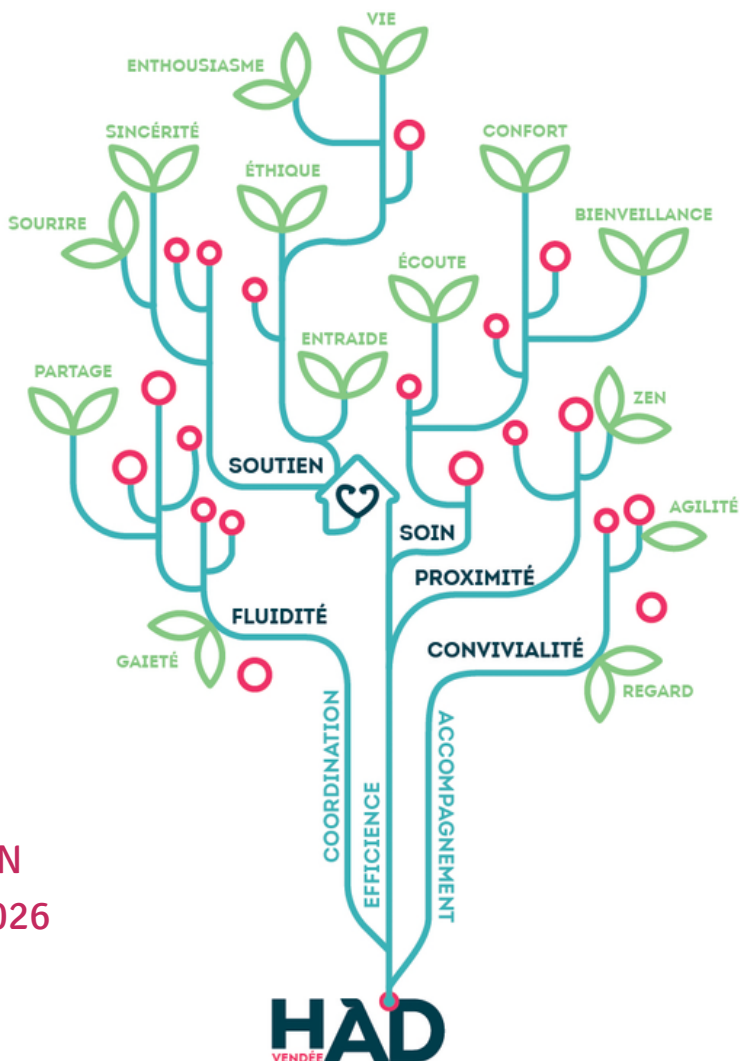


# LE PROJET

# DES

# USAGERS



EDITION

2022 - 2026

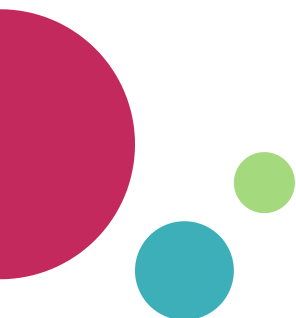
**HAD**  
VENDEE

L'ARBRE DES VALEURS

# LE PROJET DES USAGERS

## SOMMAIRE \_\_\_\_\_

- P.2** Présentation
- P.3** **AXE N°1** : Communication sur le rôle et missions des représentants des usagers
- P.4** **AXE N°2** : Prise en compte du handicap en HAD
- P.5** **AXE N°3** : Prise en compte et soutien des aidants
- P.6** **AXE N°4** : Appropriation des tablettes par les patients et les aidants



# PRÉSENTATION

---

## LA COMMISSION DES USAGERS

---

La commission des usagers (CDU) est composée de professionnels de santé de l'établissement HAD Vendée et de représentants des usagers désignés par l'Agence régionale de santé Pays De la Loire (ARS).

Les représentants des usagers (RU) siègent dans les commissions et instances dans lesquelles ils sont mandatés. Ils sont là pour défendre et veiller au respect de vos droits en tant qu'usagers de l'hospitalisation à domicile.

Ils sont également présents pour faciliter l'ensemble de vos démarches, ainsi que celles de vos proches et aidants.

## LES CONTACTER

---

**Par courrier :** HAD Vendée, à l'attention des représentants des usagers, Boulevard Stéphane Moreau, 85925 Le Roche-sur-Yon cedex.

**Par email :** [cdu@hadvendee.com](mailto:cdu@hadvendee.com)

**Par téléphone :** coordonnées disponibles au dos de votre livret d'accueil ou par l'accueil téléphonique au 02 51 24 14 45.

## LE PROJET

---

Le travail de la Commission des usagers, réalisé sur le 1er semestre de 2022, repose sur un projet qui s'articule autour de **4 grands axes** :

**AXE N°1 : Communication sur le rôle et missions des représentants des usagers**

**AXE N°2 : Prise en compte du handicap en HAD**

**AXE N°3 : Prise en compte et soutien des aidants**

**AXE N°4 : Appropriation des tablettes par les patients et les aidants**

Chacun de ces grands axes est lui-même divisé en plusieurs objectifs, basés sur des actions concrètes à réaliser, et qui seront évaluées chaque année en CDU.

Ces axes sont en cohérence avec le projet de l'établissement, et l'analyse des résultats des enquêtes de satisfaction de fin de prise en charge et des événements indésirables le plus souvent déclarés.

# AXE N°1

## Communication sur le rôle et missions des représentants des usagers

2 objectifs

et

5 actions

### ① Améliorer l'information vers les usagers

- › Réaliser plus régulièrement des enquêtes au domicile, pour:
  - Expliquer en direct le rôle des Représentants des usagers
  - Mieux informer le patient sur ses droits
  - Diffuser de l'information à son entourage
- › Utiliser la tablette connectée du domicile, pour :
  - Mettre une information sur le rôle des Représentants des usagers
  - Indiquer leurs coordonnées afin de les joindre facilement si besoin

### ② Améliorer l'information vers les professionnels

- › Participer aux différentes manifestations et rencontres, organisées par l'HAD
- › Animer un stand lors d'une journée de rencontre de la CDU
- › Utiliser des supports de communication ludiques : quizz avec lots pour les bonnes réponses, vidéos courtes...

# AXE N°2

## Prise en compte du handicap en HAD

2 objectifs

et

3 actions

### ① Faciliter la communication et les échanges entre les professionnels, le patient et son entourage, quelque soit le type de handicap

- › Désigner un référent handicap au sein de l'établissement

### ② Sécuriser la prise en charge du handicap, sous toutes ses formes, en HAD

- › Permettre au patient d'alerter en toute circonstance en mettant en place des outils pratiques : phrases pré-enregistrées, applications dédiées
- › Renforcer nos collaborations avec des dispositifs déjà existants sur le territoire



# AXE N°3

## Prise en compte et soutien des aidants

2 objectifs

et

2 actions

### ① Changer les idées des aidants et veiller à leur bien-être

- › Organiser des animations et ateliers avec les aidants

### ② Prendre en compte l'expérience des aidants

- › Développer avec les aidants des actions de formation et d'éducation thérapeutique : apprendre les bons gestes (surtout la nuit), partager ses expériences, organiser des groupes de parole...



# AXE N°4

## Appropriation des tablettes par les patients et les aidants

2 objectifs

et

2 actions

① **Donner envie d'utiliser la tablette en démontrant ses avantages (dont être dans l'évolution de la société, accéder au planning des intervenants, pouvoir communiquer...)**

› Inclure dans chaque enquête de satisfaction et enquête à domicile des questions sur le fonctionnement de la tablette, ses apports...

② **Veiller à une sécurisation à 100% de l'accès aux données médicales**

› Ajouter dans le rôle des Représentants des usagers, leur disponibilité pour toute question ou remarque sur l'utilisation et l'utilité de la tablette : un interlocuteur neutre qui peut être intermédiaire quand l'utilisateur peut être mal à l'aise face aux professionnels.



# LE PROJET

EDITION  
2022 - 2026

# DES

# USAGERS

Les représentants des usagers de l'HAD Vendée s'engagent pour vous !



Jacques ROQUAND  
FNATH



Katy HERNIOTTE  
JALMALV



Geneviève MAGNIEZ  
Ligue contre le cancer



Nelly POIRAUDEAU  
UDAF

Pour les contacter : [cdu@hadvendee.com](mailto:cdu@hadvendee.com)



**HAD VENDEE**

☎ 02 51 24 14 45

✉ [contact@hadvendee.com](mailto:contact@hadvendee.com)

🌐 [hadvendee.com](http://hadvendee.com)