

# Capsule

## « Maison des usagers et des associations »

Intervention d'octobre 2022

Enola CONRAD

---

# 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 MDUA favorisent l'implication réelle des usagers en partenariat avec les professionnels de santé.

# Les MDUA

## Caractéristiques

- **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

## Acteurs

- Les **usagers** :
  - Les patients
  - Leur entourage
  - Les représentants des usagers (adhérents d'une association reconnue par 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



# La MDUA au sein des 15-20

La MDUA 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 MDUA va bien au-delà de ce lieu. **Des projets seront co-construits** 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)...



# 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 15-20.

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
- ...



# Les associations partenaires\*

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



\*en date du 15/08/2022

# Les droits des patients

## Droits de la personne

- Respect de la dignité de la personne humaine

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).

- 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.

- 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...

# Les droits des patients

## Droits de la personne

- 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 proposés, 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.

Exceptions :

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



# Les droits des patients

## Droits de la personne

- 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.

1 acte invasif = 1 consentement :

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



# Les droits des patients

## Droits de l'usager et du citoyen

- Respect des libertés publiques

- La liberté d'aller et venir

L'usager 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.



# Les droits des patients

## Droit de l'usager et du citoyen

- **Plainte, contentieux et indemnisation**

Lorsque l'usager 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

# Les droits des patients

## Droit de l'usager et du citoyen

- 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 CCI où ils participent à l'examen des dossiers

# Les droits des patients

## Droits de l'utilisateur et du citoyen

- 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](mailto:representantsdesusagers@15-20.fr)
- Par téléphone :

**M. 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

**M. Didier LE GOFF** (*Association Valentin Haüy*) ..... 06 63 92 39 68

**M. Alain LAFORÊT** (*Association nationale des retraités*)..... 06 14 11 61 22

# 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 15-20, 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.

# La parole des usagers

- **Les réclamations**

Modalités : 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.

Traitement :

- 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

# La parole des usagers

- **Les médiations**

L'usager 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 CDU et au patient. Il présente le sujet lors des Commissions des usagers.



# La parole des usagers

- **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 des 15-20, elles diffèrent selon le type de prise en charge :

- Suite à une hospitalisation ou un séjour ambulatoire : **questionnaire national e-Satis** envoyé par mail.
- Suite à 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.**

# La parole des usagers

- **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 15-20 porte un **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.



# Pour aller plus loin...

- **Maison des usagers** : Circulaire DHOS/E1 n° 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 à 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