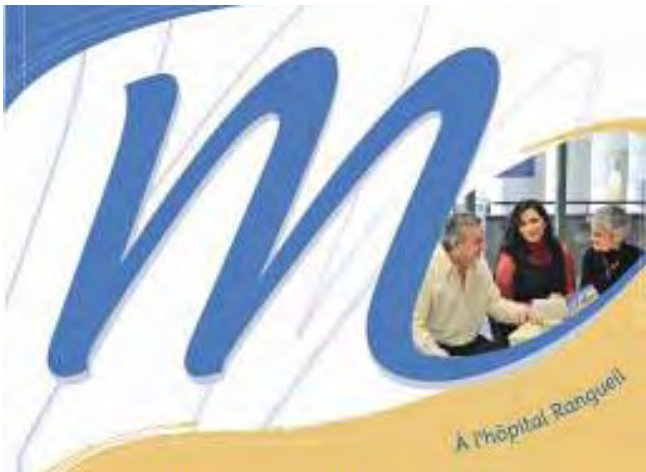


Dossier de presse

Inauguration de la Maison des usagers

Mardi 27 Septembre 2011 à 10 h 30
hôpital Rangueil (RDC - bâtiment h3)



Contact presse :

Dominique Soulié
Délégué à la Communication
Tél. : 05 61 77 87 06
Courriel : soulie.d@chu-toulouse.fr

Sommaire

Le cadre juridique	3
La politique clientèle du CHU de Toulouse	3
Les objectifs	5
Les locaux.....	6
La coordination de la Maison des usagers.....	6
La commission de la Maison des usagers	6
La participation des associations et des professionnels de santé	6
Conclusion	7
La Maison des usagers en quelques chiffres.....	7
Témoignage d'une bénévole d'association.....	7
Annexes	8
La Maison des usagers en abrégé.....	9
La plaquette de présentation de la Maison des usagers	15
La Revue de Presse	19

La Maison des usagers du CHU de Toulouse

Un projet porté par la délégation à la clientèle du CHU,
les représentants des usagers,
et les associations de soutien aux malades et aux familles.

Dans le cadre de « 2011, année des patients et de leurs droits » et à l'occasion de la journée européenne des Droits des Patients, la Maison des usagers du CHU de Toulouse a ouvert ses portes à l'hôpital Rangueil (rez-de-chaussée du nouveau bâtiment h3), le lundi 18 Avril 2011.

Toutes les personnes impliquées dans ce projet : personnels du CHU, représentants des usagers et des associations de soutien aux malades et aux familles, sont heureuses de pouvoir inaugurer cette structure qui favorise la démocratie sanitaire en aidant les patients à devenir des acteurs à part entière de la santé.

Le cadre juridique

La création de la Maison des usagers au CHU de Toulouse s'appuie sur la :

- Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé qui a posé les fondements d'une véritable « démocratie sanitaire »
- Circulaire DHOS/E1 n° 2006-550 du 28 décembre 2006 qui définit l'objectif de la Maison des usagers : « offrir aux personnes hospitalisées, ou suivies en ambulatoire par les services de soins, et à leurs proches un espace neutre, rassurant et convivial, qui constitue un trait d'union entre eux et les lieux de soins et qui répond à leurs préoccupations : obtenir des informations, formuler et exprimer les questions qu'ils se posent, le cas échéant pour préparer leurs échanges avec les professionnels, prendre connaissance du milieu associatif à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement ».

La politique clientèle du CHU de Toulouse

Soucieux de mieux accueillir et informer les usagers qui lui font confiance et de renforcer les liens entre malades, associations et professionnels de santé, le CHU de Toulouse a inscrit ce projet dans le cadre de sa politique clientèle en 2008.

Dans un premier temps, la Délégation à la clientèle, a mis en place une démarche en plusieurs phases afin de structurer de façon plus formelle les relations avec le tissu associatif et de mieux identifier les besoins de l'ensemble des acteurs concernés :

- mise en place d'une rencontre annuelle avec les associations, permettant l'identification de leurs attentes, des partages d'expériences, des évaluations des actions engagées ;
- réalisation d'un guide pratique recensant l'ensemble des associations de soutien aux malades et aux familles en lien avec les unités de soins du CHU et diffusion, via les accueils et les cadres de santé, à l'ensemble des usagers ;
- mise en place d'ateliers de travail avec les associations et les représentants d'usagers sur les thématiques jugées prioritaires :
 - écoute client et information patient,
 - relations soignants/associations,
 - modalités de mise en place d'une maison des usagers.

La conduite du projet

Les réflexions échangées lors des rencontres annuelles avec les associations, en 2008 et 2009 ont débouché sur la volonté commune à tous les acteurs concernés, de mettre en place une Maison des usagers. Un groupe de travail a été constitué en février 2009 avec comme objectif de proposer un schéma d'organisation d'une telle structure au CHU de Toulouse et de définir les modalités de son fonctionnement.

Les réflexions et échanges qui se sont tenus lors des réunions de travail ont été enrichis par une analyse benchmarking réalisée auprès des établissements disposant déjà de telles structures. En complément le Collectif Inter associatif Sur la Santé de Midi-Pyrénées (CISS), a organisé une journée de formation à l'attention du groupe. Elle a été dispensée par 2 animatrices du Collectif Inter associatif Sur la Santé (CISS) avec pour objectif d'établir de façon concertée, les axes d'orientation autour desquels pourrait se concrétiser la création d'un espace usagers qui tienne compte à la fois des spécificités du CHU de Toulouse, des expériences menées dans le domaine et des attentes des associations et professionnels. Les participants sont parvenus à coproduire les modalités de création et d'organisation de cet espace.

Les cibles concernées par la Maison des usagers

La terminologie retenue par le CHU pour qualifier ce nouvel espace, intitulée « La Maison des usagers », indique qu'il concerne de façon indistincte 3 grands types de publics :

- les usagers de la santé et leurs proches,
- les représentants des usagers (nommés officiellement dans les instances hospitalières)
- les associations ou collectifs d'associations

L'esprit et la charte des valeurs

Le groupe de travail a souhaité partager des valeurs communes et ainsi construire la maison des usagers sur des fondations solides.

« La Maison des usagers est un espace d'humanité et de citoyenneté au cœur de l'hôpital »

Empreint d'humanité, cet espace doit permettre la rencontre de différents points de vue et logiques, de restaurer une citoyenneté souvent mise à mal par la souffrance, l'inquiétude, la solitude des personnes confrontées à l'épreuve de la maladie. La Maison des usagers, située au cœur de l'hôpital, doit permettre d'aider les usagers à devenir des acteurs de leur santé, de favoriser la démocratie sanitaire.

Le groupe de travail a défini ainsi la charte des valeurs de la Maison des usagers :

Il s'agit d'un lieu public et gratuit, ouvert à toutes les personnes accueillies au CHU de Toulouse et à leurs proches, aux associations de malades, aux professionnels de santé du CHU, aux représentants des usagers siégeant aux instances qui souhaitent s'impliquer dans le fonctionnement de l'espace.

Toute personne intervenant dans la Maison des usagers s'engage à :

- *respecter la vie privée et le secret des informations concernant les personnes malades ;*
- *respecter la dignité de la personne quel que soient le sexe, l'âge, l'origine, la religion, le statut social ou la maladie ;*
- *adhérer à des valeurs de tolérance, d'écoute et de solidarité ;*
- *délivrer une information de qualité, aussi complète et pluraliste que possible, claire et loyale ;*
- *respecter les valeurs de l'institution, l'éthique des professionnels de santé ;*
- *à respecter la pluralité des intervenants dans leur spécificité.*

Les objectifs

La création de la Maison des usagers a pour objectif prioritaire de mobiliser et fédérer toutes les bonnes volontés afin d'offrir les conditions nécessaires à une meilleure écoute des usagers et ainsi répondre à leurs attentes souvent inexprimées, de les responsabiliser dans leur parcours de soins, de renforcer le dialogue entre associations, professionnels et usagers.

Dans ce cadre général, les objectifs opérationnels sont donc les suivants :

- 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 les porter à leur connaissance
- leur permettre d'appivoiser un univers complexe et inconnu
- faciliter leur compréhension de la maladie et le 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
- permettre des échanges fructueux entre tous les acteurs de l'hôpital (usagers, professionnels de santé, associations...) pour améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge
- promouvoir ensemble les messages de prévention et d'éducation pour la santé

Les Missions de la Maison des usagers

Elles sont décrites dans la circulaire de la DHOS du 28 décembre 2006 et se déclinent en 5 grands axes :

- accueillir et être à l'écoute des usagers
- informer sur les droits des malades
- accompagner les usagers pour faciliter leur parcours de soin
- échanger avec les associations et les professionnels
- informer pour entretenir la santé, prévenir les maladies

La Maison des usagers aura de même vocation à accueillir les médiations organisées par le médiateur médical et le médiateur non médical.

Modalités de fonctionnement de la Maison des usagers

« Un espace animé par les associations, les représentants d'usagers et les professionnels de santé du CHU »

Le fonctionnement de la Maison des usagers repose tout d'abord sur la volonté politique de l'institution (la direction générale et les instances du CHU ont validé le projet) ainsi que sur la mobilisation des associations volontaires et des représentants des usagers qui constituent le cœur du dispositif aux côtés des professionnels de santé du CHU.

La présence d'un coordonnateur, salarié du CHU, permet de créer un lien permanent entre les associations, l'institution et les personnels mais aussi d'assurer la coordination de l'animation et de la gestion.

Les locaux

La direction générale a alloué un espace stratégiquement bien situé (bonne visibilité, facilité d'accès) implanté sur le site de Ranguel au rez-de-chaussée du bâtiment H3. Dans un 2^{ème} temps, le site de Purpan sera également doté d'une Maison des usagers.

La coordination de la Maison des usagers

Un cadre supérieur de santé a été nommé en septembre 2010 aux côtés de la Délégation à la clientèle droits des malades, pour assurer :

- la mise en place et la coordination du projet
- l'interface avec l'ensemble des acteurs
- l'animation du dispositif (organisation et signature des partenariats et conventions, gestion des plannings, de permanences, mise à disposition des moyens de communication...)
- le fonctionnement de la Maison des usagers de Ranguel

La commission de la Maison des usagers

Elle est créée pour assurer une gestion collégiale de l'espace ; ses membres sont représentatifs des professionnels du CHU, des associations et des représentants des usagers. Ils sont garants du respect des valeurs de la charte, du règlement intérieur par les adhérents et du bon fonctionnement de l'espace.

Cette commission a pour missions de :

- définir le règlement intérieur de la Maison des associations
- définir les axes stratégiques pour le développement des activités
- définir les modalités de sollicitation des associations
- définir un plan d'actions annuel avec les partenaires concernés
- rédiger le rapport d'activité annuel et le présenter aux instances concernées notamment CRU CME et CSMIRT
- prendre les décisions nécessaires au bon fonctionnement, au respect des règles ou à la dynamique de l'espace
- valider le plan de communication pour faire connaître la nouvelle structure auprès de l'ensemble des usagers et du grand public (charte graphique spécifique, outils de communication brochures, vidéo, posters, journal, site internet...),
- promouvoir les projets

La participation des associations et des professionnels de santé

Le fonctionnement du dispositif s'appuiera à la fois sur les liens privilégiés avec les professionnels de santé, les services sociaux du CHU et les associations déjà impliquées à leurs côtés et qui interviennent en synergie auprès des patients.

Les associations seront invitées à participer au fonctionnement de la structure sous la forme de permanences, de réunions ou colloques et réflexions thématiques. Leur participation sera formalisée par la signature d'une convention. En fonction de leur disponibilité les représentants des usagers peuvent de même être présents au sein de la Maison des usagers. Le comité d'éthique du CHU, la CRU pourront être sollicités pour nourrir et enrichir les débats et réflexions.

Conclusion

La création de la maison des Usagers s'inscrit totalement dans la politique clientèle engagée par le CHU depuis plusieurs années. Il représente un outil complémentaire au dispositif clientèle et droits des usagers déjà mis en place par le CHU. Il a vocation à renforcer la synergie des actions engagées par les professionnels de santé, les associations et la CRU afin de mieux répondre aux nouvelles attentes de l'utilisateur dans toutes les phases de son parcours de soins, donnant à l'utilisateur « les droits qui contribuent à le rendre acteur de la prise en charge de sa propre santé et acteur des décisions de Santé Publique ».

La pleine réussite de ce projet réside dans la volonté politique de l'institution CHU et le développement d'une collaboration forte entre les associations, les médecins les soignants, services sociaux et représentants d'utilisateurs..., partenaires privilégiés de ce nouvel espace citoyen situé au cœur de l'hôpital

Le groupe de réflexion a envisagé, après une phase d'expérimentation, d'ouvrir son accès aux habitants du quartier et ainsi permettre d'ouvrir l'hôpital sur la cité pour des débats citoyens sur la santé.

La Maison des usagers en quelques chiffres

- 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

Témoignage de Danielle Martin-Morisset

Présidente de l'association de Charcot Marie-Tooth France (CMT France)

Représentante du Collectif Interassociatif Sur la Santé (CISS) à la Commission de la Maison des usagers

Bénévole pour les permanences à la Maison des usagers.

« L'accompagnement des usagers et de leurs proches me paraît indispensable. L'écoute, l'information et l'orientation peuvent répondre aux préoccupations nouvelles des usagers de l'hôpital. La charte qui régit la Maison des usagers offre une garantie de bon fonctionnement et un partenariat efficace entre les associations et l'Hôpital.

La maison des usagers offre un cadre convivial, calme tout en étant au sein de l'hôpital, et devrait permettre à chaque acteur de trouver des réponses à ses préoccupations. »

Annexes



La Maison des usagers CHU Toulouse

Missions, fonctionnement et activités

Centre Hospitalier Universitaire de Toulouse



Les missions

- accueillir et être à l'écoute des usagers et de leurs proches
- les informer sur leurs droits
- les accompagner pour faciliter leur parcours de soins
- les informer pour entretenir leur santé, prévenir les maladies
- leur permettre d'échanger avec les associations et les professionnels



Le public accueilli

les usagers de l'hôpital :

- malades, proches et visiteurs
- les associations : responsables et bénévoles
- les représentants des usagers
- les professionnels de santé



un lieu ressource

- Pour les usagers
 - Un espace d'accueil, d'écoute, d'expression et d'information
 - Un espace rassurant, convivial
- Pour les associations
 - Un espace d'échange, de transmission et de solidarité
 - Un espace identifié, privilégié
- Pour l'institution et les professionnels
 - Un espace de collaboration et de partage
 - Un espace neutre, innovant

**Ce n'est ni un lieu de soins,
ni un lieu de gestion des conflits**





Maison des usagers

Les objectifs

- Reconnaître la place essentielle des malades et de leurs proches :
 - rendre plus accessible l'information sur les droits
 - faciliter la compréhension de la maladie et le processus de soins
 - aider à apprivoiser un univers complexe et inconnu
 - se responsabiliser dans le parcours de soins
 - renforcer l'autonomie des personnes



Maison des usagers

Les objectifs

- Faciliter le dialogue et les partenariats
 - renforcer le rôle des associations
 - favoriser les échanges entre acteurs de l'hôpital
 - partager et capitaliser les expériences
 - promouvoir des messages de prévention et d'éducation
 - s'ouvrir à des problématiques nouvelles



« un espace d'humanité et de citoyenneté au cœur de l'hôpital »



- respecter les règles et valeurs du service public hospitalier
- respecter la dignité de la personne
- respecter la vie privée et du secret des informations
- adhérer à des valeurs de tolérance, d'empathie et de solidarité
- délivrer une information de qualité,
- pluraliste, claire et loyale
- respecter l'éthique
- des professionnels de santé
- ne pas faire de publicité sélective



Le fonctionnement

- Une gestion collégiale par une commission tripartite : CHU - associations – usagers
- Une convention passée entre le directeur général et chacune des associations
- Une prise en charge gratuite par le CHU des frais de fonctionnement et de logistique
- Une coordination par une responsable à temps partiel : personnel du CHU



Les activités

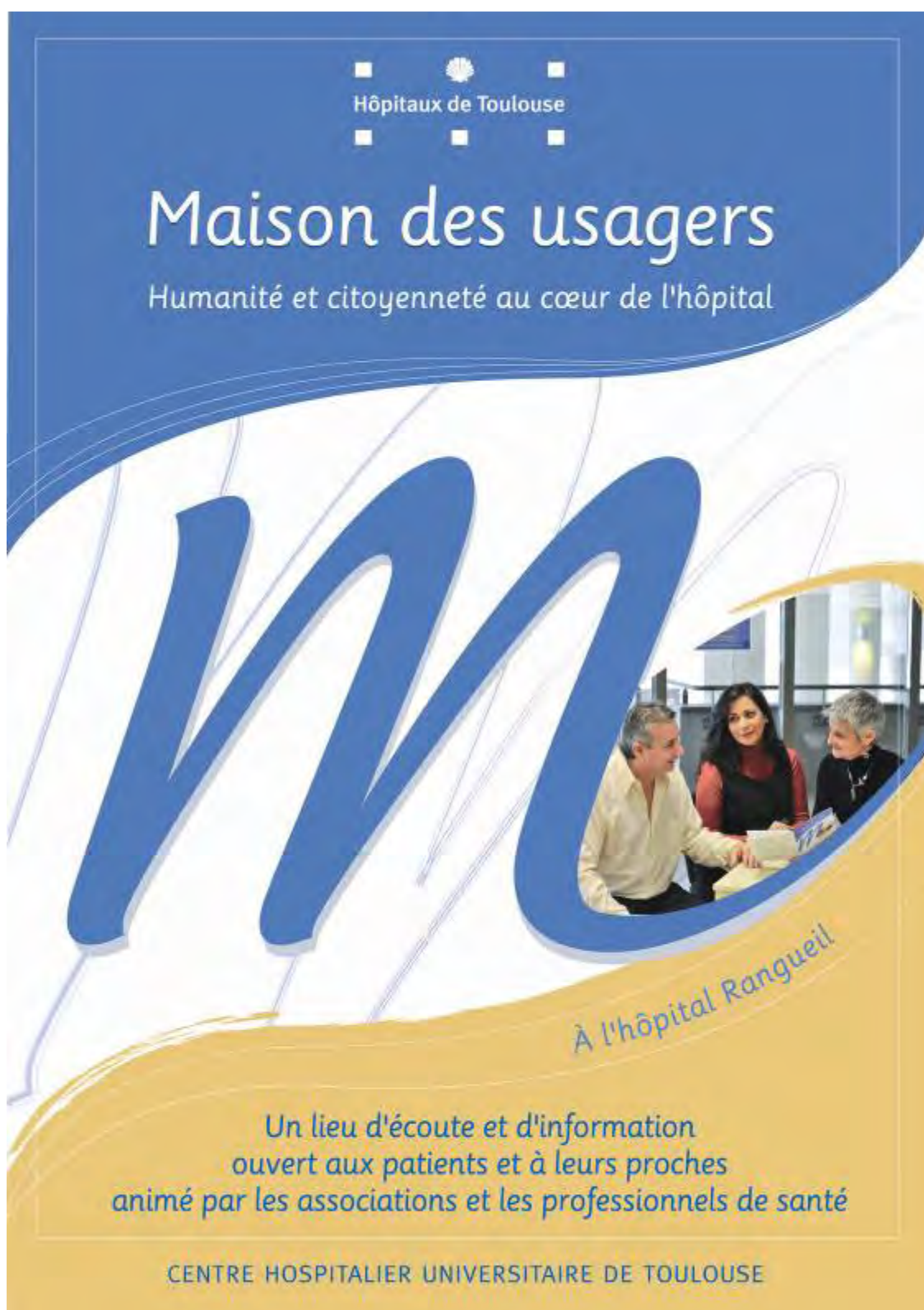
- Des permanences par les bénévoles des associations de soutien dans le domaine sanitaire et social
- De la documentation en accès libre
- Des animations ou activités thématiques par des personnes ressources





- La Maison des usagers contribue ainsi à faire de la santé, **une affaire de chacun.**
- Son ambition est d'aider l'utilisateur à **devenir un partenaire à part entière des professionnels.**
- Sa réussite repose sur son **accompagnement par les bénévoles** et la qualité des ressources documentaires.







Maison des usagers du CHU de Toulouse

C'est un lieu qui contribue à reconnaître la place essentielle du malade et de ses proches dans le dispositif de soins.

Cet espace a pour objectifs :

- d'aider et d'informer tout usager de la santé ;
- de permettre à la personne hospitalisée d'appréhender un univers complexe ;
- d'engager le patient à se responsabiliser dans son parcours de soins.

C'est un lieu d'écoute et d'information, public et gratuit.

Les usagers peuvent se renseigner et s'informer sur :

- les droits des patients ;
- l'hôpital, son organisation et son offre de soins ;
- un problème de santé ;
- les moyens pour aider un proche ;
- les campagnes de prévention.

LA MAISON DES USAGERS, UN LIEU D'HUMANI

C'est un lieu favorisant l'expression des associations et leur reconnaissance.

Les associations ont pour missions de :

- faire connaître leurs actions ;
- mettre à disposition de la documentation ;
- donner des informations relatives à la vie quotidienne des personnes malades ou en situation de handicap ;
- orienter les usagers vers des personnes ressources ;
- participer aux réflexions avec les professionnels de santé ;
- contribuer à la prévention en matière de santé publique.



C'est un lieu ressource pour les professionnels de santé du CHU.

Les professionnels peuvent :

- orienter les patients et leurs proches en recherche de soutien ;
- organiser des séances d'information sur la prévention ;
- animer des débats et des réflexions.

La Maison des usagers n'est ni un lieu de consultation médicale, ni un lieu de réclamation.

TÉ ET DE CITOYENNETÉ AU COEUR DE L'HÔPITAL

LA MAISON DES USAGERS

Elle est pilotée par la Délégation à la communication, culture, clientèle, associations, droit des malades du CHU de Toulouse. Une responsable, professionnelle de santé, a pour mission de gérer l'espace et d'assurer la coordination entre tous les intervenants : associations qui assurent des permanences, représentants des usagers et professionnels de santé (contact : 05 61 32 20 69).



La Maison des usagers est située à l'hôpital Rangueil
bâtiment h3 – rez-de-chaussée
1, avenue Jean Poulhès – TSA 50032
31059 Toulouse cedex 9
(sur le parvis d'accès au hall d'accueil, face à l'ascenseur extérieur).

INFORMATIONS PRATIQUES

- Documentation en accès libre de 9h à 17h du lundi au vendredi (plaquettes d'information des associations et d'organismes publics)
- Permanence par les associations de soutien aux malades et aux familles : planning affiché à l'entrée de la Maison des usagers et accessible sur le site internet : www.chu-toulouse.fr (rubrique associations)
- Accueil téléphonique : 05 61 32 44 98



Maison des usagers

DÉLÉGATION À LA COMMUNICATION, CULTURE, CLIENTÈLE,
DROITS DES MALADES DU CHU DE TOULOUSE

Ouverture de la Maison des Usagers

« La presse en parle »

LA DEPECHE TOULOUSE – 18 AVRIL 2011 – PAGE 11

interview express

J-J. Romatet: « Les usagers ont leur mot à dire »

Ce matin une « Maison des usagers » sera inaugurée au CHU de Rangueil. Centre d'information pour et par les usagers de l'hôpital, son ouverture devrait permettre d'encourager encore davantage le dialogue entre les usagers, les professionnels de santé et les associations de défense des malades. Interview de Jean-Jacques Romatet, directeur général du CHU de Toulouse.

Que devrait permettre cette mai-

son des usagers ?

La maison des usagers est un lieu dans lequel malades, usagers et professionnels pourront dialoguer. Les permanences seront assurées par les bénévoles des associations de défense des malades. On veut mettre davantage les patients au cœur de l'hôpital, rééquilibrer les forces.

Comment le dialogue s'établit-il ?

Il y a toujours des rencontres régulières avec les représentants d'associa-

tions. On informe largement sur la possibilité de les solliciter. On a aussi nommé Guy Castel (de l'UFC que choisir) représentant des malades.

Quels sont les projets allant dans ce sens ?

On va mettre en place une structure similaire à Purpan. Un numéro vert interne à l'hôpital sera lui aussi prochainement mis en service. Il nous faut accepter de laisser transformer par ce dialogue.



LES USAGERS ONT ENFIN LEUR MAISON



Le lieu ouvre ses portes aujourd'hui.

Parfois esseulés face à la maladie, des patients se posent souvent des questions, notamment sur leur pathologie. À partir d'aujourd'hui, des bénévoles vont pouvoir leur répondre au sein de la Maison des usagers, implantée sur l'hôpital de Rangueil*. « C'est un espace neutre et convivial, un trait d'union entre le patient et les professionnels de soins où l'on peut avoir des réponses sur le parcours de soins, la prévention ou le droit des usagers », explique Dominique Soulié, responsable du dossier au CHU.

25 bénévoles à l'écoute

Ouverte de 10 h à 17 h, cette structure met à la disposition des informations à destination des 64 000 malades hospitalisés chaque année à Rangueil ou encore des 150 000 personnes se rendant à un consultation externe. Des associations de malades vont aussi tenir des permanences. « Je vais mettre à la disposition des autres mon expérience car je suis moi-même patient de cette maison depuis ma transplantation hépatique. Quand un malade arrive il est complètement démuni, moi-même je ne savais rien de la transplantation. Je suis là aussi pour essayer de leur redonner le moral », témoigne Claude Barrés, membre de Trans-Forme, une des 15 associations ayant répondu présentes. Aux côtés de 25 autres bénévoles, il va écouter, sans pour autant remplacer le professionnel. D'ici deux ans, Purpan devrait aussi être doté d'une maison des usagers.

La « maison des usagers » de l'hôpital Rangueil est ouverte

TOULOUSE/Située au rez-de-chaussée du nouveau bâtiment d'entrée de l'hôpital Rangueil (H3), en face de l'ascenseur, la « maison des usagers » a ouvert officiellement hier matin. Le CHU de Toulouse est le premier dans le grand Sud à disposer d'une structure de ce type, animée exclusivement par des bénévoles. Cet espace est dédié aux usagers, patients, familles, visiteurs... Yvette Petit et Frédérique Godard, de l'association Les blouses roses, ont assuré la première permanence.

« Lorsqu'on fait du bénévolat à l'hôpital on prend conscience des besoins des patients qui souvent souffrent d'un manque d'information et de connaissance du milieu hospitalier », dit Yvette Petit. « À présent il y aura un endroit dans lesquels des personnes pourront leur donner des renseignements concrets. C'est un peu le prolongement de ce qu'on fait, cela donne plus de visibilité aux associations ». 16 assos ont déjà répondu présent pour assurer le planning des permanences. « Il y a 183 associations qui travaillent

avec l'hôpital de près ou de loin, indique Claude Sorina, coordinatrice de la Maison des Usagers. 16 se sont déjà engagées pour tenir des permanences ». Le lieu dispose d'une entrée où le public trouvera de nombreux documents sur des structures de soutiens, groupes liés à différentes pathologies etc. Un espace d'accueil permet aux visiteurs de rencontrer les bénévoles. Un planning des permanences est affiché dans le hall. On peut aussi prendre rendez-vous, du lundi au vendredi au 05 61 32 44 98.

santé



Première permanence à la Maison des usagers/. Photo DDM. X. de Fenoyl.

Nouveau lieu d'accueil pour les patients



► Claude Sorina, coordinatrice de la structure, et un bénévole.

► La première Maison des usagers de la région vient d'ouvrir au CHU de Rangueil ► Une structure animée par des bénévoles qui vise à mieux informer les patients

Depuis lundi, les patients de l'hôpital Rangueil ainsi que leurs proches peuvent trouver une oreille attentive à la Maison des usagers. Ce lieu pionnier dans la région se veut être "un espace d'accueil, d'échange et d'écoute, comme un trait d'union entre le monde complexe de l'hôpital et l'extérieur", résume Claude Sorina, coordinatrice du dispositif.


Des bénévoles de seize associations de malades se sont pour l'instant portés candidats pour assurer des permanences tout au long de la semaine. Leur mission ? "Rassurer les usagers, les orienter vers les bons interlocuteurs, et leur don-

ner un accès direct à des informations sur les différentes pathologies, sur les droits des malades ou encore sur les systèmes de prise en charge", explique Claude Sorina. Car si le CHU de Rangueil est en première place du classement des hôpitaux du Point, il n'en reste pas moins que certains patients souffrent d'un manque de dialogue avec les professionnels de santé.

"Dans le cas d'une pathologie grave, les familles éprouvent un besoin de s'exprimer, et c'est vrai qu'au sein de l'hôpital il est parfois difficile de trouver un interlocuteur qui a

du temps disponible, témoigne Nicolas Baron, président de l'Association des familles de traumatisés de Midi-Pyrénées. L'échange est pourtant un élément essentiel car il permet une meilleure prise en charge des problèmes."

Alors, bien qu'elle ait connu deux premiers jours plutôt calmes, avec une seule visite et deux appels téléphoniques, la Maison des usagers devrait rapidement faire le plein. Le CHU de Toulouse a d'ailleurs un second projet dans les cartons, à Purpan.

 JULIE DUQUENNE
WWW.METROFRANCE.COM

CHU de Toulouse

Une Maison des usagers à l'hôpital Rangueil



JEAN-JACQUES ROMATEL, DIRECTEUR GÉNÉRAL DU CHU

A l'occasion de la journée européenne des Droits des patients, une Maison des usagers a ouvert ses portes à l'hôpital Rangueil le lundi 18 avril. Située au rez-de-chaussée du nouveau bâtiment H3, cette structure a pour but si l'on en croit le CHU de «favoriser la démocratie sanitaire en aidant les patients à devenir des acteurs à part entière de la santé». Il s'agit, concrètement, d'un lieu d'écoute et d'information public, gratuit et ouvert à tous de 10h à 17h. Les patients, les familles et les professionnels de santé peuvent ainsi s'informer sur les droits des patients, l'organisation de l'hôpital et son offre de soins, la prise en charge des problèmes de santé, les moyens pour aider un proche ou les campagnes de prévention. Coordonnée et placée sous la responsabilité d'un cadre supérieur de santé, cette maison est animée par une trentaine de bénévoles d'associations de soutien aux malades et aux familles. On note enfin que 16 associations se sont d'ores et déjà engagées pour assurer des permanences et qu'une seconde Maison des usagers verra le jour à Purpan d'ici deux ans.