

RECUEIL D'ACTIONS DE PROMOTION DES DROITS EN SANTÉ



SOMMAIRE

- 1 TABLES RONDES** 3
sur la santé, les droits en santé et les démarches institutionnelles
- 2 CONFÉRENCE** 5
"Fin de vie : comment anticiper ? Que permet la loi ?"
- 3 QUIZ ET DIAPORAMA** 7
"Votre santé Vos droits"
- 4 QUIZ** 9
"Usagers, votre santé, vos droits"
- 5 JOURNÉE D'INFORMATION** 11
sur les droits des usagers
- 6 FORMATION "DROITS DES USAGERS"** 12
auprès des soignants
- 7 ENQUÊTE** 13
auprès des patients
- 8 ARTICLE DE PRESSE** 14
sur les droits des malades



POUR EN SAVOIR PLUS

Si vous souhaitez avoir plus d'informations sur l'une des actions menées en Normandie, veuillez envoyer un mail avec le numéro et le nom de l'action à normandie@france-assos-sante.org.

1 TABLES RONDES

SUR LA SANTÉ, LES DROITS EN SANTÉ ET LES DÉMARCHES INSTITUTIONNELLES



ACTION

En cours depuis 2018.

Lieu : Centre hospitalier public du Cotentin (Cherbourg) / Fondation Bon Sauveur.

Droits en santé associés à l'action :

- Prise en charge de la douleur, soins palliatifs et fin de vie
- Droit à l'accès aux soins et au choix du médecin
- Plainte, contentieux et indemnisation



DESCRIPTION

Personnes concernées : Tout public.

Objectifs :

- Permettre aux usagers d'échanger avec des professionnels de santé, associatifs, médico-sociaux, sociaux du territoire sur des thématiques liées aux différentes pathologies et/ou handicap, aux droits en santé, aux démarches administratives et/ou institutionnelles.
- Apporter une meilleure connaissance du rôle et des missions des représentants des usagers.
- Savoir où trouver les représentants des usagers.
- Promouvoir la maison des usagers (MDU) comme lieu ressource, d'accueil, d'écoute, d'accompagnement et d'orientation.



MOYENS MOBILISÉS

Moyens humains : 2 bénévoles (présidente et vice-présidente de la MDU) + 1 service civique.

Moyens matériels : Salle mise à disposition gratuitement et impression des documents par l'établissement.

Communication : Création d'une affiche par le service communication de l'établissement. Affichage dans l'établissement, les pharmacies de ville, mairie...
+ Communication presse, radios, réseaux sociaux, mailings.

Partenaires : Centre hospitalier du Cotentin (Cherbourg) / Fondation Bon Sauveur et maison des usagers.

Coût de l'action : 0 €, tout est pris en charge par le centre hospitalier du Cotentin (Cherbourg).



ÉVALUATION

Indicateurs quantitatifs :

- Nombre de personnes présentes (entre 4 et 60).
- Participation effective des partenaires, des associations adhérentes à la maison des usagers et des personnels soignants.

Indicateurs qualitatifs : Questionnaire de satisfaction remis aux participants.

Facteurs de réussite : Implication des personnels soignants et des partenaires qui interviennent.

Point de vigilance : Communication au moins 15 jours avant l'événement.



DOCUMENTS UTILES



2 CONFÉRENCE

"FIN DE VIE : COMMENT ANTICIPER ? QUE PERMET LA LOI ?"



ACTION

Initiée en 2021, mise en œuvre le 29 septembre 2022.

Lieu : PFRS de Caen.

Droits en santé associés à l'action :

- Droits en fin de vie
- Droit de rédiger des directives anticipées
- Droit de désigner une personne de confiance



DESCRIPTION

Personnes concernées : à partir de 20 ans.

Bénévoles, représentants des usagers, professionnels des UDAF et des unités de soins palliatifs de Normandie.

Objectifs :

- Informer sur le cadre légal des droits en fin de vie.
- Sensibiliser à l'importance des directives anticipées et à la désignation de la personne de confiance (remise de documentation, modèle CERFA et modèle en FALC).
- Donner la parole aux associations accompagnantes et aux familles (table ronde et témoignage).



MOYENS MOBILISÉS

Moyens humains : Personnels de l'UDAF 14 (chargés de mission et administrateurs) et personnels de l'Espace de réflexion éthique de Normandie

Moyens matériels : Salle du PFRS, accueil café et repas offerts aux participants, remise de pochettes URAF avec des feuilles, la documentation du CNSPFV et de l'EREN, un stylo, divers goodies.

Communication : Publication interne aux bénévoles et associations familiales des UDAF. Relais auprès de France Assos Santé Normandie pour diffusion régionale.

Partenaire : Espace de réflexion éthique de Normandie (EREN).

Coût de l'action : 6 785,50 €

Autre : Livrables de restitution de la journée en cours de rédaction.



ÉVALUATION

Indicateurs d'évaluation :

- Nombre de participants : + 130.
- Envoi par mail d'un questionnaire de satisfaction.

Facteurs de réussite : Nombreux participants, retours positifs des questionnaires des satisfaction.



DOCUMENTS UTILES

Conférence Uraf Normandie EREN

« Fin de vie : comment anticiper ? Que permet la loi ? »

29 septembre 2022

Caen – Amphithéâtre, FRS, 2 Rue des Rochambelles, 14032 CAEN
Rouen – Salle 1.17 ERFP, 14 rue du professeur Stewart, 76000 ROUEN

PROGRAMME

Matinée 9h-13h

9h00 - Accueil café.

9h30 - 30' - **OUVERTURE** par le Président de l'Union Régionale des associations familiales de Normandie, Guillaume PARIS

Mot d'introduction de Paul MILLIEZ, élu Régional, représentant de Hervé MORIN, Président de Région.

Présentation de l'EREN et ouverture de la table ronde par Guillaume PARIS.

10h00 [15'] - **CADRE LEGAL DE LA PRISE EN CHARGE DE LA FIN DE VIE - REGARDS CROISÉS ET TEMOIGNAGES.**

Animateur : Guillaume GRANDAZZI, Sociologue, conseiller éditorial de l'EREN.

1. Rappel des principes du cadre légal de la loi Léonetti par le Professeur Grégoire MOUTEL, Chef de service de médecine légale et droit de santé, Directeur de l'EREN. 20'
2. Présentation de la médecine palliative et du Plan National d'accès aux soins palliatifs et de la fin de vie – Stéphanie PIERRE¹, Chargée de mission du Centre National des Soins Palliatifs et de la Fin de Vie. 30'
3. **Témoignages – regards croisés :** Familles ; Patients ; Bénévoles – ASPEC 14 ; Soignants : Dr. BEAURIN, médecin coordonnateur unité HAD soins palliatifs Croix Rouge et Cyril GUILLAUME, Docteur au CHU de Caen, chef de service équipe mobile douleurs et soins palliatifs, membre de l'EREN ; Annabelle ROGEAU, infirmière coordonnatrice à la MAS de Louvigny 60'

¹ www.nicolasfoucault.fr/longtimepublic

Programme Conférence URAF Normandie EREN 29 septembre 2022

1

11h50 [60'] - **ATELIER 1 : QUAND ET AVEC QUI ABORDER LA QUESTION DU RECUEIL DES VOLONTÉS POUR LA FIN DE VIE.**

Animateurs : (Caen) Grégoire MOUTEL, Guillaume GRANDAZZI; (Rouen) Léa CASTANON, Sociologue, Responsable de l'antenne rouennaise de l'EREN; Nadia CHERCHEM, cadre de santé, chargée de mission à l'antenne rouennaise de l'EREN; Amélie COULIN, juriste, membre de l'EREN.

13h - 14h : Déjeuner

Après-midi : 14h-17h00

14h00 [60'] - **ATELIER 2 : MISE EN SITUATION DE REDIGER DES DIRECTIVES ANTI-CIPEES**

Animateurs : (Caen) Grégoire MOUTEL, Guillaume GRANDAZZI; (Rouen) Léa CASTANON, Sociologue, Responsable de l'antenne rouennaise de l'EREN; Nadia CHERCHEM, cadre de santé, chargée de mission à l'antenne rouennaise de l'EREN; Amélie COULIN, juriste, membre de l'EREN.

15h00 [30'] - **RESTITUTION DES ATELIERS ET ECHANGES**

Intervenantes : (Caen) Grégoire MOUTEL, Guillaume GRANDAZZI; (Rouen) Léa CASTANON.

16h30 [30'] - **CONCLUSION PAR UN GRAND TEMOIN,** Annick BATTEUR, Professeure de Droit Emérite de l'Université de Caen

Programme Conférence URAF Normandie EREN 29 septembre 2022

2

3 QUIZ ET DIAPORAMA "VOTRE SANTÉ VOS DROITS"



ACTION

Initiée en 2021, mise en œuvre en juin 2021.

Lieu : IFAS d'Avranches.

Droits en santé associés à l'action :

- Droit à l'accès aux soins
- Droit à l'information sur mon état de santé et sur les coûts
- Accès au dossier médical
- Droit de désigner une personne de confiance
- Prise en charge de la douleur
- Droit de décider, d'accepter ou refuser un traitement
- Droit à l'intimité et à la confidentialité



DESCRIPTION

Personnes concernées : Usagers, professionnels de santé et étudiants.

Objectifs :

- Faire connaître les droits en santé.
- Améliorer l'application de ces droits.



MOYENS MOBILISÉS

Moyens humains : 2 bénévoles représentants des usagers de l'IFAS d'Avranches.

Moyens matériels : Ordinateur, fiches pratiques Santé Info Droits, impression de quiz et de flyers.

Partenaire : Direction de la qualité de la polyclinique de la Baie.

Coût de l'action : 0 €



ÉVALUATION

Indicateurs d'évaluation :

- Nombre de soignants ayant reçu l'information.
- Nombre de flyers distribués aux usagers.

Facteurs de réussite :

- Bons retours de la part des étudiants.
- Lieu propice aux échanges.



DOCUMENTS UTILES

Usagers de la santé



**vosre santé
vos droits**

Un professionnel de santé peut refuser de me soigner parce que je suis séropositif ?

REPONSE : FAUX

Les professionnels et les établissements de santé doivent garantir l'égalité d'accès de tous à leurs services, sans discrimination en fonction de votre état de santé... mais pas non plus en fonction de vos ressources financières ou de votre statut social, de votre régime de rattachement à la Sécurité sociale (notamment pour les bénéficiaires de la CMU-C ou de l'AME), de votre origine, de votre sexe, de votre orientation sexuelle, de votre âge etc.

Je suis informé de tout ce que les professionnels de santé qui me suivent savent de mon état santé ?

REPONSE : VRAI

Je dois être tenu informé(e) de toutes les informations dont disposent les professionnels de santé s'agissant de mon état de santé (diagnostic, pronostic...) et peut notamment dans ce cadre accéder à toutes les pièces qui constituent mon dossier médical, sauf si j'ai explicitement formulé mon souhait de ne pas recevoir cette information et dans la mesure où ce refus ne met pas autrui en danger.

1

Usagers du Système de Santé

**Votre santé
Vos droits**

1

4

QUIZ

"USAGERS, VOTRE SANTÉ, VOS DROITS"



ACTION

Initiée en 2023, à venir.

Lieu : Maison des usagers, établissements de santé, chambres des patients...

Droits en santé associés à l'action :

- Ensemble des droits en santé des usagers



DESCRIPTION

Personnes concernées : Tout public.

Objectifs :

- Sensibiliser et améliorer les connaissances des usagers du système de santé sur leurs droits en santé.
- Echanger avec les usagers.



MOYENS MOBILISÉS

Moyens humains : 1 représentant des usagers pour distribuer les supports et participer à l'échange.

Moyens matériels : Fiche mémo, quiz et document avec les réponses.

Communication : Affichage dans les locaux et dans l'espace réservé aux représentants des usagers, information écrite dans le livret d'accueil, diffusion sur l'écran d'accueil au rez-de-chaussée...

Partenaire : Etablissement de santé, représentants des usagers, associations conventionnées souhaitant participer.

Coût de l'action : Coût de l'impression des supports et de la plastification de ceux-ci.

Autres : Bonne volonté et faire preuve d'empathie.



ÉVALUATION

Indicateurs d'évaluation : Participation des différents acteurs.



DOCUMENTS UTILES

QUIZ Usagers, votre santé, vos droits			Quiz Usagers, votre santé, vos droits		
Libre choix du médecin traitant					
A quel âge peut-on choisir son médecin traitant ?	16ans	18ans			
On peut changer de médecin sans pénalité financière ?	Vrai	Faux			
Obligation des professionnels de santé en matière d'information sur les coûts et remboursements					
Les prestations les plus courantes doivent être affichées en salle d'attente	Vrai	Faux			
Une information écrite doit être remise au patient pour tout acte supérieur à :	100€	70€			
Le refus de soin accordé au médecin peut s'appliquer en situation d'urgence	Vrai	Faux			
Il peut refuser le soin d'une personne ayant la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMU-C)	Vrai	Faux			
Le secret professionnel					
Le secret médical ne concerne pas les informations professionnelles	Vrai	Faux			
Concernant le dopage le secret professionnel est possible	Vrai	Faux			
On peut refuser que notre médecin informe la famille sur notre état de santé	Vrai	Faux			
La personne de confiance peut assister avec notre accord aux entretiens médicaux	Vrai	Faux			
Exprime mon consentement					
Mon médecin doit rechercher mon consentement avant toute intervention	Vrai	Faux			
Le consentement signifie que je ne dois pas avoir de contrainte pour faire un choix	Vrai	Faux			
Le consentement doit être écrit	Vrai	Faux			
Je n'ai pas le droit de refuser des soins de prévention, de diagnostic, d'intervention	Vrai	Faux			
Je ne peux pas interrompre mon traitement médical quand je le désire	Vrai	Faux			
En situation d'urgence la personne de confiance peut s'exprimer en mon nom	Vrai	Faux			
Je me renseigne sur mon état de santé					
Le médecin doit m'informer sur mon état de santé avant toute intervention	Vrai	Faux			
Le médecin doit m'indiquer les risques, les conséquences avant toute intervention	Vrai	Faux			
Le médecin dispose de combien de jours pour m'informer en cas d'accident médical ?	8jours	15jours			
Je peux avoir accès à mon dossier médical et disposer d'une copie	Vrai	Faux			
Je n'ai pas droit à un 2 ^{ème} avis de médecin avant l'intervention	Vrai	Faux			
J'ai le droit de ne pas vouloir être informé-e sur la gravité de ma pathologie	Vrai	Faux			
L'accès à mon dossier médical					
Je dispose d'un dossier médical pour chaque professionnel que je rencontre	Vrai	Faux			
Je peux obtenir mon dossier médical juste en faisant une demande orale	Vrai	Faux			
Si mon dossier médical est de moins de 5 ans je peux en disposer sous :	15jours	8jours			
Mon dossier médical est conservé par l'établissement de soin durant 15 ans	Vrai	Faux			
Les indicateurs de qualité et de satisfaction					
Ainsi chaque patient peut bénéficier des meilleurs résultats en termes de santé	Vrai	Faux			
Un indicateur de qualité des soins mesure uniquement la gestion de la douleur	Vrai	Faux			
La satisfaction des patients est mesurée par I-SATIS	Vrai	Faux			
Avec I-SATIS le patient évalue l'accueil, la prise en charge de la douleur, les repas...	Vrai	Faux			
Un protocole de prise en charge de la douleur est prévu avant tout acte médical	Vrai	Faux			

Réponses QUIZ Usagers, votre santé, vos droits			Réponses Quiz Usagers, votre santé, vos droits		
Libre choix du médecin traitant					
A quel âge peut-on choisir son médecin traitant ?	16ans	18ans			
On peut changer de médecin sans pénalité financière ?	Vrai	Faux			
Obligation des professionnels de santé en matière d'information sur les coûts et remboursements					
Les prestations les plus courantes doivent être affichées en salle d'attente	Vrai	Faux			
Une information écrite doit être remise au patient pour tout acte supérieur à :	100€	70€			
Le refus de soin accordé au médecin peut s'appliquer en situation d'urgence	Vrai	Faux			
Il peut refuser le soin d'une personne ayant la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMU-C)	Vrai	Faux			
Le secret professionnel					
Le secret médical ne concerne pas les informations professionnelles	Vrai	Faux			
Concernant le dopage le secret professionnel est possible	Vrai	Faux			
On peut refuser que notre médecin informe la famille sur notre état de santé	Vrai	Faux			
La personne de confiance peut assister avec notre accord aux entretiens médicaux	Vrai	Faux			
Exprime mon consentement					
Mon médecin doit rechercher mon consentement avant toute intervention	Vrai	Faux			
Le consentement signifie que je ne dois pas avoir de contrainte pour faire un choix	Vrai	Faux			
Le consentement doit être écrit	Vrai	Faux			
Je n'ai pas le droit de refuser des soins de prévention, de diagnostic, d'intervention	Vrai	Faux			
Je ne peux pas interrompre mon traitement médical quand je le désire	Vrai	Faux			
En situation d'urgence la personne de confiance peut s'exprimer en mon nom	Vrai	Faux			
Je me renseigne sur mon état de santé					
Le médecin doit m'informer sur mon état de santé avant toute intervention	Vrai	Faux			
Le médecin doit m'indiquer les risques, les conséquences avant toute intervention	Vrai	Faux			
Le médecin dispose de combien de jours pour m'informer en cas d'accident médical ?	8jours	15jours			
Je peux avoir accès à mon dossier médical et disposer d'une copie	Vrai	Faux			
Je n'ai pas droit à un 2 ^{ème} avis de médecin avant l'intervention	Vrai	Faux			
J'ai le droit de ne pas vouloir être informé-e sur la gravité de ma pathologie	Vrai	Faux			
L'accès à mon dossier médical					
Je dispose d'un dossier médical pour chaque professionnel que je rencontre	Vrai	Faux			
Je peux obtenir mon dossier médical juste en faisant une demande orale	Vrai	Faux			
Si mon dossier médical est de moins de 5 ans je peux en disposer sous :	15jours	8jours			
Mon dossier médical est conservé par l'établissement de soin durant 15 ans	Vrai	Faux			
Les indicateurs de qualité et de satisfaction					
Ainsi chaque patient peut bénéficier des meilleurs résultats en termes de santé	Vrai	Faux			
Un indicateur de qualité des soins mesure uniquement la gestion de la douleur	Vrai	Faux			
La satisfaction des patients est mesurée par I-SATIS	Vrai	Faux			
Avec I-SATIS le patient évalue l'accueil, la prise en charge de la douleur, les repas...	Vrai	Faux			
Un protocole de prise en charge de la douleur est prévu avant tout acte médical	Vrai	Faux			

5 JOURNÉE D'INFORMATION SUR LES DROITS DES USAGERS



ACTION

initiée début 2023, action prévue le 6 juin 2023.

Lieu : Hall d'accueil du centre hospitalier intercommunal Elbeuf Louviers Val-de-Reuil.

Droits en santé associés à l'action :

- Tous les droits en santé



DESCRIPTION

Personnes concernées : Tous les patients et visiteurs.

Objectifs :

- Animer une journée dans le hall d'accueil de l'établissement de santé.
- Faire connaître tous les droits en santé des usagers (les droits individuels et collectifs).
- Sensibiliser sur le rôle et les missions des représentants des usagers en commission des usagers.
- Rendre plus visible les représentant des usagers de l'établissement.



MOYENS MOBILISÉS

Moyens humains : Représentants des usagers + Chargée des relations avec les usagers + Professionnels de santé + Juriste de France Assos Santé.

Moyens matériels : Panneaux, tables, chaises, documents mis à disposition par l'établissement et documents de France Assos Santé (affiches, quizz, jeu "cocotte"...).

Partenaire : Centre hospitalier intercommunal Elbeuf Louviers Val-de-Reuil et juriste de France Assos Santé.

Coût de l'action : 0 €, frais de déplacement et repas des représentants des usagers pris en charge par l'établissement.



ÉVALUATION

Indicateurs d'évaluation : Nombre de personnes rencontrées lors de la journée.

Facteurs de réussite : Implication des professionnels de santé au côté des représentants des usagers.

6 FORMATION "DROITS DES USAGERS" AUPRÈS DES SOIGNANTS



ACTION

Initiée en 2017.

Lieu : Centre hospitalier intercommunal de Fécamp.

Droits en santé associés à l'action :

- Droit en fin de vie et directives anticipées
- Droits des majeurs protégés



DESCRIPTION

Personnes concernées : Professionnels de santé entre 20 et 59 ans.

Objectifs :

- Sensibiliser et enrichir les connaissances des professionnels de santé sur les droits en santé des usagers, plus particulièrement sur les droits en fin de vie.
- Permettre aux professionnels de santé d'échanger sur la thématique des directives anticipées.



MOYENS MOBILISÉS

Moyens humains : 3 bénévoles représentants des usagers et 2 médecins hospitaliers.

Moyens matériels : Vidéoprojecteur et support PowerPoint.

Communication : Diffusion intranet via le service de formation continue.

Partenaire : Service formation du centre hospitalier intercommunal de Fécamp.

Coût de l'action : 0 €



ÉVALUATION

Indicateurs d'évaluation :

- Nombre de soignants formés.
- Nombre de dossiers patients avec des directives anticipées.

Facteurs de réussite :

- Intérêt des soignants sur le sujet.

7 ENQUÊTE AUPRÈS DES PATIENTS



ACTION

Enquête réalisée un fois par an, tous les ans.

Lieu : Centre hospitalier intercommunal de Fécamp, centre de rééducation fonctionnelle de la Hève.

Droits en santé associés à l'action :

- Droit à l'accès aux soins
- Droit à l'information sur mon état de santé et sur les coûts
- Droit à la qualité de la prise en charge



DESCRIPTION

Personnes concernées : Usagers du système de santé, entre 20 et 59 ans, hospitalisés en établissement de santé ou à domicile et aux urgences.

Objectifs :

- Recueillir les témoignages et griefs des usagers du système de santé.
- Produire un rapport de synthèse et le communiquer à la cellule qualité, à la commission des usagers, à la commission médicale d'établissement et au conseil de surveillance.
- Proposer des mesures correctives pour améliorer la qualité de la prise en charge.



MOYENS MOBILISÉS

Moyens humains : 3 bénévoles représentants des usagers et la cellule qualité du centre hospitalier intercommunal de Fécamp.

Moyens matériels : Ordinateur, téléphone et grille d'enquête.

Partenaire : Cellule qualité du centre hospitalier intercommunal de Fécamp.

Coût de l'action : 0 €



ÉVALUATION

Indicateurs d'évaluation : Mise en place de mesures correctives par l'établissement de santé.

Facteurs de réussite :

- Adhésion de la direction et des services de l'établissement de santé.
- Reconduction de l'enquête tous les ans.

Point de vigilance : Respecter chaque usager et les soignants.

8 ARTICLE DE PRESSE SUR LES DROITS DES MALADES



ACTION

Initiée en 2018, articles dans la revue mensuelle de l'UFC-Que Choisir "La VIGIE".

Diffusion : Par mail.

Droits en santé associés à l'action :

- Droit au choix du médecin ou de l'établissement de santé
- Droit de refuser un traitement ou un acte médical
- Droit de quitter l'établissement de santé à tout moment
- Droits des majeurs protégés
- Droit de rédiger des directives anticipées



DESCRIPTION

Personnes concernées : 690 adhérents de l'UFC-Que Choisir qui ont entre 20 et 59 ans et 10 mairies.

Objectifs :

- Faire connaître les différents droits en santé des usagers.
- Intégrer des articles sur les droits en santé des usagers dans une revue mensuelle.
- Vulgariser les droits en santé des usagers.
- Informer les conseillers juridiques de l'UFC-Que Choisir sur les droits en santé.



MOYENS MOBILISÉS

Moyens humains : 1 juriste et directeur d'hôpital, 1 directrice de soins retraitée, 1 cadre supérieure de santé retraitée.

Moyens matériels : Ordinateur et internet.

Communication : Via la newsletter " La VIGIE".

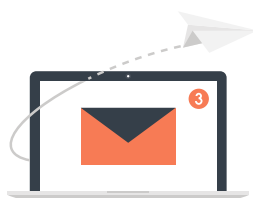
Coût de l'action : 0 €



ÉVALUATION

Indicateurs d'évaluation : Nombre de revues "La VIGIE" diffusées.

VOUS SOUHAITEZ EN SAVOIR PLUS SUR L'UNE DES ACTIONS ?



Veillez nous envoyer un mail avec :

- le numéro de la fiche action,
- le titre de l'action.



normandie@france-assos-sante.org

Nous vous mettrons en contact avec le porteur de l'action.



normandie@france-assos-sante.org



02 35 36 29 81