CHRU
HÔPITAUX DE TOURS

Forum des associations d'usagers du CHRU de Tours

L' ESPACE DES USAGERS

Un lieu de dialogue, de conseil et d'information pour les usagers

Permanences du lundi au vendredi de 13h30 à 15h.
L'Espace des Usagers est animé par les bénévoles
du Forum des associations d'usagers.

Il a été financé grâce aux dons collectés par le fonds de dotation du CHRU.
L'Espace des Usagers est mis à la disposition du forum par la direction générale du CHRU en vertu d'une convention signée en 2018.

CHRU-Usagers : un lien fort

UNE POLITIQUE D'ACCUEIL VOLONTARISTE

Le CHRU de Tours développe depuis de nombreuses années une politique d'accueil volontariste. Il a favorisé la création en 2006 du Forum des associations d'usagers avec les structures désireuses de coopérer au sein de l'établissement et de porter les valeurs de la démocratie sanitaire. En 2016 est née l'idée de mettre à la disposition du Forum un ESPACE des USAGERS.

LE FORUM DES ASSOCIATIONS D'USAGERS

Constitué en association en 2016, il regroupe 30 associations. Moyen d'expression des usagers, de leurs représentants et des associations. Il participe activement par ses avis et propositions aux principaux projets de l'établissement.

Le Forum est aussi le support d'information et de formation des bénévoles associatifs, notamment sur les droits du patient, mais aussi sur toute l'actualité et les domaines d'excellence du CHRU.

Le FORUM est l'ANIMATEUR de l'Espace des Usagers

Le Forum des Usagers lors d'une séance de formation

JACQUES PORTIER,

PRÉSIDENT DU FORUM DES ASSOCIATIONS D'USAGERS

« Les associations d'usagers regroupées au sein du Forum apparaissent comme un interlocuteur privilégié de la Direction Générale du CHRU : les échanges sont facilités et l'expression des bénévoles associatifs, dans leur diversité, est opportunément structurée.
Nos actions concrètes assurent la promotion des droits des usagers et l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients . Par une présence régulière et notre implication dans les relations avec la communauté hospitalière, nous souhaitons contribuer à ce que les patients soient de plus en plus acteurs de la gestion de leur santé. L'espace des usagers est le lieu de contacts et d'intermédiation entre les usagers, leurs proches et l'établissement ».

3 USAGES MAJEURS DE L'ESPACE DES USAGERS :
- Des permanences d'accueil des usagers et de leurs proches, assurées par des bénévoles des associations du Forum,
- Un local à la disposition des associations, pour leurs besoins propres
- Un point d'appui aux manifestations organisées par le CHRU en direction du public.

Fonctionnement

RECEVOIR, RÉPONDRE, ÉCOUTER

Afin de remplir au mieux ses missions, le Forum des associations d'usagers dispose d'un lieu accueillant et facilement accessible pour le public. Cet espace est situé dans le hall du bâtiment B1A sur le site de l'hôpital Bretonneau.

Les Permanences :
Du lundi au vendredi - 13h30 à 15h
sans rendez-vous.

UN PILOTAGE CONJOINT ASSOCIATIONS D'USAGERS/CHRU

Le pilotage et le fonctionnement de l'Espace des Usagers reposent sur l'implication des bénévoles associatifs du Forum et grâce au soutien permanent et une assistance logistique des équipes du CHRU. Une charte de fonctionnement a été élaborée en concertation.

LA FORMATION

Les représentants d'associations d'usagers sont formés afin de disposer d'un égal niveau de connaissances de l'institution, des techniques d'accueil et d'écoute.

Ils peuvent aussi bénéficier d'un soutien assuré par des psychologues en particulier sur l'écoute, la relation avec l'usager…et les comportements à privilégier.

LES OBJECTIFS

Ce qu'est l'Espace des Usagers :
C'est un lieu d'accueil, d'écoute, d'échange et d'information pour les usagers ainsi que leurs proches.
C'est également un moyen pour aider le CHRU à progresser dans ses missions d'accueil, d'information et de soins.

Ce que n'est pas l'Espace des Usagers :
Ce n'est pas un lieu de soin, et ce n'est pas un lieu de médiation ou de résolution des conflits.

LES PRINCIPES DE FONCTIONNEMENT

- Un espace d'accès libre et gratuit fonctionnant dans l'esprit du service public.
- Des services centrés sur les besoins des usagers.
- Un lieu fondé sur la pluralité des points de vue et des démarches.
- Une structure riche de la complémentarité des associations de santé et centrée sur les droits de l'usager.
- Un principe absolu de confidentialité.
- Une documentation à disposition sur chaque association.

UN ESPACE DES USAGERS ANIMÉ PAR LE FORUM DES ASSOCIATIONS

LES ASSOCIATIONS REPRÉSENTÉES AU FORUM DES ASSOCIATIONS D'USAGERS

> **ALVA**, Accompagnement au Long de la Vie des personnes avec Autismes et troubles apparentés

> **ADOT 37**, Association pour le Don d'Organes et de Tissus

> **AFD37**, Association Française des Diabétiques de Touraine

> **AFM**, Association Française contre les Myopathies

> **AFMH**, Accueils des Familles de Malades Hospitalisés

> **AFSEP**, Association Française des Sclérosés En Plaques

> **AFVAC**, Association des Familles Victimes d'Accident de la Circulation

> **AIRG France**, Association pour l'Information et la recherche sur les maladies Rénales Génétiques

> **APCLP**, Association de Patients porteurs d'un Cancer Localisé de la Prostate

> **APF France Handicap**

> **APLCP**, Association Pour la Lutte Contre le Psoriasis

> **APSSII**, Association de Patients Souffrants du Syndrome de l'Intestin Irritable

> **CMT**, Association des personnes concernées par la maladie de Charcot Marie Tooth et les neuropathies assimilées

> **EPILEPSIE France**

> **Fibromyalgie, agir ensemble**

> **France AVC 37**, Association d'Aide aux Patients Atteints d'Accidents Vasculaires Cérébraux

> **France Parkinson**, Association France Parkinson

> **France Rein**, Fédération Nationale d'Aide aux Insuffisants Réneaux Centre Val de Loire

> **JAMALV Touraine**, Jusqu' Á la Mort, Accompagner La Vie

> **Ligue contre le cancer**

> **Présence ASP 37**

> **SILLC**, Association de soutien et d'Information à la Leucémie Lymphoïde Chronique et la maladie de Waldenstrôm

> **Spondy l'asso**, Association Contre la Spondylarthrite Ankylosante et ses Conséquences en région Centre

> **Touraine France Alzheimer 37**

> **Transhépate**, Association Régionale des Transplantés Hépatiques

> **UDAF 37**, Union Départementale des Associations Familiales

> **UFC QUE CHOISIR 37**, Association de consommateurs

> **UNAFAM**, Union Nationale des Amis des Familles de Malades Psychiatriques

> **VMEH**, Visite des Malades dans les Établissements Hospitaliers

Contacts

Forum des associations d'usagers - CHRU de Tours
Direction de la Qualité, de la Patientèle et des Politiques Sociales

02 47 47 85 01
Merci de privilégier les contacts par mail :
forum.usagers@chu-tours.fr