

## Bulletin n°1, Juin 2023

### Éditorial :

Fin janvier, j'ai représenté la délégation dans les instances nationales pour participer à l'élaboration du plan stratégique de l'UNAFAM pour les années 2023-2028.

Six questions sont à l'étude :

- A) comment associer les personnes concernées à nos combats,
- B) quels soutiens proposer aux aidants,
- C) comment agir à tous les niveaux de responsabilité,
- D) comment rendre efficaces nos représentations dans différentes instances,
- E) comment être visibles et attractifs,
- F) comment faire évoluer l'association .

Bien sûr, tout ceci sur le fond de « nous sommes pauvres en nombre, donc en forces », pour lequel il faudra se montrer malins.

Nous pouvons être fiers de ce que nous tricotons dans notre territoire.

A bientôt pour la suite !!

Anne-Marie Nègre,  
votre déléguée



Accueil du Bon Sauveur à Albi

### En point de mire :

#### Les Commissions Des Usagers

Chaque établissement de santé en possède une en vue d'améliorer son fonctionnement et son organisation. Il s'agit d'une instance de consultation et de suivi qui élabore des avis et des recommandations.

Y sont abordés tous les aspects de la vie de l'utilisateur et de son entourage, à savoir le patient et sa famille : accueil et administratif, parcours de soins, domaine médical, qualité et vie quotidienne à l'hôpital.

Dans ces instances, les usagers ont des représentants dont le rôle est de se faire connaître des usagers, de les accompagner dans leurs démarches, de défendre leurs droits, de transmettre leurs besoins et de proposer des améliorations.

Le rôle des représentants des usagers est politique et non technique : il contribue à renforcer le droit des usagers qui repose sur les droits fondamentaux de la personne humaine (loi Kouchner).

La délégation du Tarn dispose de représentants des usagers dans les principaux établissements Tarn prenant en charge la santé psychique dans le département, c'est-à-dire la Fondation du Bon Sauveur d'Albi et le Centre Hospitalier de Lavaur.

N'hésitez pas à prendre contact avec eux par l'intermédiaire du secrétariat de la délégation.

Olivier Guye,  
R.U. au Bon Sauveur



Centre Hospitalier de Lavaur

#### Le traitement des plaintes et des réclamations en CDU

Le représentant des usagers doit garantir à l'utilisateur le droit de se plaindre.

La plainte est exprimée de manière subjective et est centrée sur le vécu de l'utilisateur. La réclamation est plus objective et plus précise.

Les plaintes et réclamations sont consignées dans un registre examiné à chaque réunion.

Les plaintes, qui font l'objet d'un recours juridique ou d'une demande gracieuse, sont présentées de manière synthétique et peuvent faire l'objet d'éventuelles recommandations.

Elles suivent un circuit qui va du directeur à la CDU en passant auparavant par un médiateur. La CDU peut alors répondre à l'utilisateur et chercher à améliorer la qualité.

Les plaintes et les réclamations sont analysées collectivement par les membres de la CDU afin de cibler les problématiques prioritaires qui sont récurrentes et se donner les moyens de mise en place de mesures concrètes.

## Une association précieuse pour les familles : l'UDAF

L'UNAFAM 81 est membre de l'Union Départementale des Associations familiales (UDAF, soit 125 associations adhérentes) et a participé à son dernier Conseil d'Administration, le 19 avril dernier. L'UDAF défend les intérêts matériels et moraux des familles, et gère des services confiés par les Pouvoirs Publics.

Ainsi l'UDAF est porte-parole des familles dans plus de 100 organismes, tels la Caisse d'Allocations familiales, la Caisse Primaire d'Assurance Maladie, la Mutualité Sociale Agricole, Tarn Habitat, les établissements de santé, le Conseil local en Santé mentale ...

Plus concrètement, les familles, notamment celles ayant des proches souffrant de troubles psychiques, peuvent bénéficier de services dans des domaines divers : aide à la gestion du budget familial, accompagnement juridique et surendettement, Famille Gouvernante, espace de rencontre, protection juridique des majeurs, information et soutien aux tuteurs et curateurs familiaux...

Daniel Bigou,

Représentant UNAFAM à l'UDAF



UDAF 81 sis 13, rue des Cordeliers  
81011 Albi, tel : 05 63 48 73 00,  
mail : [udaf-tarn@udaf81.fr](mailto:udaf-tarn@udaf81.fr)

## Journée de formation aux troubles psychiques : un témoignage



J'ai participé à une rencontre d'une journée, organisée par l'UNAFAM du Tarn, le samedi 11 mars 2023 à Albi.

Je suis adhérente pour la deuxième année car ma fille aînée, âgée de 47 ans a été diagnostiquée "BIPOLAIRE" depuis deux ans et demi.

Agréablement surprise de l'accueil qui m'a été fait, des informations, de la documentation que j'ai pu recevoir et qui m'ont été transmis par écrit : ainsi je peux les consulter au besoin chez moi.

Cette journée m'a permis de rencontrer d'autres aidants (parents, sœurs, frères, grands-parents de malades psychiques).

En ce qui me concerne, cette rencontre a été conviviale, sympathique, enrichissante de par l'écoute et les échanges entre participants.

Je tiens à remercier vivement les organisateurs pour cette journée et pour le repas offert.

Geneviève

## Cela vient de se passer :

### SISM 2022 :

- conférence-débat à Lavour (11 oct.)
- ciné-débat à Albi (12 oct.)
- stand de l'Association aux Cordeliers (14 oct.)

- ciné-débat à Labruguière (18 oct.)

Journée d'information aux troubles psychiques  
à Castres (19 nov.)

Représentants des Usagers au Bon Sauveur au CH Lavour et à la CDSP du Tarn :  
nomination par l'ARS (3 déc.)

Journée des délégué.e.s UNAFAM :

à Paris (24 janv.)

Journée d'information aux troubles psychiques  
à Albi (11 mars)

## Cela va se produire :

Présentation programme Profamille à l'URPS  
à Toulouse (30 mai)

Psycyclette revient du 5 au 12 juin  
arrivée à Toulouse (12 juin)



Braderie en musique  
à la Fondation du Bon Sauveur  
d'Albi (21 juin)

Journée des aidants  
à Mazamet (23 septembre)

Journée de formation aux troubles psychiques  
à Lavour (30 septembre)

SISM 2023 : « A tous les âges de la vie, ma santé mentale est un droit »  
du 9 au 22 octobre

Atelier d'entraide Prospect  
à Albi (18-19 novembre  
et 9 décembre)