



Espace des Usagers

Patient • proche • visiteur

Un lieu d'accueil, d'écoute,
d'information et d'orientation
dans votre établissement de santé



Lancement du programme régional
de déploiement des Espaces des usagers
dans les établissements de santé
de Nouvelle-Aquitaine

DOSSIER DE PRESSE • 19 octobre 2021

Contacts presse

Alexandre Bordes
alexandre.bordes@otempora.com
tél. : 06 60 94 04 66

Roxanne Poirier
roxanne.poirier@otempora.com
tél. : 06 99 25 76 37

France
Assos
Santé
La voix des usagers
Nouvelle-Aquitaine


RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

ars
Agence Régionale de Santé
Nouvelle-Aquitaine

Espaces des usagers dans les établissements de santé de Nouvelle-Aquitaine

Lancement du programme régional de déploiement

L'Agence régionale de santé (ARS) Nouvelle-Aquitaine et France Assos Santé Nouvelle-Aquitaine lancent au mois d'octobre 2021 le programme régional de déploiement des Espaces des Usagers dans les hôpitaux et les cliniques.

L'Espace des usagers est un lieu installé au sein même d'un établissement de santé. Les patients, les proches ou les visiteurs peuvent y parler de leur vécu concernant leur maladie ou celle d'un proche. Ils sont accueillis, en toute confidentialité, par des bénévoles d'associations de santé. Ils peuvent également rechercher de l'information sur une pathologie, rencontrer un représentant des usagers ou participer à des actions de prévention.

Un programme régional pour favoriser le déploiement des Espaces des usagers

Actuellement en Nouvelle-Aquitaine, près de 20 établissements, hôpitaux ou cliniques, ont mis en place un Espace des usagers. France Assos Santé Nouvelle-Aquitaine, grâce à un financement de l'ARS Nouvelle-Aquitaine, a conçu un programme complet d'appui et d'accompagnement pour permettre à un plus grand nombre d'établissements, en lien avec leurs associations de proximité, de mettre en place leur Espace de usagers.

Des outils pratiques pour accompagner les établissements et les associations

De nombreux outils pratiques sont mis à la disposition des établissements et associations pour faciliter la mise en place de leur Espace des usagers. Parmi ceux-ci, un site internet, espace-des-usagers-na.fr, véritable plateforme régionale d'information qui vient d'être mis en ligne. Il présente l'intérêt des Espaces des usagers pour les patients et leurs proches, les établissements et les associations. Une carte régionale interactive permet de retrouver les Espaces des usagers en fonctionnement en Nouvelle-Aquitaine et d'accéder directement aux informations pratiques les concernant (localisation dans l'établissement, horaires, associations que l'on peut y rencontrer, actualités...).

Améliorer la prise en charge des patients et renforcer la démocratie sanitaire

Les Espaces des usagers sont un dispositif voulu par le Ministère de la Santé, dans la continuité de la loi de 2002 sur le droit des malades et la qualité du système de santé. Ils ont pour objectif d'accompagner les usagers du système de santé à devenir acteurs de la prise en charge de leur propre santé. Ils constituent un trait d'union entre les patients et les services de l'établissement. Ces espaces sont par ailleurs le résultat d'une collaboration étroite entre l'établissement, les représentants des usagers et les associations de santé, qui assurent l'accueil et les permanences. Ils contribuent à la démocratie sanitaire au plus près des lieux de soins.

Les Espaces des usagers rejoignent ainsi directement les missions de France Assos Santé Nouvelle-Aquitaine qui est l'organisation inter-associative de référence pour représenter les patients et les usagers du système de santé et défendre leurs intérêts. Ils s'inscrivent également dans une des 5 orientations stratégiques du Projet régional de santé de l'ARS Nouvelle-Aquitaine : « Renforcer la démocratie sanitaire et la place du citoyen, acteur de sa santé et du système de santé ».



Un lieu d'accueil, d'écoute, d'information et d'orientation pour les patients et leurs proches

L'Espace des usagers est mis en place par l'établissement de santé, en lien avec les associations de santé de proximité.

L'accueil et les permanences sont assurés par les bénévoles de ces associations.

L'Espace des usagers, un lieu au sein de l'hôpital ou de la clinique pour :

> **parler de son vécu concernant sa maladie ou celle d'un proche**, en toute confidentialité

> **rechercher de l'information sur :**

- une pathologie,
- un parcours de santé,
- des conseils de prévention
- les droits des patients

> **échanger avec une association de patients** pour savoir comment vivre avec sa maladie

 Espace
des
Usagers



Et aussi, un lieu pour

> **bénéficier d'un accompagnement** pour certaines formalités de l'établissement

> **rencontrer un représentant des usagers** de l'établissement

> **participer à des actions de prévention** proposées par des services de l'établissement ou des organismes du secteur de la santé

Le programme régional pour accompagner les établissements et les associations

Le programme régional de déploiement des Espaces des usagers a pour objectif d'accompagner les établissements et les associations de Nouvelle-Aquitaine qui souhaitent mettre en place un Espace des usagers.

Ce programme, conçu et animé par France Assos Santé Nouvelle-Aquitaine, propose de nombreux outils pratiques et le soutien de deux référents régionaux.

• **Un site internet, espace-des-usagers-na.fr, véritable plateforme régionale**, permet d'accéder à toutes les informations sur les Espaces des usagers de Nouvelle-Aquitaine avec notamment :

- une **carte régionale interactive** pour localiser les Espaces des usagers en fonctionnement,
- l'**accès direct à la page de présentation de chaque Espace des usagers**, avec ses informations pratiques,
- la **présentation de l'intérêt des Espaces des usagers** pour les patients, les établissements et les associations...



espace-des-usagers-na.fr



• **Un guide pratique pour mettre en place un Espace des usagers** qui s'adresse à la fois aux établissements et aux associations pour construire ensemble leur Espace des usagers. Il comporte de nombreuses fiches pratiques pour ne rater aucune étape.

• **Des supports de communication**

- **Un flyer, une affiche, un kakémono** à personnaliser sont mis à disposition des établissements et des associations pour les aider à faire connaître leur Espace des usagers.
- **Un film animé** pour informer les patients sur les Espaces des usagers pourra également être diffusé sur les écrans dans les salles d'attentes et mis en ligne sur le site internet de l'établissement.

• **Des formations** réalisées par France Assos Santé Nouvelle-Aquitaine sont proposées aux bénévoles des associations qui assurent les permanences. Ces formations portent sur « l'animation d'un Espace des usagers » et sur « l'écoute, outil de l'aidant associatif ».

• **Deux référents régionaux**

Les établissements et les associations qui souhaitent un appui peuvent contacter directement les deux référents régionaux « Espaces des usagers » de France Assos Santé Nouvelle-Aquitaine.

Une priorité forte pour l'Agence régionale de santé Nouvelle-Aquitaine

Le déploiement des Espaces des usagers dans les établissements de santé s'inscrit directement dans une des 5 orientations stratégiques du Projet régional de santé de Nouvelle-Aquitaine : « Renforcer la démocratie sanitaire et la place du citoyen, acteur de sa santé et du système de santé ».

- **Les axes de travail de l'ARS Nouvelle-Aquitaine sur cette orientation stratégique sont nombreux :**

- **informer mieux les usagers sur les droits et libertés** : accès aux informations de santé, consentement libre et éclairé, liberté d'aller et venir, respect des croyances, ...
- **informer mieux les usagers sur les possibilités d'accompagnement** qui s'offrent à eux et les décisions qui concernent leur santé,
- **recueillir la parole des usagers** sur leurs souhaits dans la manière d'être soignés et accompagnés et prendre en compte cette parole,
- **intégrer les usagers dans le système de santé** que ce soit des usagers formateurs dans les programmes de formation, que ce soit des usagers experts dans les programmes d'éducation thérapeutique, que ce soit des usagers patients partenaires, ou encore l'intégration d'usagers dans le fonctionnement des établissements ...



- **Les Espaces des usagers rejoignent directement ces objectifs** d'information, de recueil de la parole et de mise en relation de l'utilisateur avec les différentes ressources du système de santé. Ils permettent aux usagers de s'orienter dans le parcours de santé. Ils redonnent du pouvoir d'agir aux citoyens et améliorent la reprise en main de leur parcours de santé et de vie.

Ils constituent pour l'ARS Nouvelle-Aquitaine un socle essentiel pour consolider et renforcer la place de l'utilisateur dans le système de santé.

- **France Assos Santé Nouvelle-Aquitaine et son réseau d'associations est un partenaire important** de l'ARS Nouvelle-Aquitaine pour aborder toutes les thématiques en lien avec la démocratie sanitaire et la place des usagers dans le système de santé.

L'ARS Nouvelle-Aquitaine finance et soutient ainsi le programme de déploiement des Espaces de Usagers conçu et mis en place par France Assos Santé Nouvelle-Aquitaine.

Une priorité forte pour France Assos Santé Nouvelle-Aquitaine

Dès 2010, le CISS Poitou-Charentes, puis France Assos Santé Nouvelle-Aquitaine se saisissent des recommandations ministérielles issues de la circulaire de 2006 pour favoriser l'ouverture de Maisons des usagers-Espaces des usagers sur la région. Ce dispositif est une illustration concrète d'une dynamique collective vers plus de démocratie en santé.

• Un dispositif innovant dans la continuité de la loi du 4 mars 2002 sur les droits des usagers :

Hormis la charte du patient hospitalisé, **il n'existait pas de lieu ou d'espace représentatif** de la place des droits des usagers pouvant **valoriser la parole individuelle et collective des usagers**. Les recommandations de la circulaire du 28 décembre 2006 offre un moyen aux établissements, aux associations et aux usagers de s'impliquer dans une logique démocratique et collaborative à travers :

- **un partenariat entre l'établissement et les associations** favorisant leur implication et la reconnaissance de la place et du rôle des associations regroupées en collectif
- **un moyen d'apporter une information pluraliste** permettant de s'interroger sur différentes thématiques (soins, santé, associations, droits, etc.).
- **une possibilité de partage d'expériences entre malades**, notamment à travers l'information et l'entraide associative.

• Les Espaces des usagers rejoignent directement les missions de France Assos Santé.

France Assos Santé a été créée en mars 2017 à l'initiative de 72 associations nationales, en s'inscrivant dans la continuité d'une mobilisation de plus de 20 ans pour construire et **faire reconnaître une représentation des usagers**. Sa mission est officiellement reconnue par la loi du 26 janvier 2016. Elle est inscrite au Code de santé publique.

Pour conduire son action, France Assos Santé décline son programme national et régional autour de 5 axes prioritaires :

1. **Inform**er le grand public et les usagers du système de santé ;
2. **Form**er les représentants des usagers et les acteurs associatifs ;
3. **Plaid**er en recueillant des avis et émettant des positions ;
4. **Animer** le réseau des associations adhérentes (120 associations en Nouvelle-Aquitaine) ;
5. **Représ**enter les usagers dans les instances de démocratie en santé.

• France Assos Santé Nouvelle-Aquitaine et son réseau d'associations disposent d'une expérience reconnue dans l'animation d'Espaces des Usagers.

Grâce aux conventions de partenariats signées entre 2010 et 2014 avec plusieurs établissements de santé (Centre Hospitalier de Niort, Angoulême, La Rochelle, Rochefort, Poitiers), France Assos Santé, avec l'appui des associations et des animateurs des Espaces des Usagers a acquis des connaissances et des compétences pour animer des Espaces des usagers. Avec la plateforme régionale, France Assos Santé accompagne les associations et les établissements intéressés, en proposant **des outils, des fiches pratiques, des conseils et des recommandations utiles pour créer et animer un Espace des usagers**.

