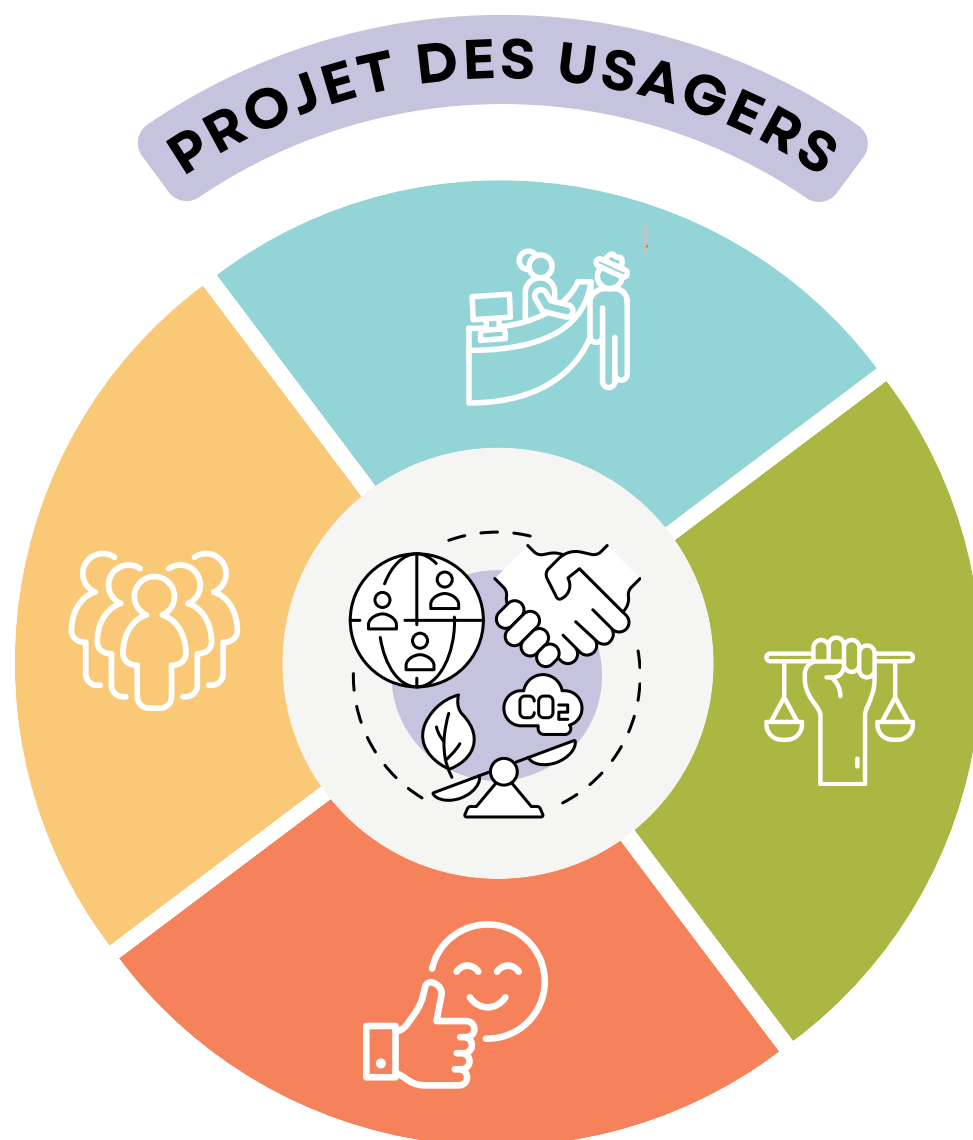


# HÔPITAL INTERCOMMUNAL DU HAUT LIMOUSIN



## **Table des matières**

Le cadre réglementaire

La Commission Des Usagers à l'HIHL

Etat des lieux suite à l'auto-évaluation 2025

Objectifs et actions par thématiques

- Accueil des usagers
- Respect des droits des usagers
- Recueil de la satisfaction des usagers
- Visibilité des représentants des usagers

# Le cadre réglementaire

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.

Le Projet des Usagers s'appuie sur le respect des droits fondamentaux et des droits plus spécifiques comme :

- \* le droit à la protection de sa santé,
- \* le droit au respect de sa vie privée, de son intimité, de sa dignité, de ses croyances,
- \* le droit à l'information, au consentement, au soulagement de la douleur, à l'oubli, (Loi du 4 mars 2002 et Loi du 26 janvier 2016).

Il 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, et le projet médico-soignant.

Le projet des usagers reflète l'engagement de la direction, de la CME, des directions fonctionnelles, des services de soins et des RU 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.

Il a pour objectif de favoriser la participation des représentants des usagers à l'amélioration des prises en charge des patients à travers diverses actions et de faire connaître le rôle des représentants des usagers auprès des professionnels de santé et des usagers.

L'HIHL, établissement sanitaire pivot du territoire de proximité du Nord de la Haute Vienne avec une double activité sanitaire et médico-sociale, propose une prise en charge au plus près des besoins de la population. Les recommandations qui suivent, qui s'appuient sur celles de la HAS dans le cadre de la procédure de certification, expriment les attentes des usagers relatives à la prise en charge médico-soignante.

Pour ce faire, l'HIHL s'appuie sur 8 recommandations :

- \* améliorer la prise en charge médicale,
- \* sécuriser l'hébergement, le parcours de l'utilisateur
- \* développer la concertation entre les acteurs lors de la sortie d'hospitalisation.
- \* donner une vraie place à l'utilisateur et à ses proches dans le processus de prise en charge
- \* améliorer l'efficacité de la représentation des usagers
- \* améliorer le déroulement du séjour des usagers
- \* améliorer le respect du droit des usagers
- \* améliorer la communication

# La Commission Des Usagers (CDU) à l'HIHL

## Ses représentants et ses missions



Annick  
ALLARD



Marc  
GERMANNAUD



Gilles  
GIRAUD



Nicole  
RANGER

- S'assurer du respect de vos droits.
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de votre accueil et de votre prise en charge.
- Faciliter vos démarches et celles de vos proches
- Veiller à ce que vous et vos proches puissiez exprimer vos remarques auprès des responsables de l'établissement.
- Vous informer sur les voies de recours et de conciliation dont vous disposez.
- Faire des propositions à la direction de l'établissement pour améliorer l'accueil et la prise en charge des patients.

Contacts : [cdu@hihl.fr](mailto:cdu@hihl.fr)  
ou 06-80-71-98-58

La CDU examine au moins une fois par trimestre et chaque fois que nécessaire les réclamations adressées à l'établissement.

La Commission des Usagers (CDU) se réunit trimestriellement. Un rapport annuel de la Commission Des Usagers est réalisé, il est validé en CDU et communiqué à l'ARS.

L'établissement encourage les représentants des usagers à s'impliquer dans différentes instances de l'établissement, notamment au Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins (CLIAS), au Comité de Réflexion Éthique (CRE), au COPIL Qualité et Gestion des Risques (COPIL QVR) et au Comité de Liaison Alimentation et Nutrition (CLAN).

Les représentants des usagers sont également invités à participer à diverses journées à thème organisées par l'établissement comme la journée « Hygiène des mains » ou « sécurité du patient », sans oublier aux vœux de la direction.

L'établissement peut compter depuis de nombreuses années sur l'engagement et la participation des représentants des usagers dans la procédure de certification. Ils sont impliqués dans les démarches qualité de l'HIHL (participation aux évaluations internes et externes de la certification mais aussi à l'élaboration de questionnaires /enquêtes flash à destination des patients).

# Etat des lieux

## suite à l'auto-évaluation 2025

### Accueil

La zone de confidentialité au bureau des admissions n'est plus discernable et de fait plus observée

Les patients ont parfois des difficultés pour se repérer au sein du service

Les usagers ou professionnels d'autres établissements ont des difficultés pour joindre l'établissement par téléphone

01



### Respect des droits des usagers

Les patients ne semblent pas connaître le processus d'accueil et notamment l'accès à leur dossier médical, à "Mon EspaceSanté" ou la possibilité de rédiger une FEI

Les professionnels de terrain ont exprimé un manque de formation en matière de prévention et gestion des actes de discrimination, de violences sexistes... malgré des formations proposées en gestion des conflits

02



### Recueil de satisfaction patients

Pour optimiser le recueil des avis et de l'expression des patients, les représentants des usagers réalisent des enquêtes de satisfaction. Cette approche est à poursuivre sur les services d'USLD. De même des questionnaires de satisfaction sont recueillis à la sortie des patients de médecine et SMR mais ne sont pas réalisés lors des sorties d'USLD

Les représentants de la Commission des Usagers ne sont pas suffisamment connus des professionnels et donc ces derniers ne peuvent pas présenter le rôle de ces représentants

03



### Visibilité des représentants des usagers

Les représentants des usagers malgré leur participation active à la certification et à l'évaluation interne restent méconnus des patients et des professionnels

04



# Suivi et évaluation du projet

## Accueil des usagers

01



### Objectif n°1

Améliorer l'accueil du public



Faire un bilan du respect de la confidentialité au bureau des admissions



### Objectif n°2

Développer l'accessibilité de l'établissement



Améliorer la signalétique dans les services de médecine/SMR notamment sur le Dorat

Améliorer l'accessibilité téléphonique des services pour faciliter la continuité des soins

# Suivi et évaluation du projet



02

## Respect des droits des usagers



### Objectif n°1

**Poursuivre et développer la promotion des droits des patients**



Améliorer l'information fournie aux patients et la procédure d'accueil y compris la remise et la présentation du livret d'accueil

Mieux informer les professionnels sur « Mon espace santé » pour améliorer la délivrance de l'information au patient sur son espace numérique (flyer)



### Objectif n°2

**Promouvoir l'information des usagers**



Développer l'information au travers de l'installation de totems, de postes de TV (notamment dans les lieux de passage) afin de diffuser l'information



### Objectif n°3

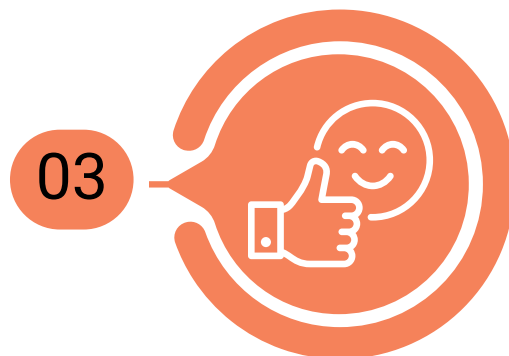
**Lutter contre d'éventuelles discriminations**



Rédiger une procédure de vigilance sur les risques de discrimination avec comme indicateur les plaintes reçues sur ce thème

# Suivi et évaluation du projet

## Recueil de la satisfaction des usagers



### Objectif

**Améliorer le recueil des avis et de l'expression des usagers**



**Poursuivre l'intégration des représentants des usagers aux enquêtes de satisfaction, notamment l'audit de satisfaction des patients**

**Organiser le recueil des plaintes et satisfaction des usagers en USLD (questionnaire de sortie)  
Mettre en place des PROMS**



# Suivi et évaluation du projet



## Visibilité des représentants des usagers dans la relation avec les professionnels de santé et avec les patients



### Objectif n°1

**Renforcer la visibilité et l'efficacité des RU dans leur relation avec les professionnels de santé**



**Présenter le rôle des représentants des**

**Usagers aux professionnels en intervenant lors des réunions de service pour se présenter aux équipes**

**Promouvoir le projet des usagers auprès des professionnels de l'établissement (CS, CME, Réunion cadres, ...)**



### Objectif n°2

**Renforcer la visibilité et l'efficacité des RU dans leur relation avec les patients et les proches**



**S'assurer de la participation des RU aux groupes de travail et aux journées d'action thématiques des professionnels de santé (journées de l'hygiène des mains...).**