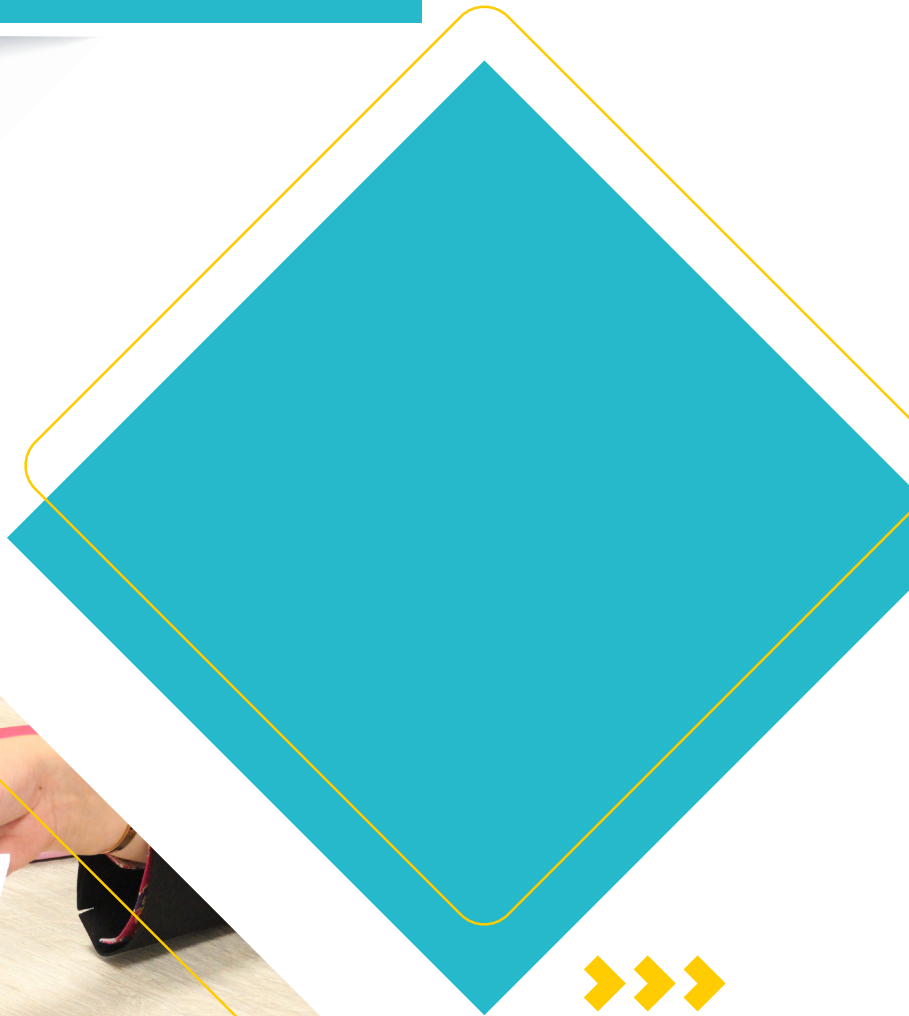


PROJET DES USAGERS

2023 - 2027



Rencontre
Écoute
Échange
Médiation
Satisfaction
Réclamation
Information



➤ Un engagement institutionnel

Le projet des usagers respecte les orientations générales définies dans le projet d'établissement et le projet médico-soignant 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 et le projet médico-soignant.

Le projet des usagers reflète l'engagement de la Direction Générale, de la Commission Médicale d'Établissement, de la Commission de Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques, des représentants des usagers, des directions fonctionnelles, des services de soins pour placer les patients et les aidants au coeur des pratiques.

Il s'agit non seulement de permettre aux usagers de faire valoir leurs droits mais de soutenir les professionnels dans la prise en charge des patients.

Il 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.

➤ Cadre législatif

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.

➤ La commission des usagers

La commission des usagers est composée de professionnels du Centre Hospitalier de Dunkerque et de représentants des usagers désignés par l'Agence Régionale de Santé (ARS).

Les représentants des usagers siègent dans les commissions et instances dans lesquelles ils ont été mandatés.

Les représentants des usagers ont pour mission de défendre et de veiller au respect des droits des usagers de l'établissement. Ils facilitent l'ensemble des démarches des usagers.

➤ Pilotage du projet

Au sein de l'établissement, un groupe de travail composé de professionnels et de représentants des usagers est constitué et se réunit afin d'identifier les axes de travail et, pour chacun d'entre eux, de déterminer les objectifs attendus.

Les membres du groupe de travail sont :

Les représentants des usagers :

- Madame Lyliane CARPENTIER (Association Au-delà du cancer)
- Monsieur Pierre SPILLIAERT (Union départementale des associations familiales UDAF 59)
- Madame Jacqueline DOUTRELANT (Association des accidentés de la vie FNATH 59)
- Monsieur Christian BONENFANT (Association pour le droit à mourir dans la dignité ADMD)

Les représentants de la Direction Qualité Gestion des Risques – Relations Usagers

- Monsieur Romain GOZE, ingénieur qualité,
- Madame Amanda MARTIN, animatrice santé au sein de la Maison des Usagers,
- Madame Karine WOLOSZYN, chargée de la relation avec les usagers.

Pour chaque objectif, des actions d'améliorations sont identifiées et des fiches action seront établies. Chaque action se verra attribuer un pilote qui sera chargé d'assurer l'avancée et les résultats obtenus. La mise en oeuvre des actions de ce projet pour répondre aux objectifs identifiés se doit d'être dynamique et participative.

Afin de faire vivre ce projet, de nouveaux axes et objectifs pourront être identifiés.

Un bilan de l'avancement sera effectué lors des rencontres de la commission des usagers. Il sera également présenté aux instances suivantes : Directoire, Commission médicale d'Établissement, Commission de Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques, Commission parcours Patient, Commission Bienêtre, Comité Consultatif d'Éthique, Comité de Pilotage « Personnes en Situation de Handicap ».

Une communication est également faite auprès de l'ensemble des professionnels de l'établissement via le site intranet de l'établissement.



Le mot du Directeur

Ce projet des usagers, intégré au projet d'établissement, montre le chemin parcouru depuis la Loi Kouchner de 2002.

D'abord considérés comme des intrus, les usagers ont su peu à peu gagner leur légitimité et devenir de véritables partenaires du fonctionnement de l'hôpital.

Observateurs impliqués, ils sont une interface précieuse à la charnière des attentes légitimes des patients et des contraintes hospitalières.

Au sein de l'hôpital, les représentants des usagers ont une fonction institutionnelle, mais ce sont avant tout des personnes. Je veux souligner la qualité du travail réalisé avec Mmes CARPENTIER et DOUTRELANT et Mrs SPILLIAERT et BONENFANT dont l'apport sans complaisance, mais toujours bienveillant et constructif, consolide l'engagement de l'hôpital de Dunkerque dans l'amélioration des prises en charge.

Yves MARLIER,
Directeur du Centre Hospitalier de Dunkerque

Axe 1 : Le respect des droits des patients

- Informer le patient/usager afin qu'il connaisse mieux ses droits et obligations vis-à-vis des professionnels
- Renforcer la bienveillance vis-à-vis du patient et de son entourage
- Assurer une prise en charge bienveillante
- Veiller à une prise en charge éthique, adaptée aux souhaits du patient

Axe 2 : La prévention santé

- Développer l'organisation d'actions de prévention santé à destination des patients et du grand public (ex : semaine nationale de prévention du diabète, sensibilisation au dépistage du cancer colorectal, journée mondiale Alzheimer...).
- Augmenter la représentativité des associations de patients au sein de la maison des usagers.
- Renforcer le lien entre les représentants des usagers et les associations de patients.

Axe 3 : La politique de l'accueil

- Améliorer l'information du patient ainsi que celle de son entourage sur les conditions de prise en charge dans chaque secteur (locaux, organisation, technique, parcours, offres hôtelières etc.).
- Évaluer les conditions d'accueil des personnes en situation de handicap afin de s'assurer de l'égalité de l'accès aux soins pour tous.
- Améliorer les conditions d'accueil du patient notamment en cas d'attente.
- Améliorer la gestion des rendez-vous (délai d'obtention d'un rendez-vous, faciliter la prise de rendez-vous)

Axe 4 : L'optimisation de la sortie du patient

- Améliorer les délais de remise des documents (comptes rendus opératoires, lettre de sortie, carte sur le Dispositif Médical Implantable...)
- Améliorer la prise en charge sociale à la sortie pour les patients le nécessitant

Axe 5 : L'expression des usagers

- Améliorer le recueil de la satisfaction et son taux de retour
- Améliorer la communication sur la satisfaction et les actions entreprises
- Développer les expériences-patient
- Renforcer le rôle et l'implication des représentants des usagers





Permanences

Il vous est possible de rencontrer l'assistante qualité chargée des relations avec les usagers.



Horaires

Le lundi et le vendredi de 13h à 17h, le jeudi de 9h à 12h30



Lieu

Au bureau de la Commission des Usagers (à côté de la Maison des Usagers, au 1er étage)



03.28.28.59.45



commission.usagers@ch-dunkerque.fr

Les représentants des usagers



Mme Lyliane CARPENTIER

Association Au-delà du cancer



Mr Pierre SPILLIAERT

Union Départementale des Associations Familiales - UDAF 59



Mme Jacqueline DOUTRELANT

Association des Accidentés de la Vie FNATH59



Mr Christian BONENFANT

Association pour le Droit à Mourir dans la Dignité - ADMD

Scannez-moi



Retrouvez le Projet des Usagers dans son intégralité ici :



Centre Hospitalier de Dunkerque
130 avenue Louis Herbeaux
CS 76 367 - 59 385 Dunkerque Cedex 1
Tél : 03 28 28 59 00 / Web : www.ch-dunkerque.fr

Suivez notre actualité sur les réseaux sociaux

