

COMPTE RENDU DU GROUPE

Thématique principal : Informations et connaissance des représentants d'usagers

Réunion du groupe de CISS

MICHELE QUESTEL et DAVID HENRY ont abordé les sujets autour de 3 thèmes directeurs :

- A- Une meilleure connaissance des représentants d'usagers...
- B- la question sur la maison des usagers
- C- Campagne d'information

A/ Faire connaître les représentants

Une meilleure connaissance des représentants des usagers dans leur rôle et mission au sein des établissements de santé

En amont du processus de communication :

, Proposons la création d'affiches personnalisées par établissement en les positionnant sur les principaux lieux de passage et étages, et sur lesquelles figureront le contact téléphonique du collectif inter-associatif relayé par les Représentants d'usagers de l'établissement avec une adresse mail rattaché au domaine du collectif après décision.

Affichage d'un format A4 ou A3 dans les chambres (voir modèle) en "variabilisant" la fiche au niveau de chaque établissement. Par ailleurs, information délivrée par les Etablissements sur l'existence des représentants des usagers, via l'utilisation d'outils modernes de communication, lorsque ceux ci existent. A titre d'exemple, faire intégrer dans le panneau publicitaire défilant, l'existence des représentants, sans oublier les établissements annexes ou déconcentrés.

En aval du processus :

Afin de recueillir les demandes émanant des familles et ou usagers, avec acceptabilité d'administrer le dispositif. Le CISS concentrerait à l'accueil les appels des familles et /ou usagers, puis après filtrage de la demande informerait sur les modalités de prise de contact avec le(s) représentant(s). Cette proposition entrainerait le Rappel ou la réception de la demande par mail et ceci à l'initiative du demandeur.

B/ Maison des usagers

À été décidé d'aborder cette question, en prenant appui sur les textes juridiques et réglementaires prévus Cette démarche s'inscrirait dans le cadre de la loi du 4 mars 2002 qui reconnaît les droits individuels et collectifs des usagers.

Traits d'union entre les usagers de l'hôpital et les lieux de soins, la (es) maison (s) des usagers sont tenues par les associations de santé sous forme de permanence entre elles. Leur mission : renseigner le public sur les pathologies et les traitements, sur les droits des usagers, sur la prévention, sur les organisations oeuvrant à l'hôpital. Les liens inter-associatifs produiront du partage d'expériences et faciliteront les relations avec les acteurs de santé. Les chances de succès, reposant au préalable, sur la volonté de la direction générale, pour chaque établissement, de faire vivre les droits des patients

A titre d'expérimentation, et s'agissant du CHU Abymes PaP, Il a été soutenu qu'il était hors de question de rester sans local pour les usagers durant la période transitoire qui s'écoulera avant l'opérationnalité du local prévu lors de la construction du nouvel hôpital (délai probable entre cinq et sept ans). Ce local pourrait être interdisciplinaire :

- - issu d'associations agréés en matière de santé
- - Professionnels de santé
- - Établissement de santé
- - Service de santé
- - Organisme producteur de produits de santé

Un espace pourrait être trouvé à proximité de l'entrée de l'accueil du CHU, dont il faudrait examiner la possibilité d'un [aménagement.de](#) 10 à 15m² en envisageant son administration par des permanences avec les associations participantes.

C/ Concernant la campagne d'information

Pour Renforcer et améliorer l'information auprès du public souhaite une campagne de Publicité faite par les établissements ou les collectifs sur l'existence de représentants des usagers.

Les contenus et les interventions seront à définir par les associations participantes.

Il envisager à trois niveaux :

- Médias tv :.canal 10-atv-
- /Radio : rci Marvel, Guadeloupe 1ere, cible des adventistes
- Presse écrite : France Antilles

Selon une périodicité semestrielle d'intervention

Sur ces différents points resterons à déterminer les moyens d'action de ces propositions avec bailleurs Inter-associatifs et institutions de santé.