

“N’attendez pas pour connaître vos droits et vos représentants”



JOURNÉE EUROPÉENNE DE VOS DROITS EN SANTÉ

2 avril 2020
10^{ème} édition

Contexte et objectifs

Droits individuels de l'utilisateur

Secret médical, non-discrimination, choix de la personne de confiance, expression des directives de fin de vie, etc.

Droits collectifs des usagers

Des bénévoles défendent les droits et les intérêts de tous les usagers de la santé dans les établissements de santé, qu'ils soient privés ou publics, et dans les instances de santé publique, à l'échelon local, départemental, régional et national.

En France, le **4 mars 2002**, la loi dite « **Loi Kouchner** » reconnaît deux types de droits à la personne malade : **droits individuels et droits collectifs**. Elle traduit l'idée de rendre le **patient acteur de sa santé**.



En Europe, la même année, **Active Citizenship Network**, association de citoyens européens, rédige une **Charte européenne des droits des patients**. Elle proclame **14 droits** qui visent à garantir « un **niveau élevé de protection de la santé humaine** ».

Pour la **10^{ème}** année consécutive, France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes se mobilise pour **informer et sensibiliser tous les acteurs de la santé** (grand public, professionnels de santé, associations, etc.) sur les droits des usagers et en particulier sur leurs représentants, le contenu de leurs missions et la façon dont ils peuvent être saisis.

Date

2 avril 2020

Nous proposons aux participants de se mobiliser une journée entre le 2 et le 10 avril afin d'apporter une réelle liberté d'organisation. La promotion de l'événement s'appuiera, comme chaque année, sur une date phare pour décliner tous les événements sur toutes les dates proposées.

Thème

En 2020, nous vous proposons d'aborder le thème de « **l'expression des usagers** ». Qu'ils soient positifs ou négatifs, les retours des usagers sont un élément important pour l'amélioration de la qualité au sein des établissements de santé.

Aborder ce thème peut être l'occasion de :

- Présenter le circuit des plaintes et réclamations au sein de l'établissement
- Mettre en valeur un récent projet d'amélioration suite à la demande d'un/des usager(s)
- Faire connaître le questionnaire de satisfaction et promouvoir son utilité
- ... et tant d'autres !

La liste n'est pas exhaustive et nous sommes à votre disposition pour échanger sur les possibilités. En parallèle, nous allons mettre à votre disposition une affiche (téléchargeable pour une impression en local ou en commande auprès de la délégation) sur l'expression des usagers ainsi qu'un guide sur le sujet créé à partir d'interviews réalisées auprès de RU (Représentant des Usagers) et de PCRU (Personne en Charge des Relations avec les Usagers) de la région.

En 2019, 200 établissements participants sur toute la région Auvergne-Rhône-Alpes !

Organisation

Points d'information : autour des notions clés citées ci-dessus et animés par les bénévoles et les professionnels qui le souhaitent, leur principale mission est de répondre aux questions des visiteurs et du personnel de l'établissement.

► **Sur « l'expression des usagers »** : le service qualité de l'établissement a toute sa place ! Livret d'accueil, questionnaire de satisfaction, présentation et/ou explication de la démarche qualité... Nombre de supports peuvent être présentés à cette occasion.

Le + : placer ce point d'information sur un lieu de passage et, pourquoi pas, le dédoubler entre 12h et 14h avec un point près du self de l'établissement !

Conférence : sur les droits des usagers au sens large, une notion bien précise comme les directives de fin de vie ou une problématique plus spécifique, les possibilités sont vastes et limitées par les seuls organisateurs !

► **Sur « l'expression des usagers »** : plaintes, réclamation, médiation, indemnisation, amélioration de la qualité... Nombreuses sont les thématiques à décliner en conférence ou en atelier sur ce thème très grand public.

Le + : à réaliser en fin de journée pour faciliter la venue du personnel et du grand public !

3 éléments clé de succès

Des représentants des usagers et des bénévoles mobilisés pour faire connaître leurs droits aux usagers : **sans représentants des usagers, la journée ne peut être organisée !**

Des **professionnels de santé impliqués** dans la préparation de la journée et présents sur le point d'information pour s'informer ou pour animer

Des **animations riches et variées** dans tous les établissements participants : points d'information mais aussi ateliers, tables rondes, « forum » des associations, conférences et bien d'autres encore !

France Assos Santé ARA vous soutient

France Assos Santé Auvergne-Rhône-Alpes vous accompagne dans l'organisation de cette journée. En 2020, l'union régionale propose à nouveau de vous épauler pour cet événement :

• Le soutien des chargés de mission au plus près des territoires :

En 2020, vous pourrez à nouveau compter sur les 4 chargées de missions en plus du pôle régional pour organiser votre événement. Rencontres, soutien, informations... N'hésitez pas à les solliciter ! (coordonnées au verso)

• Pour tous (sans aucun frais) nous mettons à disposition :

- ⇒ L'affiche de la journée à télécharger,
- ⇒ La promotion de votre événement,
- ⇒ Des supports d'information et d'animation gratuits sur demande : le formulaire de demande est en cours d'élaboration. Nous vous l'enverrons très prochainement.

JOURNÉE EUROPÉENNE DE VOS DROITS EN SANTÉ

Auvergne
Rhône-Alpes

Rejoignez le
mouvement

**Vous souhaitez organiser la journée dans votre établissement ?
Prenons contact !**

Isère, Savoie & Haute-Savoie

Lydie Matéo

lmateo@france-assos-sante.org

06 73 73 66 77

Auvergne

Armelle Kowalczyk-Renier

akowalczyk-renier@france-assos-sante.org

06 71 13 49 32

Ardèche & Drôme

Ahmel Djoui

adjoui@france-assos-sante.org

06 73 73 64 61

Ain, Loire & Rhône

Sandra Gomes

sgomes@france-assos-sante.org

06 73 73 58 23