

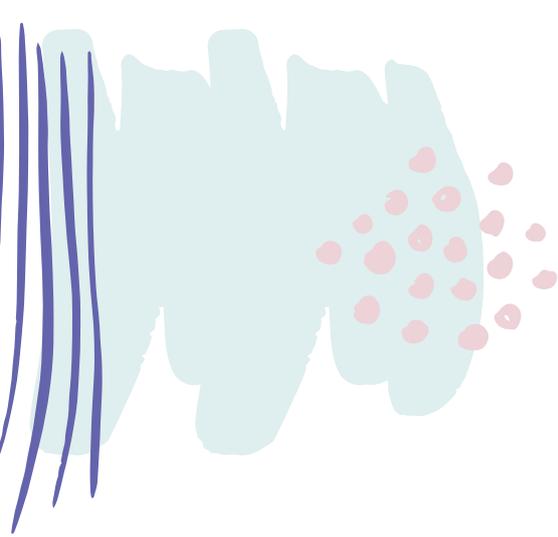


CENTRE HOSPITALIER
Dax-Côte d'Argent



Projet des usagers **2024**

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	Une démarche participative / Les partenaires contributeurs
10	Les axes retenus
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.

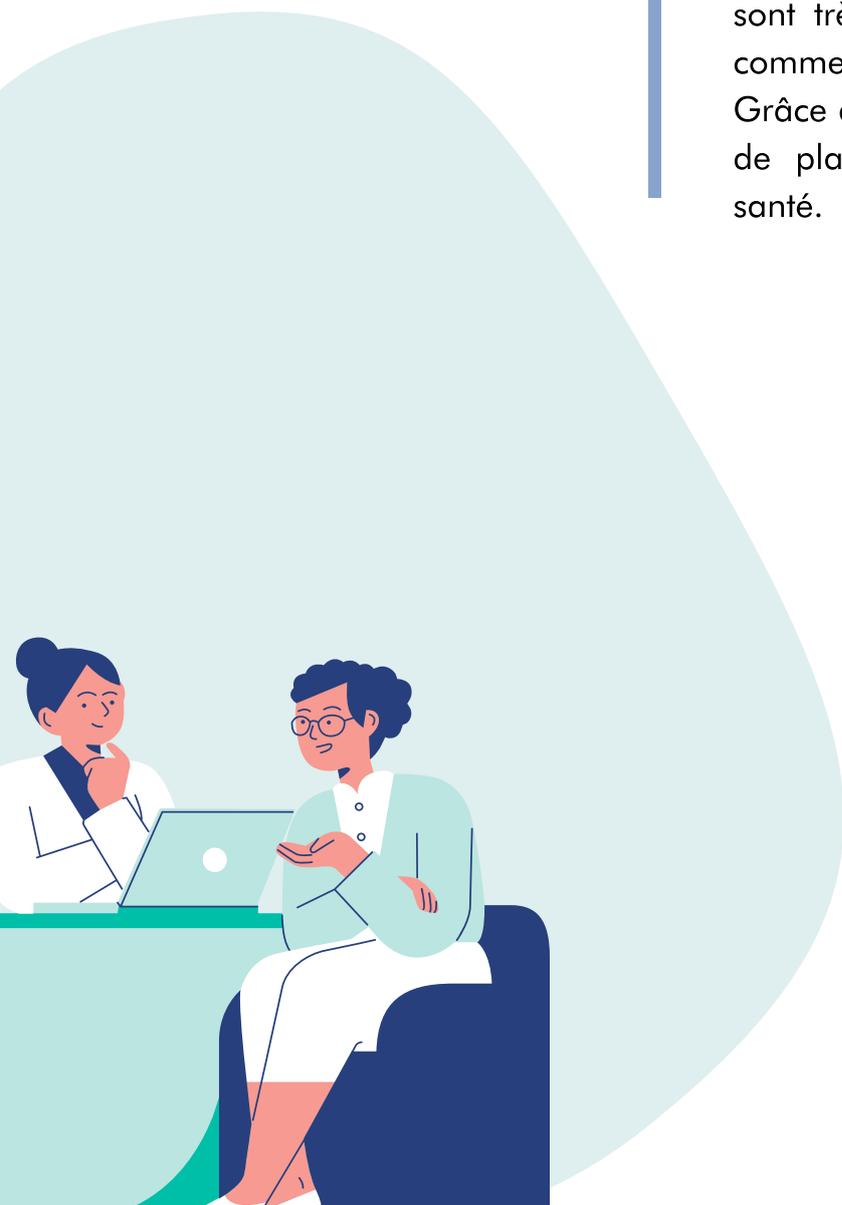


ÉDITO

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.



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 a recours au 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 Représentants 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, le projet de soins et le projet qualité et gestion des risques.

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.



UNE DÉMARCHE 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 2 groupes de travail :

- Droits des patients / patient partenaire
- Handicap

Afin d'associer les associations partenaires, plusieurs réunions de travail ont été organisées entre mars et octobre 2024 pour évaluer le précédent projet et recueillir les nouvelles idées et propositions.

Le projet a été validé en CDU le 9 décembre 2024.

LES PARTENAIRES CONTRIBUTEURS



Mme Marie Josée HENRARD, présidente de la CDU, représentante des usagers (UDAF) titulaire
Mme Marie Martine GEORGES, représentante des usagers (Alliance) titulaire
Mme Martine MERLET, représentante des usagers (Ligue contre le cancer) suppléante
Mme Arlette VERGEZ, représentante des usagers (UNAFAM) invitée
Mme Ginette DUPIN, représentante des usagers (ALPAP) invitée
Mme Monique MOUTON et Mme Naty PEYROU, représentante des usagers (ALMA 40) invitées
Mme Dominique GENOT et Mme Hironcina DOS SANTOS, représentantes des usagers (France Parkinson) invitées
Mme Marie Claire MADRAY, représentante du CVS (UDAF 40),
Mme Isabel BARROS-TESCARI, directrice d'APF France handicap
Mme Marie Noelle APOLDA, personne qualifiée au Conseil de Surveillance (APF France handicap)
Mme Charlotte DUCOURNEAU, APF France
Mme Atika AOUIJIL EL BADRI, patiente partenaire (Chrysalides)
Mme Sandra LAWTON, présidente AIRG France
Mme Brigitte DUPOUY, AIRG France
M Samuel LIMODIN, chef de service ESAT Tournesoleil
Mme Madeleine BARGY, ESAT Tournesoleil
Mme Valérie GRIMAUD, cadre de santé, médiateur non médical
Mme Sophie LABARTHE, cadre supérieur de santé, représentante du Comité d'Éthique
Mme Céline PICOT, IDE, représentante de la CSMIRT,
Mme Sophie SAKWA, IDE, représentante du 3C
Mme Cathy LEVY PETEL, cadre de santé, Thermal URCET
Mme Quitterie BAYENS, référente Handicap au CH DAX
Mme Aude PAMPHILE, technicienne qualité, chargée du suivi des réclamations
Mme Aline GILET CAUBERE, Représentante légale de l'établissement par délégation du Directeur, Directrice qualité gestion des risques et des relations avec les usagers

LES AXES RETENUS

Poursuivre et développer
la promotion
des Droits des patients

Développer
l'accessibilité
de l'établissement

Développer les dispositifs
pour rendre le patient acteur

Poursuivre et développer la promotion des Droits des patients

AXE 1



Action 1

Améliorer l'information des usagers et la procédure d'accueil dont la remise et la présentation du livret d'accueil (diffusion possible de ces informations sur la chaîne TV interne du CH)

Action 2 Conforter la place de l'aidant ou de l'entourage auprès du patient

Action 3

Mieux informer les professionnels du CH sur "Mon espace santé" pour améliorer la délivrance de l'information du patient sur son espace numérique (moyens de communication possibles : flyer, chaîne TV interne...)

Action 4

Améliorer l'organisation de la sortie par l'information des familles, la mise en place des aides et la coordination avec les structures extérieures

Action 5

Promouvoir les droits des patients en situation spécifique (handicap, précarité, mineur, personne âgée)

Action 6

Promouvoir les dispositifs et outils adaptés aux publics spécifiques : référent handicap, supports handicap (pictogrammes de communication, fiche handicap dans Dossier Patient Informatisé...)

Action 7

Promouvoir les entrées directes non programmées dans les services de soins

Action 8

Promouvoir le respect du droit au refus de soins, et présenter des alternatives

Action 9

Promouvoir le rôle des Représentants des Usagers et de la CDU en participant au projet "Silhouette" de France Assos Santé.



Développer l'accessibilité de l'établissement

AXE 2

- Action 1** Réduire le temps d'attente au bureau des admissions, proposer une préadmission en ligne
- Action 2** Améliorer l'accessibilité téléphonique des secrétariats pour faciliter la prise de rendez-vous, proposer une prise de rendez-vous en ligne
- Action 3** Améliorer la signalétique dans l'établissement
- Action 4** Améliorer la lisibilité des places PMR (peinture/signalisation) et améliorer le stationnement au CH et les cheminements
- Action 5** Développer le dispositif d'handi consultation
- Action 6** Améliorer l'accessibilité du site internet avec le label handicap
- Action 7** Améliorer la communication sur la mise à disposition des fauteuils roulants à l'accueil





Développer les dispositifs pour rendre le patient acteur

AXE 3

- Action 1** Intégrer les patients dans les groupes de travail pour la définition du prochain projet d'établissement
- Action 2** Promouvoir auprès des professionnels et des usagers la place du patient acteur dans le parcours de soins.
- Action 3** Associer les Représentants des Usagers à la réflexion et aux travaux du groupe « patient partenaire »
- Action 4** Intégrer de nouveaux patients partenaires et poursuivre la formation à l'éducation thérapeutique pour les patients partenaires
- Action 5** Former les professionnels et les patients partenaires au recueil de l'expérience patient selon les méthodes de la Haute Autorité de Santé (HAS) (PREMS/ PROMS) et développer le recueil de l'expérience patient)
- Action 6** Développer l'Éducation Thérapeutique du Patient
- Action 7** Sensibiliser les professionnels à l'engagement patient.



LES PERSPECTIVES

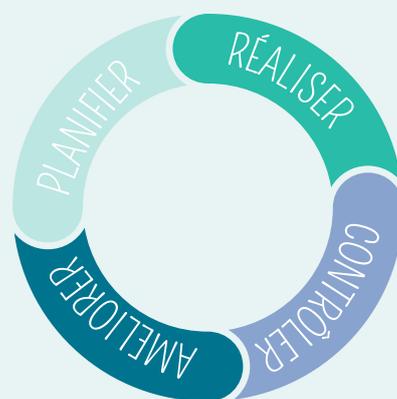
La mise en œuvre du projet des usagers constitue un enjeu réel pour L'établissement.

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, nov 2024



La loi du 26 janvier 2016 sur la modernisation de notre système de santé prévoit la mise en place de Commissions Des Usagers dans les établissements de santé publics et privés.

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-Josée HENRARD, représentante des usagers, UDAF

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 du Directeur

MÉDIATEURS MÉDICAUX :

Dr Bertrand LHEZ, Urgences

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-Josée HENRARD, UDAF

Marie-Martine GEORGES, Fédération Alliance

Suppléants :

Martine MERLET, association Ligue contre le cancer Manuel MARTINS, INDECOSA CGT

AUTRES MEMBRES

Franck DARRICAU, AS, représentant du CSE, titulaire
François DUBROCA, IDE, représentant du CSE, suppléant
Gaëlle BÉRALDIN, IDE, représentante de la CSIRMT, titulaire

Céline PICOT, IDE, représentante de la CSIRMT, suppléante

Dr Fabienne DEYRIS, représentante du Comité d'éthique
Ginette DUPIN, représentante de l'association ALPAP (invitée permanente)

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

Dr Maïté BECERRO-HALLARD, PH - représentante du 3C, titulaire (invitée)

Sophie SAKWA, IDE, représentante du 3C, suppléante (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.

Contactez 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

