

LA POLITIQUE DE LA DHOS EN FAVEUR DES USAGERS

Isabelle Manzi



Les trois axes de la politique

- Favoriser le respect des droits individuels des usagers
- Promouvoir leur expression collective et leur participation
- Améliorer la qualité de vie des usagers

***Après consultation et concertation
avec les usagers***

Les cinq piliers de la mise en oeuvre

- **recueil des attentes**
- **création d'outils**
- **information**
- **communication**
- **formation, sensibilisation**

Le droit à l'information

- **Faciliter l'accès à l'information médicale**

Evolutions réglementaires

L'externalisation / fermeture des cliniques privées

Formation ANFH sur l'accès au dossier médical

- **Améliorer la délivrance de l'information**

L'information médicale

Réactualisation HAS des reco ANAES

L'information sur les droits

Espace internet / Fiches informatives / charte pour l'ambulatoire

La représentation des usagers (1)

- **Le constat :**
 - nécessité de plus de 16000 RU uniquement pour les CRU
 - nécessaire optimisation du recrutement
- **Les mesures :**
 - *Mesures pédagogiques*
Circ du 05/02/09 sur l'agrément des associations qui encourage les services déconcentrés à mener des actions vis-à-vis des associations

La représentation des usagers (2)

- **Les mesures (suite)**

- *Mesures incitatives*

- > rendre effectif le droit à l'indemnisation du congé de représentation

- actions d'information (fiche)

- invitation des ES à préciser leurs pratiques sur ce thème dans les rapports de CRU 2008 & 2009

- > financement des regroupements régionaux d'associations : enquête (DGS) en cours auprès des DRASS sur le fonctionnement, l'activité et le financement des Ciss régionaux

Améliorer la qualité de vie des usagers



MINISTÈRE DE LA SANTÉ,
DE LA JEUNESSE,
DES SPORTS
ET DE LA VIE ASSOCIATIVE



« L'idée de valoriser les initiatives du terrain, et d'aller à la rencontre des acteurs a guidé l'approche qui vous est proposée aujourd'hui. Cet espace internet est à la disposition des établissements de santé publics et privés et des associations comme un lieu de partage d'expériences autour de l'accueil, de l'information et de la prise en charge des usagers. »

Au fil de ces pages, vous découvrirez des expériences diverses reflétant l'engagement d'établissements qui ont souhaité s'inscrire dans une dynamique, par et pour l'utilisateur.

Je vous invite à enrichir ce site de vos expériences, avec la volonté partagée d'impulser des actions de qualité, de rendre le droit des usagers effectif, de favoriser le changement des attitudes et des organisations et surtout de privilégier la relation entre le soignant, le soigné et l'établissement d'accueil. »

lire la suite...



voir le film
de présentation...

Annie Podeur
Directrice de
l'hospitalisation
et de l'organisation
des soins



Partage d'expériences
Accueil, information et prise en charge des usagers
santé accueil relation écoute
patient participation expérience



Les dernières expériences partagées

- Visio-interprétariat en LSF (langue des signes française)
Hôpital Pontchaillou - CHU de Rennes (35)
- Toubidou
CHU de Nantes - Pôle Mère enfant (44)
- Espace d'accueil pour les familles
CH Marguerite de Lorraine, Mortagne au Perche (61)
- Infos pratiques
Centre hospitalier d'Aurillac, Aurillac (15)

Vous souhaitez participer

- Mode d'emploi
- Fiche de remontée
- Formulaire
- Foire aux questions
- Contact à la DHOS

Vous cherchez une expérience

- Recherche par région
- Recherche par thématique
- Recherche par nom



Mettre en valeur les projets réalisés

- diffuser une culture de l'accueil, de l'écoute, une attention aux personnes
- proposer des outils pour multiplier la mise en œuvre de bonnes idées et de bonnes pratiques
- inviter les établissements de santé à faire part de leurs « bonnes idées » et leurs « bonnes pratiques », afin de les mutualiser
- impulser une dynamique de changement plutôt que d'imposer des normes « descendantes »
- ouvrir l'expérience à l'ambulatoire