

# ***Les droits des usagers du service public hospitalier***

**Public** : personnels en contact avec les usagers.

**Durée** : 3 jours.

## **Objectifs spécifiques :**

- appréhender les droits des usagers et leurs impacts, envisager les cas particuliers et les intégrer dans l'activité quotidienne en connaissance des engagements ;
- comprendre en quoi la "démocratie sanitaire" correspond à la réelle transformation du patient en acteur, et mesurer les conséquences juridiques et pratiques ;
- mettre en œuvre une démarche pratique visant au respect de l'utilisateur ;
- favoriser la réflexion, aider à la mise en place de nouveaux outils et aide décisionnelle pour permettre l'exercice des nouveaux droits des usagers à l'hôpital.

## **Contenu et formateur (un Juriste - Consultant) :**

### **Jour 1 :**

- I - De la loi portant réforme hospitalière à la Loi du 22 avril 2005 : le patient-usager au cœur du soin :
- la loi du 2 Janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, d'un point de vue concret : pour les usagers et en termes d'interrelation ;
  - la mise en œuvre de la loi du 4 mars 2002, consécration de la "démocratie sanitaire " ;
  - les apports de la loi du 22 Avril 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie.

### **Jour 2 :**

- II- L'information des usagers : clé de voûte de la démocratie sanitaire :
- les nouvelles attentes des patients ;
  - l'information : vecteur de l'amélioration de la qualité ;
  - les nouveaux droits et devoirs du patient.

### **Jour 3 :**

- III - Les patients et leur entourage : quelles attentes pour demain ?
- réflexions autour de quelques points sensibles (l'information et le consentement, l'accès au dossier médical, l'indemnisation et la réparation des risques sanitaires) ;
  - l'évolution des relations entre les usagers et les différents professionnels.
- IV- Bilan de la formation.