

# CHARTRE DE LA MAISON DES USAGERS DU CENTRE HOSPITALIER STE ANNE

La Maison des usagers du Centre hospitalier Ste Anne s'inscrit dans un contexte de profonde mutation où les découvertes scientifiques, les nouvelles thérapeutiques, l'essor des médecines alternatives remettent en cause la conception traditionnelle de la santé. L'évolution des attitudes et des comportements change le regard sur la maladie ou sur le handicap et modifie les relations entre soignants et soignés.

**La santé devient l'affaire de chacun. L'ambition d'un tel espace est d'aider les usagers à devenir des partenaires à part entière des professionnels de la santé ; à devenir acteurs de leur santé.**

## LES MISSIONS

La Maison des usagers est un espace d'accueil et d'information pour les patients accueillis dans les services du Centre hospitalier Sainte Anne et leurs proches. Lieu public et gratuit, il peut aussi accueillir des personnes extérieures à l'établissement.

Les missions de la maison des usagers peuvent se décliner en 4 axes principaux :

### **S'INFORMER SUR UN PROBLEME DE SANTE**

\* Information sur les pathologies et les traitements des personnes accueillies (troubles psychiques et somatiques)

### **S'INFORMER POUR AIDER OU ACCOMPAGNER**

\* Une personne ayant un problème de santé (aide matérielle, psychologique, associative, financière, sociale...)

### **S'INFORMER SUR SES DROITS**

\* Modalités d'accès au dossier médical, plaintes et réclamations, modalités d'hospitalisation en psychiatrie, droits sociaux, orientation vers les services compétents

### **S'INFORMER POUR ENTRETENIR SA SANTE, PREVENIR DES MALADIES**

\* Vaccinations, contraception, diététique, information sur les conduites à risque pour la santé vis-à-vis des pathologies suivantes : Infections sexuellement transmissibles, dépendances (alcool, tabac, drogues), hépatites, tuberculose

**La Maison des usagers du Centre hospitalier Ste Anne a pour mission d'aider les usagers à trouver des informations sur leurs droits, sur une pathologie, une thérapeutique, sur les lieux de soins, de prévention et d'accueil.**

Elle a aussi pour mission de permettre la rencontre entre les associations de santé, les usagers du système de santé et les professionnels du Centre hospitalier Ste Anne.

## LE PUBLIC

La Maison des usagers est ouverte à tous les publics, quels que soient leur statut, âge, niveau d'étude ou de qualification, catégorie professionnelle ou situation géographique.

## LES PRINCIPES DE FONCTIONNEMENT

### *1. Un espace d'accès libre et gratuit fonctionnant dans l'esprit du service public*

L'espace étant d'accès libre et gratuit, ce qui suppose, d'une part, qu'aucune activité commerciale ne peut s'exercer à l'intérieur de ses murs, d'autre part, qu'aucun contrôle des personnes s'y présentant n'y soit organisé : on peut fréquenter la Maison des usagers sans justification, ni inscription à quelque organisme que ce soit.

Les partenaires s'engagent à diffuser une information aussi complète et pluraliste que possible, en dehors de tout corporatisme ou de toute publicité sélective en faveur de leur propre institution.

### *2. Des services centrés sur les besoins des usagers*

La Maison des usagers est centrée sur la demande, la question, le problème de l'utilisateur. L'espace fonctionne sans rendez-vous préalable : seul le temps de l'utilisateur est pris en compte, que sa question soit posée dans l'urgence ou que sa demande intervienne comme une étape dans une recherche d'aide, de conseil ou de documentation.

### *3. Un lieu fondé sur la pluralité des points de vue et des démarches*

**Devenir acteur ou partenaire de sa santé ou de celle d'un proche** suppose, pour l'utilisateur, des temps de réflexion, un cheminement personnel nécessitant de multiples supports adaptés aux différentes étapes de son questionnement. Les associations de santé présentes à la Maison des usagers participent à cet accompagnement. La Maison des usagers n'est donc pas un dispositif spécialisé pour un type de public (par ex : personnes souffrant de troubles psychiatrique ou neurologiques). C'est une plate-forme multi-partenariale qui s'efforce de mettre à disposition du public une information pluraliste, couvrant tous les champs de la santé.

La Maison des usagers fonctionne sur **une coopération, une association d'efforts, de compétences et de points de vue** qui viendront donner relief à la question de l'utilisateur. L'utilisateur pourra ainsi, à la lumière de cette pluralité de points de vue, repositionner sa démarche, éventuellement au sortir de plusieurs entretiens. Pour fonctionner, ceci suppose des efforts permanents de mutualisation des connaissances et des compétences de la part des associations de santé.

Les services de la Maison des usagers ont pour vocation **d'améliorer en particulier les relations entre soignés et soignants**, de permettre à l'utilisateur de devenir responsable de sa santé, de favoriser la démocratie sanitaire. Enfin, la Maison des usagers est ouverte à toutes les demandes : de la simple envie de savoir, à la question clairement formulée, en passant par le besoin encore mal identifié.

#### ***4. Un espace public d'accueil fondé sur la qualité de l'écoute et du conseil***

- ***Conseiller n'est pas assister ou prescrire***

L'objectif d'autonomie des usagers justifie l'existence d'une Maison des usagers. L'entretien avec un permanent d'une association de santé doit aider l'utilisateur à construire des stratégies d'action et n'a en aucun cas pour vocation de décider pour lui. Pour qu'il y ait véritablement conseil, il ne peut y avoir d'enjeu de contrôle ni de décision. C'est ce qui permet au public de se réapproprier une demande prise en charge, ailleurs, par une institution.

- ***Le respect de l'anonymat et de la confidentialité***

Cette règle incontournable corrobore l'absence de contrôle et de prescription : pour que le choix puisse s'opérer, il faut qu'une parole libre s'exprime. Les entretiens se déroulent dans le cadre d'un anonymat de l'utilisateur et de respect de la confidentialité des informations personnelles qu'il présente.

#### ***5. Un lieu fondé sur la complémentarité des associations de santé et des ressources documentaires***

La variété et l'étendue de la documentation sont les conditions indispensables pour que le public puisse s'informer sur l'actualité médicale, se forger sa propre opinion et se construire ses propres stratégies dans le système de santé.

Mais sans la présence des associations de santé, tout ceci pourrait se réduire à la juxtaposition d'une multiplicité d'outils difficilement accessibles, risque d'autant plus grand pour les publics les moins autonomes.

C'est bien l'interaction entre les associations de santé et les ressources documentaires qui va favoriser un processus d'autonomisation de l'utilisateur.

***C'est à cette condition que peuvent se créer, loin de l'assistanat, des espaces de citoyenneté pour tous les usagers.***