



Centre hospitalier
SAINT JEAN DE DIEU



LA MAISON DES USAGERS DU CH SAINT JEAN DE DIEU

Un lieu d'accueil, d'écoute, d'expression et d'information
Ouvert aux usagers : patients, familles, proches, professionnels,
et à toute personne ayant une question de santé psychique



La maison des usagers est ouverte du lundi au vendredi de 14h à 17h

La première Maison des usagers a été expérimentée à l'hôpital Broussais en 1995. Cette expérience a ensuite été transférée et adaptée à l'hôpital européen Georges-Pompidou de Paris puis au CHU de Nantes.

En septembre 2003, le Centre hospitalier Sainte-Anne à Paris créait la première Maison des usagers spécifique à un hôpital psychiatrique, reposant sur une dynamique inter-associative et une mission d'information grand public.

En janvier 2008, le Centre hospitalier Saint Jean de Dieu ouvrait la première Maison des usagers en région Rhône-Alpes, fruit d'une étroite collaboration entre les associations de patients, de familles, les professionnels du soin et du social.

Elle est portée par une coordinatrice et un coordonnateur adjoint pair-aidant garants de la cohérence globale du lieu. Ils soutiennent le lien entre les différentes associations et s'assurent de la qualité du service rendu aux usagers.

Une convention de partenariat et une charte de fonctionnement sont signées entre les associations intervenant à la Maison des usagers et le Centre hospitalier Saint Jean de Dieu. Elles fixent le cadre de fonctionnement du lieu, définissent les règles et modalités d'intervention des associations.

Un rapport annuel d'activités permet d'évaluer régulièrement le dispositif.

Textes de référence

Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé

La circulaire DHOS du 28 décembre 2006 relative aux maisons des usagers

Le plan santé mentale 2005-2008

La loi du 11 février 2005 relative à l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées

La circulaire DGAS du 29 août 2005 relative aux modalités de conventionnement et de financement des groupes d'entraide mutuelle pour personnes souffrant de troubles psychiques

UN PEU D'HISTOIRE



Les Maisons des usagers

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé a posé les fondements d'une démocratie sanitaire en affirmant que les droits de l'utilisateur contribuent à le rendre à la fois acteur de la prise en charge de sa propre santé et acteur des décisions de santé publique.

Cette loi a encouragé la représentation des usagers au sein des établissements de santé et l'intervention des associations de bénévoles pouvant apporter un soutien aux personnes en soins et à leur entourage.

En proposant la création de Maisons des usagers au sein des établissements de santé, la circulaire du 28 décembre 2006 réaffirmait la nécessaire expression individuelle et collective des usagers et préconisait la création d'espaces d'accueil, d'échange, d'écoute et d'information pour les usagers des établissements de santé et les mouvements associatifs.

Le 28 décembre 2006, une circulaire du Ministère de la Santé incitait les établissements hospitaliers à créer un lieu dénommé Maison des usagers pour promouvoir l'accueil, l'échange, l'écoute et l'information entre usagers.





CE QU'EST LA MAISON DES USAGERS (MDU)

- **un lieu d'accueil, d'expression, d'écoute et d'information**, ouvert à toute personne, quelle que soit sa domiciliation, ayant pour elle-même ou son entourage, une question de santé psychique, ou sur l'accès aux soins, ou sur les perspectives de réinsertion sociale et professionnelle.
- **un espace tiers et convivial** animé par une coordinatrice et un coordinateur adjoint pair-aidant, par des Groupes d'entraide mutuelle (GEM), par des associations d'usagers, par des associations de familles, par des professionnels du soin et de la réinsertion.

La Maison des usagers constitue un lieu ouvert sans conditions, pour toute personne, tout usager qui peut venir s'informer, questionner, s'exprimer.

Elle repose sur la volonté de permettre à l'utilisateur en santé mentale d'être acteur dans ses soins. La parole individuelle et collective des usagers est ainsi favorisée.

La Maison des usagers permet une passerelle entre usagers, associations d'usagers, associations de familles, professionnels soignants et sociaux.

Les associations s'enrichissent de leurs partages d'expériences. Elles œuvrent pour que les relations avec les professionnels de la santé et du social soient de plus en plus fécondes.

Des partenariats entre tous ces acteurs et l'institution hospitalière s'en trouvent renforcés.



LES MISSIONS DE LA MDU

Accueillir

Sans enjeux dans un objectif d'écoute, de dialogue.

La complémentarité et la pluralité des points de vue sont respectées en dehors de tout corporatisme et de toute orientation sectaire.

Les échanges se déroulent dans le cadre de l'anonymat de l'utilisateur et le respect du caractère confidentiel des informations personnelles qu'il peut présenter.

Écouter

Les associations d'utilisateurs, de familles, concernées par la maladie mentale, pour elles-mêmes ou leurs proches, se proposent de partager leur expérience de la maladie pour soutenir d'autres personnes, d'autres familles.

Pour les familles et l'entourage particulièrement impactés par la maladie mentale d'un proche une attention spécifique est proposée.

Informar

Sur les questions de santé, les moyens d'aider un proche, sur les droits des utilisateurs, sur l'entraide entre utilisateurs pour sortir de l'isolement, sur les dispositifs de soin et de réinsertion (logement, travail, vie sociale).

Dialoguer

La Maison des utilisateurs est extérieure aux unités de soins tout en étant en relation avec les équipes soignantes.

La Maison des utilisateurs n'est pas un lieu de soins ni de diagnostic.

Elle ne traite pas les réclamations ou les demandes de résolution des conflits qui sont reçues par le service des hospitalisations et des relations avec les utilisateurs et la Commission des utilisateurs (CDU).



UNE MAISON DES USAGERS POUR QUI ?

La Maison des usagers est en accès libre pour toute personne, quelle que soit sa domiciliation.

Située à l'intérieur de l'hôpital, au carrefour des services et à proximité de la cafétéria des patients, la Maison des usagers est d'un accès aisé pour les patients hospitalisés et leurs proches.

- **Pour les usagers**, patients hospitalisés ou non, suivis ou non dans les dispositifs de soin de l'hôpital, qui trouveront dans ce lieu informations et services.
- **Pour les familles**, les proches qui ont dans ce lieu, à leur disposition, un espace ressource.
- **Pour les soignants ou autres professionnels** qui peuvent orienter des personnes en recherche d'information et de soutien ou rencontrer eux-mêmes directement, associations d'usagers et professionnels de l'insertion.

QUE TROUVE-T-ON À LA MAISON DES USAGERS ?



Des permanences du lundi au vendredi de 14h à 17h

- Associations d'usagers et de familles,
- Groupes d'entraide mutuelle (GEM),
- Professionnels de l'insertion sociale et professionnelle
- Soignants venant présenter des dispositifs pour les aidants

De la documentation

Une information est mise à disposition concernant les différentes associations d'usagers et de familles, les dispositifs d'insertion, les services de soins ainsi qu'une information généraliste (sur les droits, les services sociaux, les loisirs, la maladie psychique...).

Une documentation sonore

Une liste de podcasts est à disposition ainsi qu'une tablette pour les écouter.

Un point Internet

Une borne d'accès internet permet aux personnes hospitalisées de s'informer, de garder un contact avec l'extérieur ou gérer leur situation administrative.



LES PERMANENCES À LA MDU



Permanences régulières

GEMOTION - 1 fois par mois

12 rue de Brest
69002 Lyon
gemotion@free.fr
04 72 77 56 31 - 06 46 10 64 22

Intervenant à la Maison des usagers (MDU) : Jacques

GEM OSE (Ouest/Sud/Est) - 1 fois par mois

16-18 rue Honoré de Balzac
69200 Vénissieux
animateuros69200@yahoo.com
04 78 78 08 27

Coordinatrice : Marion
Animateur pair aidant : Arthur

GEM AGORA - 1 fois par mois - 3^{ème} jeudi du mois

2 bis rue Louis Poly
69160 Tassin la Demi-Lune
christophe.gemagora@free.fr
06 74 60 57 51

Coordinateur : Christophe

COM GEM - 1 fois par mois

104c place du 8 mai 1945
69800 Saint-Priest
comgem.stpriet@gmail.com
06 68 84 91 21

Coordinatrice : Viengxay

GEM LES TISSERINS - 1 fois par mois

MJC Jean Macé
38 rue Camille Roy
69007 Lyon
04 72 10 35 94 - 06 65 74 53 74

Intervenant à la Maison des usagers (MDU) : Nicolas

GEM PARTAGE - 1 fois tous les 2 mois

GEM destiné aux personnes porteuses d'un TSA

14 rue des deux frères
69100 Villeurbanne
gemtsa@ladapt.net
06 68 84 91 21 - 06 16 39 06 79

Coordinatrice : Elise

GEM NOVA - 1 fois tous les 2 mois

GEM destiné aux personnes avec lésions cérébrales ou maladies chroniques et/ou évolutives

14 allée Eugène Niboyet
69007 Lyon
gemnovalyon@gmail.com
04 72 71 93 17 - 06 16 39 06 79

Animateurs : Justine et Dany

Permanences selon disponibilités de l'association

GEM ICEBERGS

GEM destiné aux personnes avec diagnostic de trouble bipolaire

47 rue Delandine
69002 Lyon
frobertflo@gmail.com
04 72 40 94 86 - 06 63 47 76 74

Intervenante : Florence

Les Amis du pas

7 rue du Plat
69002 Lyon
gem.lesamisdupas@laposte.net
04 72 40 24 67

Coordinatrice : Nathalie

ASSOCIATIONS D'ENTRAIDE



Les associations de familles

UNAFAM - 2 fois par mois - 2^{ème} jeudi et 4^{ème} vendredi du mois
Union nationale des amis et familles de malades psychiques

66 rue Voltaire
69003 Lyon
69@unafam.org
04 72 73 41 22

Intervenantes à la Maison des usagers (CDU) : Chantal et Sylvie

Al-Anon/Alateen groupes familiaux - 1 fois tous les 3 mois

Pour les proches et jeunes proches des personnes souffrant d'alcoolisme

newjim3105@gmail.com

09 63 69 24 56

La Pause Brindille

Association et ligne d'écoute pour les jeunes proches aidants

06 03 42 22 04

ecoute@lapausebrindille.org

France Alzheimer Rhône

Association de familles pour soutenir les aidants familiaux

6 place Carnot

69002 Lyon

04 78 42 17 65

Mediagora

Pour les personnes souffrant de troubles anxieux et de phobie

37 rue Raspail

69600 Oullins Pierre-Benite

06 51 69 16 52

Dispositifs pour les proches aidants :

Programme BREF

Psychoéducation

Jennifer Coulet : 07 60 61 38 07

Les Funambules

Pour les jeunes de 4 à 30 ans

292 rue Vendôme

69003 Lyon

Alexandra Bataille : 07 43 27 34 19

Les associations d'usagers

Vie libre- Section de Vénissieux - 1 fois par mois - 3^{ème} mardi du mois

9 rue Jean Lurçat
69200 Vénissieux
venissieux@vielibre.org
04 78 01 02 47 - 06 18 15 33 97

Intervenants à la Maison des usagers (MDU) : Georgette et Michel

Alcooliques anonymes - 1 fois tous les 2 mois

devigonjeanpierre@orange.fr
04 78 94 29 69

Intervenant à la MDU : Jean-Pierre

La Croix Bleue - 1 fois tous les 3 mois

7 rue de la Sara
69600 Oullins
guiller.gerard@sfr.fr
04 78 86 98 11

Intervenant à la MDU : Gérard

REV - Réseau des entendeurs de voix - 1 fois tous les 3 mois

lyon69@revfrance.org
06 47 72 02 11

Intervenante à la MDU : Vanessa

Les associations d'insertion

AMAHC - *Association pour une meilleure autonomie des personnes handicapées psychiques*

- **Club d'activité Vaise**

15 avenue Sidoine Apollinaire
69009 Lyon
04 78 83 49 55

- **Café La Canille**

34 rue Quivogne
69002 Lyon
04 78 28 93 57

LADAPT - *Association pour l'accompagnement vers le retour à l'emploi pour les personnes en situation de handicap psychique*

7 rue de Gerland
69007 Lyon
lyon@ladapt.net
04 72 71 59 60

Intervenante à la MDU : Fabrina

Messidor - *Association pour l'accompagnement vers le retour à l'emploi pour les personnes en situation de handicap psychique*

163 bd des États-Unis
69008 Lyon
c.gonzalez@messidor.asso.fr
06 10 59 07 41

Club house de Lyon

16 rue d'Inkermann
69100 Villeurbanne
09 80 88 17 48

Santé mentale et communautés

136 rue Louis Becker
69100 Villeurbanne
04 72 65 75 00

GRIM

Service d'accompagnement à la vie sociale (SAVS)

317 rue Garibaldi
69007 Lyon
04 78 62 92 75

Service tutelle (mandataires judiciaires à la protection des majeurs)

04 72 84 87 10



LA COORDINATION 69

Soins psychiques et réinsertions

Créée en 2005, la coordination 69 regroupe l'ensemble des établissements et associations dont les associations de familles et d'usagers du département du Rhône qui concourent aux soins, à la réadaptation et à la réinsertion sociale des personnes.

La Coordination 69 a quatre grands objectifs :

- Faire travailler en réseau structuré les acteurs du département.
- Améliorer la cohérence, la continuité et la qualité de la prise en charge des personnes accueillies.
- Etre force de proposition auprès des pouvoirs publics.
- Travailler à faire reconnaître le handicap psychique tel qu'il est précisé dans la loi du 11 février 2005.

Retrouvez toute la documentation et les informations de la coordination69 sur le site : www.coordination69.asso.fr

Accéder à la Maison des usagers

- Bus TCL C12 - arrêt Saint Jean de Dieu
- Tram T6 - arrêt Moulin à vent

Contact

Du lundi au vendredi de 14h à 17h

- Tél. : 04 37 90 13 72
- maisondesusagers@arhm.fr



Centre hospitalier
SAINT JEAN DE DIEU

La Maison des usagers
290 route de Vienne
B.P. 8252 - 69355 Lyon Cedex 08
www.sjd.fondationarhm.fr

