

PRÉVENTION

Comment améliorer le respect des droits des usagers de la santé

Il s'agissait de la deuxième rencontre des représentants d'usagers, des familles et des résidents des établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux. Un événement mis en place par France Assos Santé et l'Agence régionale de santé (ARS). Au cœur des débats, le respect des droits des usagers.

Sandrine Popincourt

s.popincourt@agmrt.mt

La rencontre consistait à favoriser les échanges de l'ensemble des acteurs de la prise en charge des usagers des établissements sociaux et médico-sociaux, etc. Ainsi que le partage d'expériences, après une période de crise sanitaire qui a conduit à se réinterroger sur la place des usagers au sein des établissements. « La crise Covid a mis en exergue un besoin de sensibilisation des usagers, mais aussi de leur famille, aux droits. La santé est un droit fondamental. Il convient aujourd'hui de favoriser à la fois l'information et la formation, notamment des représentants des usagers, et la sensibilisation du grand public à ce droit. Dans ce type de rencontres, on favorise les échanges, le partage, car nous avons réalisé que les établissements ont dû innover pour faire en sorte de maintenir les liens entre les usagers et leur famille au plus fort de la crise, nous voulions valoriser tout cela. Il y a des associations qui militent et qui sont force de proposition, qui concourent à l'élaboration de projets régionaux qui sont en adéquation avec les besoins et les attentes des usagers du système de santé de



Nathalie Vigon, responsable département coordination des acteurs à l'ARS. Photo Sandrine Popincourt

notre territoire », explique Nathalie Vigon, responsable du département coordination des acteurs à l'ARS.

Des outils pour traiter au mieux les usagers

France Assos Santé était partenaire de cette table ronde. L'organisme informe les usagers sur



Témoignage d'un des pensionnaires de l'Ehpad Marie-Olga Ancelet de Ducos, Édouard Ancelet, aux côtés de la directrice de l'établissement qui a parlé des différents soins et activités proposés au sein de l'établissement. Photo Sandrine Popincourt

leurs droits, défend les droits des personnes malades et de tous les citoyens. « Un usager tout d'abord c'est vous, moi, tout le monde, les aidants, les parents, la personne malade etc. Toute personne qui entre en contact avec une institution ou un professionnel qui intervient dans son parcours de vie, de santé. Le système sanitaire ne concerne

pas que les hôpitaux. Nous sommes des acteurs de tout ce qui concerne la santé », explique Jeanne-Émérante Defoi, présidente de l'association France Assos Santé.

Venue participer à cette table ronde, Odile Lin, la présidente de la commission spécialisée des droits des usagers de la Guadeloupe et des îles du Nord. « J'ai été conviée par la présidente des droits des usagers de Martinique, car notre volonté est de travailler ensemble sur la démocratie sanitaire. Il existe un concours au plan national qui donne un label des droits des usagers par rapport à des initiatives prises sur le territoire. Je suis venue présenter un projet qui a fait l'objet d'une labellisation régionale par l'ARS Guadeloupe et qui a été primé au niveau national : "Faire d'une volonté une réalité, la bientraitance de la personne âgée". Il consiste en cinq courts métrages sur la prise en charge de la personne âgée. Une façon pour nous de mettre en commun nos expériences et nos projets pour mieux nous occuper de nos usagers. »

Une réunion fructueuse qui permettra de mieux prendre en charge les usagers des établisse-

IL A DIT...



« Je suis bien traité »

Édouard Ancelet, enseignant à la retraite, résident de l'Ehpad Marie-Olga-Ancelet de Ducos

« Je suis venu témoigner de mon expérience de vie à l'Ehpad dans lequel je réside depuis 2021. Je pense qu'aujourd'hui l'Ehpad constitue une instance sociale et presque sociologique, où des personnes qui ont eu une vie bien remplie et se retrouvent seules, viennent vivre. Cet établissement permet aux personnes âgées de développer leur amour de la vie, se sentir acceptées et être entourées. J'ai choisi de vivre en Ehpad, car j'ai des petits problèmes de santé, et moi qui n'ai pas voulu d'enfants car "tous les enfants étaient les miens", plutôt que de rester seul, j'ai fait le choix d'être dans un établissement. Je reçois mes amis, je participe aux différentes activités, je dois même noter mes rendez-vous pour pouvoir m'organiser. Et je suis bien traité par les personnels. »



Jeanne-Émérante Defoi, présidente de France Assos Santé. Photo Sandrine Popincourt

France Assos Santé, la voix de tous

L'association France Assos Santé Martinique, la voix des usagers, est une délégation régionale d'une association nationale qui a vu le jour en mars 2017 à l'initiative de 72 associations nationales fondatrices, en s'inscrivant dans la continuité d'une mobilisation de plus de 20 ans pour construire et faire reconnaître une représentation des usagers interassociative forte. Elle rassemble une vingtaine d'associations de malades, de personnes handicapées, de familles et de consommateurs pour œuvrer à la défense des droits et des intérêts des usagers du système de santé. Elle a pour vocation d'être un lieu d'échanges, d'élaboration d'idées et d'actions pour défendre les droits des usagers. Jeanne-Émérante Defoi,

présidente de France Assos Santé explique : « On peut devenir acteur de sa santé et on doit le faire. Quand par exemple certaines procédures du respect de nos droits n'ont pas été appliquées, on peut faire des signalements. Ce n'est pas de la délation, c'est une façon de pointer du doigt des choses qui ne fonctionnent pas correctement dans le but de les améliorer. »

France Assos Santé Martinique : Immeuble Le Trident - BP 789 - Bât. A - Cité Montgérald 97244 Fort-de-France Cedex Tél. 0596 70 20 38 Fax. 0596 73 04 94 Email : martinique@france-assos-sante.org



Odile Lin, la présidente de la commission spécialisée des droits des usagers de la Guadeloupe et des îles du Nord. Photo Sandrine Popincourt