




[www.chu-nancy.fr](http://www.chu-nancy.fr)

# Maison Des Usagers

*CHU – NANCY*

*26 mai 2010*

- 
- \* Espace destiné aux usagers et associations d'usagers du CHU
  - \* Lieu d'accueil et d'information pour les patients et leurs proches
  - \* Réponse aux préoccupations de tous en matière de santé et sur l'hôpital



# Pourquoi une Maison Des Usagers ?

## ○ Évolution du monde de la santé

- Réformes du Droit de la santé : la loi sur les droits des malades et qualité du système de santé en 2002
- Adaptation de l'offre de soins aux besoins des populations
- Modifications des relations entre soignants et soignés : les patients, mieux informés sont davantage au fait de leurs droits et plus exigeants
- Les usagers devenus des interlocuteurs à part entière dans la relation de soin et dans les instances de décision sanitaires.



# Pourquoi une Maison Des Usagers ?

## ○ Évolution du rôle des usagers

- Ordonnance du 24 avril 1996 : réforme de l'hospitalisation, participation des usagers à la vie des établissements de soins :
  - représentation dans les instances
  - participation à la CRUQPC
- Loi du 4 mars 2002 : droit à l'information sur la santé, permettant, entre autre, l'accès direct des patients au contenu de leur dossier médical.



# Pourquoi une Maison Des Usagers ?

- **Un lieu d'information sur la santé**
  - Espace d'information santé, animé par des associations de patients et dont la mission est complémentaire de l'action des professionnels
  - Espace d'écoute, d'information et d'échanges



# Rôle de la Maison Des Usagers

- Soutien et conseils aux usagers et à leur famille
- Service ressource
  - > sur les droits des usagers
  - > sur les associations
  - > sur l'hôpital



# La Maison Des Usagers

N'est pas :

- un lieu de soins
- un lieu de réclamations



# Localisation

La 1<sup>ère</sup> Maison Des Usagers  
sur le site des Hôpitaux urbains,  
cour d'Honneur de l'hôpital Central



# Structuration de la Maison des Usagers

- Elle fonctionne sur la base du volontariat de toutes les associations partenaires du CHU de Nancy souhaitant développer ce rôle (gestion des temps d'accueil)
- Elle s'appuie sur l'engagement effectif et concret des associations partenaires



# Ethique de fonctionnement

- ❖ Ce projet sert les valeurs humanistes du service public hospitalier
- ❖ Le bon fonctionnement de la Maison des Usagers est garanti par une convention
- ❖ Coordination de l'animation et de la gestion par un professionnel de l'hôpital

Ouverture envisagée  
de la  
première  
Maison des Usagers  
au CHU de Nancy

Automne 2010

