche
- les campagnes de prévention santé

...dédié aux usagers grâce à l'engagement d'associations de soutien aux malades et aux familles

Coordonnée et placée sous la responsabilité d'un cadre supérieur de santé, le fonctionnement de la Maison des usagers est assuré par des bénévoles des associations de soutien aux malades et aux familles.

Cinq mois seulement après son ouverture, les chiffres montrent que cette nouvelle structure dédiée aux usagers répond à un réel besoin :

- 20 associations sont engagées par convention pour animer les permanences
- 47 bénévoles tiennent des permanences pour informer, orienter, rassurer patients et familles qui s'y présentent
- 10 h de permanence par semaine en moyenne sont assurées
- 36 associations ont transmis leurs plaquettes d'information
- 3 journées thématiques ont été organisées en partenariat avec les associations

Sur les premiers mois de son activité, les demandes les plus fréquentes ont traduit un besoin d'écoute et de soutien, concerné des questions sur les droits des usagers, sur l'information au patient ou encore sur la recherche d'organismes sociaux ; des familles s'y sont également adressées afin d'être mieux informées dans l'accompagnement d'un patient selon sa pathologie.