

Le Groupe Hospitalier Mutualiste de Grenoble : lauréat du label « Droits des Usagers »

La « Réunion d'Expression des Usagers » du GHM de Grenoble vient d'être labellisée par l'Agence Régionale de Santé Rhône-Alpes. Cette action favorise la participation, l'accès et la connaissance des droits des usagers des établissements de santé.

Droits des usagers de la santé



Le label « Droits des Usagers de la Santé » a été créé par le ministère de la santé, dans le cadre du dispositif « 2011, année des patients et de leurs droits » qui vise à reconnaître et valoriser des expériences exemplaires et des projets innovants en matière de promotion des droits des patients.

Cette réunion invite les patients qui ont été hospitalisés dans un des services à s'exprimer librement sur leur parcours dans l'établissement, de leur accueil pour leur consultation jusqu'à après leur sortie. Elle permet ainsi de recueillir le ressenti des usagers, quelque temps après leur retour à domicile mais aussi de renforcer « l'écoute usager » en favorisant davantage les échanges. Cet espace de parole et de réflexion permet au patient de faire part d'éléments complémentaires qu'il n'aurait pas mentionné sur le questionnaire de sortie, notamment sur la qualité d'accueil dans l'établissement, sur l'organisation de sa prise en charge ou encore sur les relations avec le personnel soignant et les médecins.

Les observations recueillies sont ensuite utilisées afin d'améliorer la prise en charge des patients dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de l'évolution des pratiques professionnelles.

Le respect des droits de l'utilisateur, notamment le droit à la participation directe ou avec l'aide de son représentant légal, est une thématique qui se retrouve au centre des préoccupations, ainsi les patients peuvent venir accompagnés par des membres de leur famille. Les représentants des usagers, le médiateur médical et le médiateur soignant de la CRUQPEC (La Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise En Charge) peuvent également faire partie des rencontres.

Instaurées depuis 2004, deux réunions sont mises en place chaque année, la prochaine étant en Juin 2014.

Ana BARBAROUX, Stagiaire communication

Les droits des usagers de santé

Ce terme recouvre à la fois les droits individuels et collectifs de la personne, usager du système de santé

- **Les droits individuels** : ce sont essentiellement des droits fondamentaux reconnus à toute personne, indépendamment de son état de santé (droit à la protection de la santé, droit au respect de la dignité, au respect de la vie privée, à la non-discrimination dans l'accès à la prévention et aux soins etc.) et des droits plus spécifiques reconnus à l'utilisateur du système de santé (droit d'être informé sur son état de santé, d'accéder directement à son dossier médical, de participer aux décisions concernant sa santé.

- **Les droits collectifs** : il s'agit en premier lieu du droit de représentation des usagers du système de santé réservé aux membres des associations agréées, qui permet de donner une place à l'expression de ces usagers (au niveau national, régional dans les instances de santé publique et dans les établissements de santé). Il peut s'agir en second lieu, à l'occasion de manifestations organisées en vue de recueillir l'expression des usagers (débat public, par exemple), du droit reconnu à ces derniers d'apporter leur concours à la réflexion et à la décision sur des questions de santé.

Le Groupe Hospitalier Mutualiste de Grenoble est un Etablissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif (ESPIC). Son activité concerne la médecine, la chirurgie, l'obstétrique et les soins de suite. Le GHM de Grenoble a été constitué par le regroupement sur un même site de la Clinique des Eaux-Clares, de la Clinique d'Alembert et de l'Institut Daniel Hollard.

Contact presse :

Groupe Hospitalier Mutualiste de Grenoble
Annabelle GOISOT - Chargée de communication
04 76 70 72 17 - a.goisot@ghm-grenoble.fr