

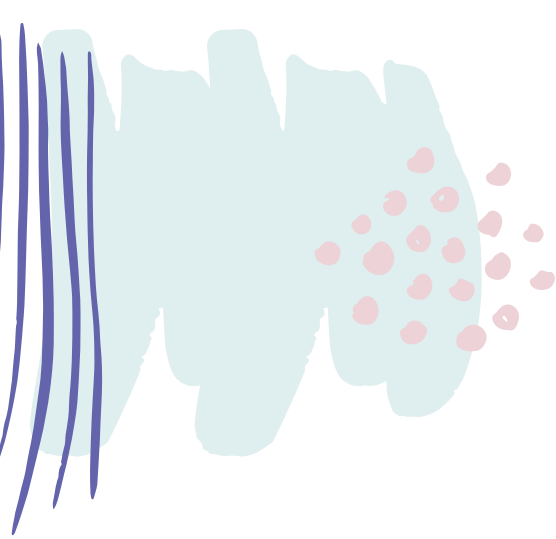


**CENTRE HOSPITALIER**  
**Dax-Côte d'Argent**



**P**rojet des usagers 2022

Centre Hospitalier de Dax-Côte d'Argent



# SOMMAIRE

3	Préambule
4	Edito
5	Le cadre législatif
6	Un projet des usagers, pour qui ?
7	Un projet des usagers, pour quoi ?
8	Un engagement institutionnel
9	Le groupe de travail / Une démarche participative
10	Les orientations retenues
14	Les perspectives
15	La composition de la Commission des Usagers

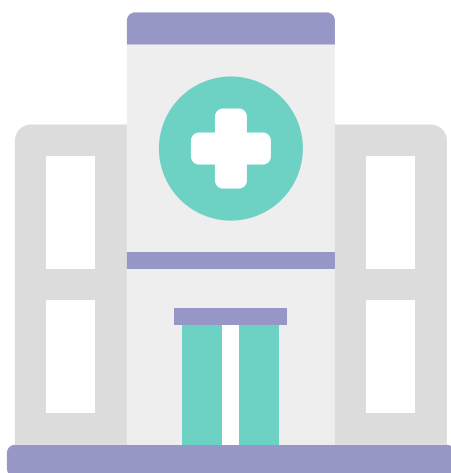
# PRÉAMBULE

Ce livret présente le projet des usagers du Centre Hospitalier Dax-Côte d'Argent.

Il rend compte d'un regard croisé entre professionnels, soignants, représentants d'usagers, représentants d'associations en faveur des usagers au sein de l'établissement.

La Commission Des Usagers (CDU) en validant ce projet concourt au respect des droits des usagers et travaille à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Le projet des usagers a pour vocation d'évoluer au fil du temps et de proposer des actions en faveur des usagers au sein du centre hospitalier.



# ÉDITO

« Le Centre Hospitalier Dax-Côte d'Argent souhaite au travers de la CDU solliciter les patients, les aidants, les représentants des usagers, les représentants des associations ainsi que l'ensemble des professionnels de diverses catégories socio professionnelles pour construire un projet travaillé par le groupe droits des patients/engagement patient au bénéfice des patients.

Les opportunités offertes par le partenariat sont très importantes pour un établissement comme le nôtre. Grâce à l'engagement de tous, il nous permet de placer le patient en tant qu'acteur de santé. »





Le décret du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé donne la possibilité à la Commission Des Usagers (CDU) de proposer un projet des usagers.

Cette disposition reprend l'une des propositions du programme national de sécurité des patients 2013-2017.



## Extrait du décret du 1er juin 2016 relatif à la Commission Des Usagers (CDU) des établissements de santé :

"La commission peut proposer un projet des usagers, après consultation de l'ensemble des représentants des usagers de l'établissement et des représentants des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement et intervenant en son sein."

"Ce projet s'appuie sur les rapports d'activité établis en application de l'avant-dernier alinéa de l'article L. 1112-3. Il exprime Les attentes et propositions des usagers au regard de la politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité de la prise en charge et du respect des droits des usagers. La Commission Médicale d'Établissement (CME) ou la Conférence Médicale d'Établissement contribue à son élaboration. Il est transmis par la CDU au représentant légal de l'établissement. "

"Le projet des usagers est proposé par la CDU en vue de l'élaboration du projet d'établissement des établissements publics de santé, de la politique médicale des établissements de santé privés ou du projet institutionnel des établissements de santé privés d'intérêt collectifs."

# UN PROJET DES USAGERS, POUR QUI ?

Un usager est une personne qui utilise un service de santé de façon habituelle et courante



Le projet des usagers a pour ambition de répondre aux besoins et aux attentes de la population qui fréquente le Centre Hospitalier Dax-Côte d'Argent.

L'apport des usagers est indispensable car ils connaissent les atouts et les limites de l'établissement.

Ils perçoivent les dimensions de l'accompagnement en complémentarité de celles identifiées par les professionnels de santé, administratifs et techniques.

# UN PROJET DES USAGERS, POUR QUOI ?

Le projet des usagers donne l'opportunité :

- d'un **partenariat inédit entre des acteurs** (les Représentant des Usagers et les associations, la Commission Des Usagers (CDU) et la Commission Médicale d'Établissement ...).
- de s'engager dans un mouvement d'évolution sociétale où le patient devient acteur de sa santé.
- de mettre en cohérence et valoriser les collaborations.
- de créer les conditions d'un partenariat pérenne et solide entre les usagers, les associations, la direction et les professionnels de l'établissement.



## LE PROJET DES USAGERS ...

- N'est pas une obligation réglementaire.
- N'est pas une collection d'objectifs déconnectés de la vie de l'établissement.
- N'est pas un règlement intérieur.
- N'est pas un outil de règlement des conflits entre la direction et les représentants des usagers.
- Ni un rapport de la Commission Des Usagers (CDU) portant sur l'unique question des droits des usagers et de leur respect.
- Ni l'alpha et l'oméga de l'implication des usagers dans l'établissement et sa stratégie.

# UN ENGAGEMENT INSTITUTIONNEL

Le projet des usagers respecte les orientations générales en termes d'accueil, de qualité et de sécurité des soins.

Il concourt au respect des droits des usagers, à partir des valeurs, des principes, des définitions posées et concertées dans le projet d'établissement, le projet médical et le projet de soins.

Le projet des usagers reflète l'engagement de la Direction Générale, de la Commission Médicale d'Établissement, des directions opérationnelles et fonctionnelles, des services de soins et des représentants des usagers pour placer les patients et les aidants au cœur des pratiques.

Il s'agit non seulement de permettre aux usagers de faire valoir leurs droits, mais également de soutenir les professionnels dans la conduite de processus parfois complexes.

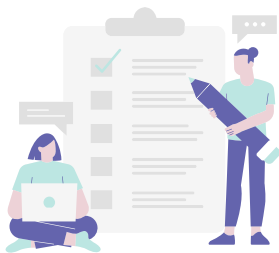
## Le projet des usagers a pour objectifs de

- Renforcer l'accueil, l'information et l'accompagnement des patients et des familles.
- Favoriser l'exercice des droits des usagers.
- Promouvoir les droits et les devoirs des patients auprès des professionnels.
- Développer des partenariats pour favoriser la continuité d'une prise en soins.





# LE GROUPE DE TRAVAIL



Madame APOLDA Marie-Noëlle - Présidente de la CDU - Représentante des usagers (association APF 40), titulaire  
Madame GILET-CAUBERE Aline - Représentante légale de l'établissement par délégation du Directeur, Directrice de la Qualité, de la Gestion des Risques et des Relations avec les Usagers  
Madame GRIMAUD Valérie - Cadre de santé, médiateur non médical  
Monsieur JEAN Alain- Représentant des usagers (association UDAF), suppléant  
Docteur LHEZ Bertrand - Vice-Président de la CDU - Médiateur médical, PH  
Monsieur MARTINS Manuel - Représentant des usagers (INDECOSA CGT), suppléant  
Docteur MAYET Thierry Médiateur médical, PH - Représentant de la CME  
Madame PAMPHILE Aude - Technicienne Qualité, chargée du suivi des réclamations  
Madame ROHRITSCH Claudine - Représentante des usagers (association UDAF), titulaire  
Madame BERARDIN Gaëlle - Représentante de la CSIRMT, titulaire, IDE  
Madame DUPIN Ginette - Invitée permanente, représentante de l'association ALPAP  
Madame LABARTHE Sophie - Représentante du comité d'éthique, titulaire, Cadre supérieur de santé du pôle médecine  
Madame MERLET Martine - Invitée permanente, représentante de la ligue contre le cancer  
Madame PICOT Céline - Représentante de la CSIRMT, suppléante, IDE  
Madame VERGEZ Arlette - Invitée permanente, représentante de l'association UNAFAM

## UNE DÉMARCHÉ PARTICIPATIVE

La méthodologie choisie pour construire le projet des usagers respecte une démarche participative. Elle autorise la multiplicité des regards, la transversalité, le partage et la confrontation des avis. Elle permet aux participants de se connaître pour mieux se comprendre.

Porté par les Représentants des Usagers et bénévoles associatifs, sous le pilotage de la Présidente de la CDU, le projet a été élaboré à partir de travaux des 3 groupes de certification :

- Droits des patients
- Engagement patient
- Handicap

Afin d'associer les associations partenaires, une contribution leur a été demandée pour recueillir leurs idées et propositions.

Le projet a été présenté à la CDU du 6 décembre 2021 et validé le 10 janvier 2022.



# LES ORIENTATIONS RETENUES

Poursuivre et développer  
la promotion  
des droits des patients

Développer  
l'accessibilité de  
l'établissement

Prendre en compte  
les besoins spécifiques

# AXE 1

Poursuivre et développer  
la promotion des droits des patients



**Harmoniser la procédure d'accueil dans tout l'hôpital avec remise et présentation du livret d'accueil.**

Les résultats de l'enquête de satisfaction e-satis laisse apparaitre que le livret d'accueil n'est pas délivré et présenté de manière systématique.

Action 1

Le peu de retour des questionnaires de sortie confirme cet état de fait. Les usagers souhaitent que les patients soient mieux informés et de la même manière dans tous les services.

**Promouvoir la bientraitance notamment au travers de la rédaction de la charte de la bientraitance**

Afin d'améliorer la prise en charge des patients, les représentants des usagers ont souhaité proposer aux professionnels une réflexion sur la bientraitance.

Action 2

La charte élaborée par le groupe engagement patient a fait l'objet d'une large concertation : Commission Médicale d'Établissement, directions, cadres, médecins et d'une validation par le Comité d'Éthique.

**Créer un espace des usagers.**

Action 3

Cet espace permettra aux Représentants des usagers et associations partenaires de disposer d'un lieu d'informations et d'échanges avec les usagers.

**Conforter la place de l'aidant ou de l'entourage auprès du patient**

Action 4

Interroger la place de l'aidant dans les services en réalisant une enquête interne pour analyser quelle place est laissée à l'aidant au centre hospitalier notamment dans les services pédiatriques, psychiatriques, gériatriques.



# AXE 2

## Développer l'accessibilité de l'établissement

Plusieurs réclamations de patients font état du manque de place de stationnement ainsi que du nombre insuffisant de places PMR, d'autant que ces places sont parfois occupées par des personnes qui ne sont pas en situation de handicap.

Action 1

Améliorer l'accessibilité de l'ensemble des usagers au parking du Centre Hospitalier par la mise en place d'un système avec des places payantes avec une gratuité de 1 h ou 2 h.

Action 2

Augmenter le nombre de places PMR (au-delà de la réglementation).

Action 3

Faire respecter le stationnement sur les places PMR par la mise en place d'une barrière avec ouverture automatique en présentant sa carte.

Action 4

Mettre à disposition deux fauteuils roulants au niveau de l'accueil pour faciliter le transfert des patients de la voiture jusqu'à l'établissement. Informer par un système d'affichage les usagers.





# AXE 3

## Prendre en compte les besoins spécifiques

L'Établissement défend son projet Handicap.

Dès 2019, le centre hospitalier s'est investi dans un projet Handicap.

Le groupe de travail constitué d'acteurs internes et externes (associations d'usagers en lien avec le handicap, établissements sociaux ...) a travaillé à un état des lieux à partir d'une enquête interne et l'envoi du questionnaire Handifaction aux associations partenaires.

Plusieurs actions ont abouti :

- élaboration d'une charte Handicap
- élaboration d'une fiche "Profil Patient" en situation de handicap
- définition d'une fiche de poste référent handicap
- création d'outils de communication.

Tout ceci a été présenté lors d'un colloque en présence de la HAS en juin 2019.

Les actions à mettre en œuvre :



### Action 1

Diffuser et promouvoir la fiche profil patient pour en faire un outil pratique facilitant l'accueil et la prise en charge des patients en situation de handicap.



### Action 2

Diffuser les outils de communication créés dans les unités de soins.



### Action 3

Designier le référent handicap chargé de coordonner le parcours patient en situation de handicap (préparation de l'entrée, du séjour et de la sortie.



# LES PERSPECTIVES

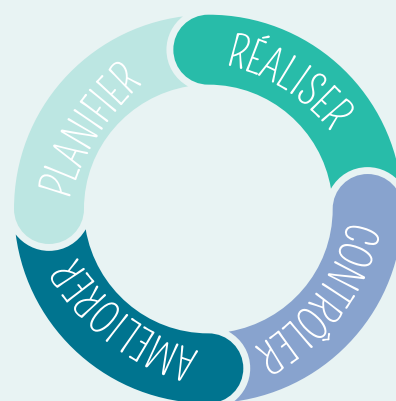
La mise en œuvre du projet des usagers constitue un enjeu réel pour L'établissement.

Par-delà l'engagement de la Commission des Usagers, de la Direction et des instances, le projet des usagers ne peut être mené à bien qu'avec l'adhésion, la solidarité et la participation active des professionnels.

Il ne peut pas se développer sans que L'établissement l'accompagne dans une réflexion prospective sur les métiers, les compétences, les pratiques professionnelles, l'organisation, ainsi que sur les attentes des usagers.

Le projet des usagers se construit en respectant la démarche d'amélioration continue.

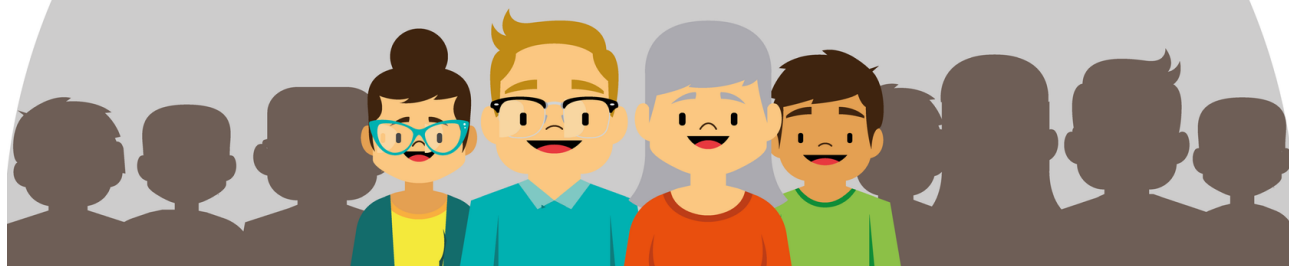
Des bilans sont programmés tous les ans.



# COMPOSITION DE LA COMMISSION DES USAGERS



DQGR, janvier 2022



L'article 183 de la loi du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé prévoit la transformation des Commissions des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge en Commissions Des Usagers dans les établissements de santé.

Cette commission a deux missions essentielles :

- veiller au respect des droits des usagers, faciliter leurs démarches auprès de l'Établissement et, dans ce cadre, recueillir, analyser et traiter les réclamations et plaintes formulées à l'encontre de l'Établissement,
- faire des propositions à la direction de l'établissement pour améliorer la qualité d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

## ELLE EST COMPOSÉE DES MEMBRES SUIVANTS

### PRÉSIDENTE :

Marie-Noëlle APOLDA, Association des Paralysés de France

### VICE-PRÉSIDENT :

Dr Bertrand LHEZ, Urgences

### REPRÉSENTANT LÉGAL DE L'ÉTABLISSEMENT :

Aline GILET-CAUBÈRE, Directrice de la Qualité, de la Gestion des Risques et des Relations avec les Usagers, par délégation de M. Stéphane JACOB, Directeur

### MÉDIATEURS MÉDICAUX :

*Titulaire* : Dr Bertrand LHEZ, Urgences

*Suppléant* : Dr Thierry MAYET, Réanimation, Représentant de la CME

### MÉDIATEURS NON MÉDICAUX :

Valérie GRIMAUD, cadre de santé de Médecine Immuno-hématologie

### REPRÉSENTANTS DES USAGERS :

*Titulaires* :

Marie-Noëlle APOLDA, Association des Paralysés de France  
Claudine ROHFRITSCH, représentante des familles à l'UDAF

*Suppléants* :

Alain JEAN, UDAF  
Manuel MARTINS, INDECOSA CGT

## AUTRES MEMBRES

Isabelle BICHAUD, IDE, représentante du CTE, titulaire  
Franck DARRICAU, AS, représentant du CTE, suppléant  
Gaëlle BÉRALDIN, IDE, représentante de la CSIRMT, titulaire

Céline PICOT, IDE, représentante de la CSIRMT, suppléante

Sophie LABARTHE, CSS, représentante du Comité d'éthique

Ginette DUPIN, représentante de l'association ALPAP (invitée)

Arlette VERGEZ, représentante de l'association UNAFAM (invitée)

Martine MERLET, représentante de l'association Ligue contre le cancer (invitée)

Anne-Laure DUGERT, adjoint des cadres, chargée des assurances et contentieux

Aude PAMPHILE, technicienne Qualité, chargée du suivi des réclamations

## POUR TOUTES REMARQUES, RÉCLAMATIONS, VOUS POUVEZ :

Venir compléter le registre des réclamations au secrétariat de direction.

Contacter la Direction Qualité et Gestion des Risques  
☎ 05 58 35 66 47

Adresser un courrier à :  
M. le Directeur  
du Centre Hospitalier Dax-Côte d'Argent  
Boulevard Yves du Manoir - BP 323  
40 107 Dax cedex

Pour contacter directement la CDU : [CDU@ch-dax.fr](mailto:CDU@ch-dax.fr)

