

Capsule « Maison des usagers et des associations »

Intervention d'octobre 2022

Enola CONRAD

Centre Hospitalier National d'ophtalmologie des quinze vingt

Ce document décrit la présentation power point de Madame Enola Conrad qui contient 19 diapos qui seront regroupées en neuf chapitres listés dans la table des matières ci-dessous.

Table des matières

1. La Maison des usagers et des associations - MDUA	2
2. La MDUA au sein des 15-20.....	2
3. Les associations.....	2
4. Les associations partenaires en date du 15 aout 2022.....	3
5. Les droits des patients/ droits des personnes.....	3
1. Le respect de la dignité de la personne humaine	3
2. Droit à l'accès aux soins et au choix du médecin.....	3
3. Droit à la non-discrimination	3
4. Droit à l'information	3
5. Respect du consentement	4
6. Les droits des patients/Droits de l'utilisateur et du citoyen.....	4
1. Respect des libertés publiques :.....	4
2. Plainte, contentieux et indemnisation	4
3. Droit à la représentation des usagers du système de santé – niveau régional et national	4
4. Droit à la représentation des usagers du système de santé au sein d'un établissement de santé	5
7. La Commission des usagers - CDU	5
8. La parole des usagers	5
1. Les réclamations.....	5
2. Les médiations.....	6
3. Les enquêtes de satisfaction	6
4. Analyse.....	6
9. Pour aller plus loin.....	6

1. La Maison des usagers et des associations - MDUA

Les Maisons Des Usagers et des Associations, autrement dit les MDUA, permettent de concrétiser la notion de démocratie sanitaire.

La démocratie sanitaire en établissement de santé vise à associer l'ensemble des acteurs de santé, et notamment les usagers, à ses projets.

Les Maisons Des Usagers et des Associations favorisent l'implication réelle des usagers en partenariat avec les professionnels de santé.

Les caractéristiques des Maisons Des Usagers et des Associations sont listées ci-dessous :

- Un lieu d'information sur les pathologies et sur les associations
- Un lieu d'écoute et d'échange
- Un lieu au service des usagers et projets portés par les patients, à disposition des patients partenaires.

Les acteurs sont les suivants :

- Les usagers, les patients, leur entourage, les représentants des usagers (adhérents d'une association reconnue par l'agence régionale de santé (ARS), les patients partenaires
- Les associations
- La Chargée des Relations avec les Usagers et les Associations (CRUA)
- Les professionnels de santé, notamment les pilotes et référents de la thématique Droits des Patients

2. La MDUA au sein des 15-20

La Maisons Des Usagers et des Associations se situe au 24 rue de Charenton, à côté de l'entrée de l'hôpital, il est directement accessible depuis la rue et est ouvert sur l'extérieur avec la présence de baies vitrées.

Mais le projet Maisons Des Usagers et des Associations va bien au-delà de ce lieu. Des projets seront coconstruits avec les usagers et notamment avec les patients partenaires, les associations et les services de soins.

Exemples de projets :

- permanences d'associations au sein de l'établissement,
- groupes de parole,
- organisation de journées à thème,
- groupe de travail thématique (amélioration du parcours patient) ...

3. Les associations

Un recensement des associations en lien avec la déficience visuelle et le handicap a été initié. Des liens se créent, les associations envoient de la documentation et envisagent des partenariats avec les quinze vingts.

Ces associations ont plusieurs missions :

- l'accompagnement des patients et de leur famille
- l'animation et les loisirs
- le soutien à la recherche
- le soutien face à la maladie
- l'information sur les droits des patients
- la veille juridique
- etc.

4. Les associations partenaires en date du 15 août 2022

- AccessijeuX
- Association France Glaucome
- Association occlusion veine rétine (OVR)
- Fédération des aveugles et handicapés visuels de France
- Inflamm'OEil
- Les auxiliaires des aveugles
- Les doigts qui rêvent
- Les Mirauds Volants
- Rétina France
- Union Des Aveugles Et Déficients Visuels (UNADEV)
- Valentin Haüy

5. Les droits des patients/ droits des personnes

Les Droits de la personne sont décrits en cinq points ci-dessous :

1. Le respect de la dignité de la personne humaine

Il se définit par un ensemble de principes : « la primauté de la personne humaine, le respect de l'être humain dès le commencement de sa vie, l'inviolabilité, l'intégrité et l'absence de caractère patrimonial du corps humain ainsi que l'intégrité de l'espèce humaine » (Conseil constitutionnel, Décision n° 94-343/344 DC du 27 juillet 1994).

2. Droit à l'accès aux soins et au choix du médecin.

Le patient peut choisir son médecin ou l'établissement de santé et bénéficie du droit à la continuité des soins.

3. Droit à la non-discrimination

« Aucune personne ne peut faire l'objet de discriminations dans l'accès à la prévention ou aux soins. » (Article L.1110-3 du Code de la Santé Publique)

Par exemple, aucun professionnel de santé ne peut refuser de donner des soins pour un motif tel que l'origine, le sexe, le handicap, l'orientation sexuelle, les opinions politiques, une religion...

4. Droit à l'information

L'information est un préalable au recueil du consentement libre et éclairé.

Il s'agit d'informations sur son état de santé, sur les différentes investigations, traitements ou actions de prévention proposées, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles qu'ils comportent ainsi que sur les autres solutions possibles et sur les conséquences prévisibles en cas de refus.

L'information doit être claire, loyale et appropriée, elle doit être délivrée au cours d'un entretien avec le patient afin de permettre à ce dernier de comprendre ce qui lui est proposé et de poser les questions légitimes que le traitement entraîne.

Il y a des exceptions :

- L'urgence vitale
- L'impossibilité d'informer : Refus du patient ou Facultés cognitives altérées (le médecin peut contacter la personne de confiance)

5. Respect du consentement

Le consentement aux soins s'entend comme la liberté de consentir à un acte et celle de refuser d'y consentir. Toute personne a le droit de refuser un traitement et qu'aucun acte médical ou un traitement. Le consentement peut être retiré à tout moment. « Le médecin a l'obligation de respecter la volonté de la personne après l'avoir informée des conséquences de ses choix et de leur gravité. » (Article L.1111-4 alinéa 2 du Code de la Santé Publique).

Dans cette démarche, le soignant s'efforce de recueillir l'adhésion du patient à son projet de soins, qu'il construit avec lui.

Seule l'existence d'un délai raisonnable, non défini par les textes, permet de considérer que l'urgence vitale qui impose au professionnel d'agir immédiatement, constitue la seule exception à l'obligation de recueillir le consentement et de respecter la volonté du patient.

Un acte invasif est égal à un consentement :

- Information orale lors d'un entretien et la remise d'une fiche d'informations
- Retour de cette fiche signée et traçabilité dans le dossier patient

6. Les droits des patients/Droits de l'utilisateur et du citoyen

1. Respect des libertés publiques :

- La liberté d'aller et venir : l'utilisateur est libre de ses faits et gestes et notamment d'aller et de venir dans l'enceinte, hors cas spécifiques.

- Le respect des croyances religieuses

Les patients doivent pouvoir suivre les préceptes de leur religion. Cependant, pour des raisons de sécurité et d'organisation du service, cette liberté religieuse doit être compatible avec le respect des autres droits, notamment la tranquillité des malades ainsi que la qualité des soins et l'égal accès aux soins pour tous.

Il en va de même concernant la tenue vestimentaire qui doit être compatible avec les règles d'hygiène et de sécurité.

Il existe un service d'aumônerie au sein des 15-20 au niveau de la chapelle ainsi qu'une liste des officiants des différents cultes.

2. Plainte, contentieux et indemnisation

Lorsque l'utilisateur s'estime victime d'un préjudice, il peut :

- Faire une réclamation
- Avoir recours aux représentants des usagers, à la Commission des usagers, aux médiateurs
- Être entendu par le CRUA ou un responsable de l'établissement
- Demander réparation devant la commission de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux (CCI)
- Faire connaître sa situation à la Défenseure des droits
- Agir en justice

3. Droit à la représentation des usagers du système de santé – niveau régional et national

Les usagers du système de santé sont représentés dans les conseils des différentes agences sanitaires :

- Agences Régionales de Santé (ARS)
- Conférences Régionales de la Santé et de l'Autonomie (CRSA)
- Conférence Nationale de la Santé (CNS)
- Haute Autorité de Santé (HAS)

Mais aussi :

- Dans le conseil d'administration de l'ONIAM

- Dans les commissions de conciliation et d'indemnisation (CCI) où ils participent à l'examen des dossiers

4. Droit à la représentation des usagers du système de santé au sein d'un établissement de santé

Les usagers sont représentés à travers la désignation de 4 représentants des usagers (RU) par le Directeur Général de l'ARS. Ces personnes sont proposées par des associations agréées. Ils sont les porteurs de la parole des usagers, veillent au respect de leurs droits dans les commissions et instances dans lesquelles ils ont été mandatés, notamment dans la commission des usagers. Ils peuvent être contactés par les usagers à tout moment.

Par mail : representantsdesusagers@15-20.fr

Par téléphone : Mr Yves Denis (association Les petits frères des pauvres) 06.73.22.24.61

Mme Denise Noel Rieu (Ligue contre le cancer) 06.70.52.81.50

Mr Didier Legoff (Association valentin Haüy) 06.63.92.39.68

Mr Alain Laforêt (Association nationale des retraités 06.14.11.61.22

7. La Commission des usagers - CDU

La Commission Des Usagers (CDU) est une instance de l'hôpital permettant de renforcer la place des usagers.

Parmi ses missions :

- Veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches
- Examiner les réclamations, médiations et contentieux
- Analyser les résultats des enquêtes de satisfaction
- Participer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge
- Rédaction d'un rapport annuel d'activité transmis à l'ARS

Au sein des quinze vingt, elle est composée du représentant légal de l'hôpital, les médiateurs, les représentants des usagers, l'équipe de direction, le service qualité-patientèle, le président de la Commission Médicale d'Etablissement (CME) et des invités. Tous sont astreints au secret professionnel.

8. La parole des usagers

1. Les réclamations

Les modalités sont les suivantes : courrier, mail, formulaire en ligne, téléphone, rencontre physique.

Elles sont classées selon les catégories de l'Agence Régionale de Santé :

- accueil et administration
- prise en charge médicale
- prise en charge paramédicale
- vie quotidienne et environnement
- respect de la personne.

Le traitement est le suivant :

- Envoi d'un accusé de réception au patient
- Envoi de la réclamation et demande d'éléments de réponse aux professionnels concernés par la réclamation
- Envoi d'un courrier de réponse au patient

- Organisation d'une médiation, si nécessaire

2. Les médiations

L'utilisateur a la possibilité de saisir les médiateurs médicaux ou paramédicaux, selon les griefs invoqués.

Une médiation est un entretien visant à compléter les informations fournies au patient, qui peut être accompagné d'un Représentant des Usagers. Si nécessaire, les voies de recours possibles sont présentées.

Le médiateur rédige un compte-rendu de cet entretien qu'il adresse aux membres de la Commission des usagers et au patient. Il présente le sujet lors des Commissions des usagers.

3. Les enquêtes de satisfaction

Les enquêtes de satisfaction font partie intégrante de la démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins et de l'expérience patient.

Au sein de l'hôpital des quinze vingts, elles diffèrent selon le type de prise en charge :

- À la suite d'une hospitalisation ou un séjour ambulatoire : questionnaire national e-Satis envoyé par mail.

- À la suite d'une consultation, passage aux urgences, au laboratoire, en pharmacie ou en imagerie : enquête interne envoyée par mail (lien informatique direct vers logiciel), ou scannée grâce à un QR code disponible dans les salles d'attente ou récupérée sous format papier à l'accueil.

Les résultats des enquêtes de satisfaction sont affichés dans les salles d'attente et présentés aux équipes.

4. Analyse

La parole des usagers, au travers des réclamations, des éloges, des médiations, des enquêtes de satisfaction et des avis sur les réseaux sociaux, est analysée en Commission Des Usagers.

Ces analyses sont :

- quantitatives (pourcentage de satisfaction)

- qualitatives (points positifs et négatifs). Une analyse des verbatims est opérée par une intelligence artificielle de la société Betterworld qui mesure la satisfaction des patients en décryptant leur sentiment et leur vécu expérientiel.

L'hôpital des quinze vingts porte une attention particulière à la parole du patient. Grâce à celle-ci, des actions sont mises en place pour améliorer les conditions d'accueil et les droits des patients.

9. Pour aller plus loin...

Voici la liste de tests de Loi, de circulaires, d'articles importants.

- Maison des usagers : Circulaire DHOS/E1 no 2006-550 du 28/12/2006 relative à la mise en place de maisons des usagers au sein des établissements de santé

- Droits des patients : Loi n° 2002-303 du 04/03/2002 relative aux droits des malades et la qualité du système de santé

- Non-discrimination : Article L1110-3 - Code de la santé publique

- Droit à l'information : Article L1111-2 - Code de la santé publique

- Respect du consentement : Article L1111-4 - Code de la santé publique

- Commission des usagers : Article L1112-3 – Code de la santé publique