

# Agir pour les personnes fragiles ou vivant avec un handicap

**Action 1 : Informer et sensibiliser** les professionnels pour une meilleure connaissance et application de la **charte Romain JACOB**.

**Action 2 : Changer le regard du soignant** vis-à-vis de la personne fragile ou en situation de handicap et de ses aidants par l'**organisation croisée de visites d'établissements spécialisés et de rencontres**.

**Action 3 : Reconnaître et promouvoir l'autonomie** de la personne en situation de handicap.

**Action 4 : Maintenir et partager l'annuaire des référents handicap** des différents services et des **référents santé** des Etablissements et Services Médico Sociaux du dunkerquois.

*Chaque action sera pilotée et le responsable rendra compte régulièrement à la CDU et au public par l'affichage des avancées.*

## Nos partenaires



**Et bien d'autres !**



**Nous contacter :**  
✉ [cdu-ru@pg-s.com](mailto:cdu-ru@pg-s.com)

**Polyclinique de Grande-Synthe**  
Avenue de la Polyclinique  
BP 20159 - 59792 Grande-Synthe  
Tel : 03.28.58.60.00  
[www.polyclinique-grande-synthe.com](http://www.polyclinique-grande-synthe.com)



**Projet des usagers**  
**2021 - 2025**  
Pour tous les patients et leurs proches



## Le projet des usagers, c'est quoi ?



En application du Décret n°2016-726 du 1er juin 2016, le projet des usagers est créé par la Commission Des Usagers (CDU). Il complète le projet de l'établissement.

Le projet a été construit avec :



- Les représentants des usagers (vos représentants),
- La direction, la direction des soins, le service qualité,
- Les bénévoles des associations intervenant dans l'établissement.

Il vient renforcer le projet d'établissement par des **actions concrètes, mesurables, accessibles et directement au bénéfice des patients et des proches** de la Polyclinique.

L'objectif est de faire valoir le **respect des droits des usagers**

## La Commission Des Usagers (CDU), c'est quoi ?

La Commission Des Usagers est installée dans chaque établissement de santé pour **représenter les patients et leur famille**.

Quelques missions :

Veiller au respect des droits des usagers.

Faciliter les démarches des usagers afin qu'ils puissent faire un retour de leur expérience.

Examiner les réclamations adressées à la Polyclinique par les usagers.\*

*\*Le cas échéant, la CDU informe l'utilisateur sur les voies de conciliation et de recours. Elle peut rencontrer et aider l'auteur d'une réclamation.*

**Qui sont les membres de la CDU et comment les contacter ?**

La liste des membres de la CDU est affichée dans les services et publiée dans le livret d'accueil avec le numéro de téléphone des Représentants des Usagers.

**Composition :**

- Représentant de l'établissement
- Médiateur médecin
- Médiateur non médecin
- Représentants des usagers
- Représentants des professionnels

## Les objectifs

### Agir pour renforcer et valoriser les partenariats associatifs



### Agir pour la sécurité des patients et pour la qualité des soins

### Agir pour le respect des droits des usagers

### Agir pour le dialogue professionnels / usagers et aidants



## & les actions

**Action 1 :** La Commission Des Usagers définira les modalités d'évaluation partagée des conventions de partenariat.

**Action 2 :** Formaliser les partenariats par une convention afin de préciser les engagements de chacun et ainsi pouvoir l'évaluer et l'améliorer si nécessaire.

**Action 3 :** Concevoir un "espace ouvert usagers" à disposition des partenaires dans le hall d'accueil.

**Action 4 :** Etudier la mise en place d'une borne numérique pour rendre accessible les informations par des contenus adaptés.

**Action 5 :** Mettre en place un forum, « une journée des associations ».

**Action 1 :** Informer les usagers sur les statistiques.

**Action 2 :** Inciter les usagers à partager leurs expériences et ressentis au travers des questionnaires proposés par l'établissement.

**Action 3 :** Rendre plus agréable les attentes (aux urgences et pour les consultations ou examen).

**Action 1 :** Informer les usagers afin qu'ils connaissent mieux leurs droits mais aussi leurs devoirs vis à vis des professionnels.

**Action 2 :** Mettre en place une permanence de représentants des usagers pour informer les personnes.

**Action 3 :** A défaut de créer un poste de facilitateur d'inclusion pour animer et coordonner "l'espace ouvert usagers" du hall de la Polyclinique, il conviendrait de former les professionnels des accueils au rôle de facilitateur d'inclusion.

**Action 1 :** Favoriser l'identification des différents interlocuteurs rencontrés à la Polyclinique (soignants, associatifs,...) et informer l'utilisateur de ses droits et des aides à sa disposition pour ses échanges.

**Action 2 :** Organiser des formations mixtes (partenaires - soignants) sur l'écoute active et les échanges soignant/soigné.

**Action 3 :** Améliorer l'information remise aux patients lors de la sortie (urgence ou hospitalisation).