PROJET DES USAGERS
2023-2028

CADRE REGLEMENTAIRE :

- 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 ».
« 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'Etablissement (CME) ou la Conférence Médicale d'Etablissement 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 »

RÔLE ET MISSIONS DES REPRESENTANTS DES USAGERS :

- <u>Principes et valeurs :</u>

Les représentants des usagers développent la relation de confiance avec les équipes de Santé Relais Domicile, afin de poursuivre une collaboration fructueuse basée sur le respect et la compréhension du rôle de chacun.
Ils se positionnent en tant qu'interface entre le patient, son entourage et l'établissement.

- <u>Missions des représentants des usagers :</u>

Les représentants des usagers agissent principalement pour le respect des droits des usagers et l'amélioration qualitative du système de santé, spécifiquement du système de soins. Ils exercent cette mission dans le cadre d'un mandat, qui leur est confié parce qu'ils sont membres d'une association agréée. Ils sont nommés par le Directeur de l'Agence Régionale de Santé. Ils sont élus au sein de la commission des usagers.

- <u>Représentation :</u>

A l'HAD Santé Relais Domicile la représentation est portée par 1 représentant des usagers, confirmée par courriel du 28 octobre 2022 par le gestionnaire Droits des Usagers Ethique de l'ARS Occitanie :
TITULAIRE 1 : Marie-Bénédicte BOUNIE - Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques (CNAFC)

- <u>Fonctionnement structuré :</u>

Le fonctionnement de la Commission Des Usagers est décliné dans un règlement intérieur réactualisé et validé par ses membres le 16 septembre 2021.
Le projet des usagers est suivi tous les ans par les membres de la Commission Des Usagers.

PROJET DES USAGERS

2023-2028

LE PROJET DES USAGERS

Le projet des usagers décline des actions concrètes au bénéfice des usagers.
Il est reconnu institutionnellement et s'inscrit dans le projet d'établissement et dans la politique d'amélioration de la qualité.
Les professionnels de l'HAD Santé Relais Domicile en sont informés et favorisent l'implication des usagers aux différents projets et groupes de travail de l'établissement. Ils prennent en compte les attentes et avis des représentants des usagers.

Le projet des usagers de l'HAD SANTE RELAIS DOMICILE se décline en 6 objectifs :

1. Prendre en compte le niveau de satisfaction exprimé par les patients et son entourage (questionnaire de satisfaction, plaintes et réclamations, Patient Traceur, …) et promouvoir l'expérience patient.
2. Promouvoir la bientraitance et lutter contre la maltraitance, dont la maltraitance ordinaire et promouvoir le respect de la personne.
3. Promouvoir l'information sur les droits des patients.
4. Être associé à la réflexion éthique conduite au niveau de l'établissement.
5. Consolider le partenariat entre les usagers, le réseau ville hôpital et l'établissement.
6. Participer à l'amélioration continue de la qualité et gestion des risques.