Contexte :

Circulaire n° DHOS/E1/2006/550 du 28 décembre 2006 relative à la mise en place de maisons des usagers au sein des établissements de santé.

Appellation :

Lors de la réunion du 7 décembre 2010, l'appellation "Espace des usagers : échanges et informations" a été choisie par les représentants des associations de bénévoles.

Les missions

L'Espace des Usagers est un espace d'accueil, d'échanges, d'écoute, d'expression et d'information pour les usagers du CHU, les associations de bénévoles ainsi que les professionnels du CHU.

4 axes principaux :

1. Informer :
   - Mise à disposition d'un fond documentaire : documents du CHU, documents liés aux thèmes nationaux de santé, documents des associations de bénévoles (listing des associations de bénévoles, information sur les permanences organisées par les associations dans l'Espace des usagers, dans les services de soins ou autres lieux extérieurs au CHU…).
2. Renseigner :
   - Au regard des associations (missions, permanences…),
   - Des droits des patients (accès au dossier patient, personne de confiance, CRUQPC, CRCI…)
3. Recueillir :
   - Les remarques, critiques, suggestions des usagers, au regard du fonctionnement du CHU.
4. Ecouter :
   - Apporter aux usagers soutien et conseil dans un lieu accueillant et neutre, dans le respect de la confidentialité (Les bénévoles doivent obligatoirement avoir participé à une formation à l'écoute).

C'est également un lieu d'animations thématiques en lien avec les journées nationales de santé (don d'organes, douleur, sida, hémophilie, téléthon…).

Lieu et équipement (cf plan en annexe). :

Le local dédié à l'Espace des usagers se situe dans le hall de HRD, en face du relais H, d'une surface de 47,80 m^2. Il dispose de 2 entrées distinctes. Le local est équipé de tables, chaises, supports de documentation, d'un ordinateur et d'une imprimante. L'équipement et les fournitures (papier, cartouche d'encre…) sont fournis par le CHU.

Les principes de fonctionnement

Les associations qui participent à l'Espace des usagers doivent avoir obligatoirement signé la convention définissant les conditions d'intervention au sein du CHU de Reims.

L'Espace des usagers fonctionne sous forme de permanences. Celles-ci sont tenues par les bénévoles des associations; les représentants des usagers, et/ou par les professionnels de santé du CHU pour les journées thématiques.
Les permanences doivent être tenues par au moins 2 bénévoles des associations.
Le calendrier des permanences de cet espace et le listing des associations de bénévoles ayant signé une convention avec le CHU sont affichés sur la paroi vitrée de l'Espace des usagers.
Un bilan annuel est établi par le coordinateur en lien avec les associations et présenté aux instances du CHU. Lors de la première année, des bilans intermédiaires seront organisés.

Outils à disposition :

- Un classeur à l'usage des membres des associations rassemblant les informations relatives au CHU, les coordonnées des professionnels de l'hôpital et des associations, les plannings des permanences et manifestations.
- Un accès à l'Intranet du CHU.
- Un livre de recueil quantitatif permettant d'inscrire le nombre de visiteurs, l'objet de la visite ainsi que les entretiens individuels (date, objet, nom du permanencier).
- Un cahier de transmission entre les bénévoles ainsi qu'avec le coordinateur.

Coordination :

Une coordination est assurée entre les associations de bénévoles et l'établissement par la personne chargée des relations avec les usagers, joignable au 03 26 78 35 86 . Des rencontres régulières (au moins une fois par trimestre) entre les associations et le coordinateur permettront de suivre le fonctionnement de l'Espace des usagers et de réfléchir à son développement.