

# RECUEIL D'ACTIONS DE PROMOTION DES DROITS EN SANTÉ



# SOMMAIRE

- 1 **CINÉ-DÉBAT** 3  
La santé mentale fait sa tournée
- 2 **DOCUMENT FALC** 4  
sur les directives anticipées
- 3 **STAND** 5  
sur les directives anticipées et la personne de confiance
- 4 **VISITES DES PATIENTS** 6  
pour évaluer leur satisfaction et promouvoir les droits en santé
- 5 **TABLES RONDES** 7  
sur la santé, les droits en santé et les démarches institutionnelles
- 6 **CONFÉRENCE** 9  
"Fin de vie : comment anticiper ? Que permet la loi ?"
- 7 **QUIZ ET DIAPORAMA** 11  
"Votre santé Vos droits"
- 8 **QUIZ** 12  
"Usagers, votre santé, vos droits"
- 9 **JOURNÉE D'INFORMATION** 13  
sur les droits des usagers
- 10 **FORMATION "DROITS DES USAGERS"** 14  
auprès des soignants
- 11 **ENQUÊTE** 15  
auprès des patients
- 12 **ARTICLE DE PRESSE** 16  
sur les droits des malades

# 1 CINÉ-DÉBAT

## LA SANTÉ MENTALE FAIT SA TOURNÉE



### **ACTION**

Initiée en 2024, mise en œuvre entre le 15 février et le 21 mai 2024.

**Lieu :** Mondeville, Hérouville-Saint-Clair, Vire, Bayeux, Lisieux.

**Droits en santé associés à l'action :**

- Le principe de non-discrimination
- Droit à l'information sur mon état de santé
- Droit à l'information sur le coût des soins
- Droit au consentement aux soins
- Droit au respect de sa vie privée



### **DESCRIPTION**

Projection du film "Les chercheurs en folie" sur la santé mentale puis débat.

**Personnes concernées :** Tout public dès 20 ans (personnes malades, personnes en situation de handicap, aidants, bien-portants, bénévoles associatifs, professionnels de santé).

**Objectifs :**

- Faire connaître les troubles de la santé mentale.
- Faire connaître les droits en santé mentale.



### **MOYENS MOBILISÉS**

**Moyens humains :** bénévoles.

**Moyens matériels :** Salles mises à disposition gratuitement par les mairies, matériel de projection du film.

**Communication :** Création d'une affiche et d'un flyer. Communication sur Internet.

**Partenaires :** Conseil local de santé mentale (CLSM) et ARS.



### **ÉVALUATION**

**Indicateurs quantitatifs :** nombre de personnes présentes.

**Indicateurs qualitatifs :** Questionnaire de satisfaction remis aux participants.

**Facteurs de réussite :** Site Internet.

**Point de vigilance :** Mobilisation des usagers chercheurs.



### **DOCUMENTS UTILES**



[Vidéo Dailymotion "Chercheurs en folie"](#)

## 2 DOCUMENT FALC SUR LES DIRECTIVES ANTICIPÉES



### ACTION

Initiée en 2024, mise en œuvre entre le 15 février et le 21 mai 2024.

Lieu : Mondeville, Hérouville-Saint-Clair, Vire, Bayeux, Lisieux.

Droits en santé associés à l'action :

- Droit de rédiger ses directives anticipées
- Droit à l'accès à son dossier médical



### DESCRIPTION

Stand d'information dans le hall de l'hôpital avec un document facile à lire et à comprendre (FALC) sur les directives anticipées.

Personnes concernées : Bien-portants de 60 ans et plus.

Objectifs :

- Faire connaître les directives anticipées.
- Faire connaître les représentants des usagers.
- Rendre l'utilisateur acteur de sa santé.



### MOYENS MOBILISÉS

Moyens humains : 2 personnes.

Moyens matériels : Ordinateur, imprimante, table.

Communication : Création d'un flyer et d'un kakémono.

Partenaires : Hôpital privé de la Baie d'Avranches, Qual'Va.

Coût de l'action : Impressions du flyer.



### ÉVALUATION

Indicateurs quantitatifs : Nombre de flyers distribués.

3

**STAND**

## SUR LES DIRECTIVES ANTICIPÉES ET LA PERSONNE DE CONFIANCE



### **ACTION**

Initiée en mars 2024 et mise en œuvre le 23 avril 2024.

**Lieu :** Clinique de l'Europe à Rouen.

**Droits en santé associés à l'action :**

- Droit de désigner une personne de confiance
- Droit de rédiger ses directives anticipées



### **DESCRIPTION**

Stand avec affichage, vidéo, quiz, questionnaire individuel sur le choix de la fin de vie.

**Personnes concernées :** Personnes malades, famille, professionnels de santé.

**Objectifs :**

- Faire connaître les directives anticipées, droit non connu ou non compris.
- Informer sur la personne de confiance.
- Informer sur le sujet délicat de la fin de vie.



### **MOYENS MOBILISÉS**

**Moyens humains :** 4 représentants des usagers.

**Moyens matériels :** Stand avec tables, chaises et écran vidéo mis à disposition par l'établissement. Jeu de cartes de JALMALV.

**Communication :** Affichage sur le panneau lumineux et dans l'Extranet de l'établissement. Impression de quiz, d'affiches, de flyers.

**Partenaires :** Clinique de l'Europe de Rouen.

**Coût de l'action :** 0 €, tout est pris en charge par l'établissement.



### **ÉVALUATION**

**Indicateurs quantitatifs :**

- Nombre de visiteurs.
- Nombre de documents distribués.

4

## VISITES DES PATIENTS POUR ÉVALUER LEUR SATISFACTION ET PROMOUVOIR LES DROITS EN SANTÉ



### ACTION

Initiée en février 2024 et mise en œuvre le 1er mars 2024.

**Lieu :** Clinique Tous Vents de Lillebonne.

**Droits en santé associés à l'action :**

- Droit au respect de sa vie privée
- Le principe de non-discrimination
- Droit d'exprimer ses observations et réclamations
- Droit à l'accès à son dossier médical
- Droit à l'information sur son état de santé



### DESCRIPTION

Visites de patients post-opérations ambulatoires dans leur chambre pour évaluer leur satisfaction et promouvoir les droits en santé..

**Personnes concernées :** Personnes malades, personnes en situation de handicap, professionnels de santé, aidants, bénévoles associatifs.

**Objectifs :**

- Améliorer la prise en charge globale du patient.
- Informer sur les droits en santé.



### MOYENS MOBILISÉS

**Moyens humains :** 2 représentants des usagers et la directrice de l'établissement.

**Moyens matériels :** Questionnaire de satisfaction.

**Partenaires :** Clinique Tous Vents de Lillebonne.

**Coût de l'action :** 0 €, tout est pris en charge par l'établissement.



### ÉVALUATION

**Indicateurs quantitatifs :** nombre de patients visités.

**Indicateurs qualitatifs :** actions mises en œuvre après analyse des résultats.

**Facteur de réussite :** évaluation juste après l'opération.

**Point de vigilance :** veiller au livret d'accueil bien à jour.

## 5 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 :**

- Droit de rédiger ses directives anticipées
- Droit de désigner une personne de confiance
- 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 :** représentants des usagers, bénévoles de la maison des usagers, comité qualité (+ 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.

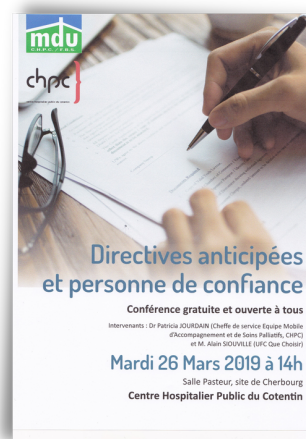
**Indicateurs qualitatifs :** Questionnaire de satisfaction remis aux participants.

**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





## 6 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

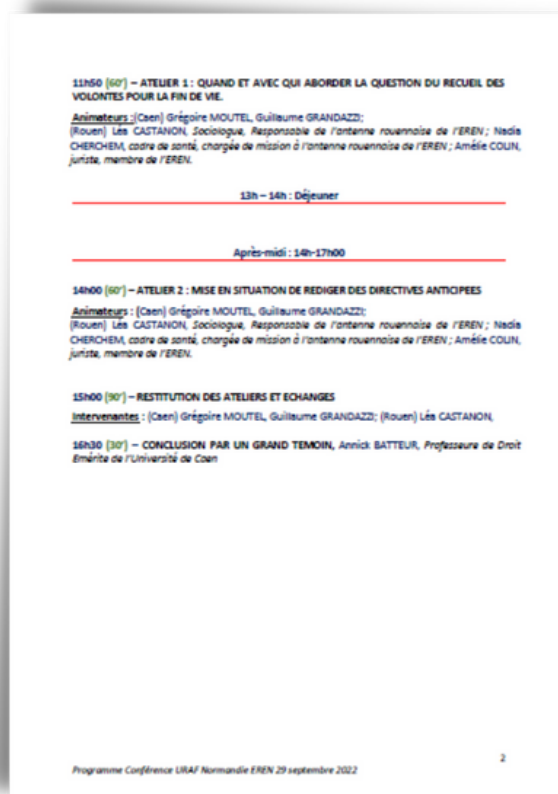
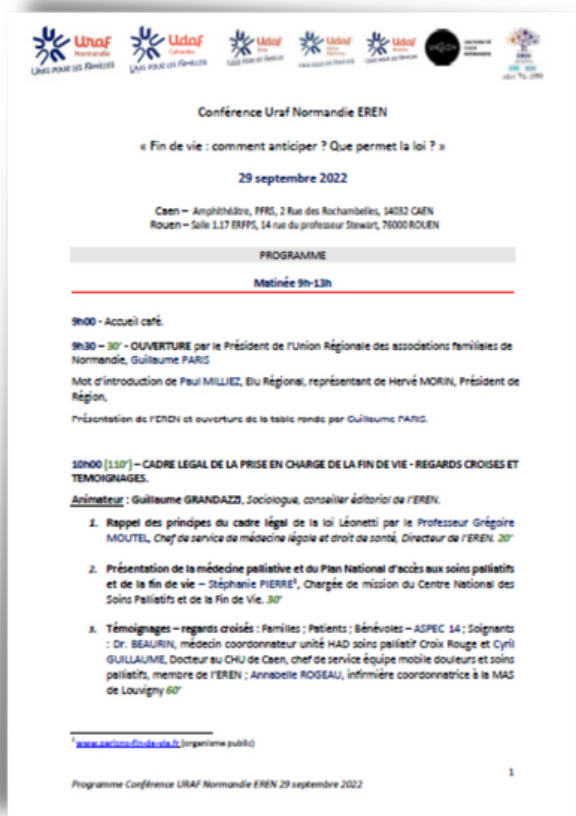
### Indicateurs d'évaluation :

- 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



# 7 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



8 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
1. Quel est le rôle principal d'un usager ?	1. Quel est le rôle principal d'un usager ?
2. Quels sont les droits de l'usager ?	2. Quels sont les droits de l'usager ?
3. Comment exercer ses droits ?	3. Comment exercer ses droits ?
4. Quels sont les services de l'établissement de santé ?	4. Quels sont les services de l'établissement de santé ?
5. Comment participer à l'amélioration des services ?	5. Comment participer à l'amélioration des services ?
6. Quels sont les services de l'établissement de santé ?	6. Quels sont les services de l'établissement de santé ?
7. Comment participer à l'amélioration des services ?	7. Comment participer à l'amélioration des services ?
8. Quels sont les services de l'établissement de santé ?	8. Quels sont les services de l'établissement de santé ?
9. Comment participer à l'amélioration des services ?	9. Comment participer à l'amélioration des services ?
10. Quels sont les services de l'établissement de santé ?	10. Quels sont les services de l'établissement de santé ?

## 9 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.

## 10 **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.

# 11 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.

## 12 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](mailto:normandie@france-assos-sante.org)

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



[normandie@france-assos-sante.org](mailto:normandie@france-assos-sante.org)



02 35 36 29 81