



Le Puy-en-Velay, le 26/06/2018

Le CH Sainte-Marie du Puy-en-Velay obtient le label « Droits des usagers de la santé » grâce à une démarche originale

Le CH Sainte-Marie du Puy-en-Velay (CHSM) vient d'obtenir le label « Droits des usagers de la santé » auprès de l'Agence Régionale de Santé Auvergne-Rhône-Alpes. Ce label souligne une démarche originale de l'établissement qui, en y associant les usagers, vise à les placer au cœur de son système de santé.

1. Placer les usagers au cœur du système

Le CHSM a d'abord procédé **au recueil des attentes des usagers** au regard de la politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité de la prise en charge, ainsi que du respect des droits des usagers. Ces données ont permis de créer un plan d'actions concret, pour répondre à leurs attentes.

2. L'idée : impliquer les Représentants des Usagers (RU) pour qu'ils contribuent à la démarche d'amélioration de la qualité

« Les RU sont un lien réel entre les usagers et l'établissement ; **ils veillent au respect de leurs droits**. Nous avons donc initié une démarche globale afin de répondre de la meilleure manière aux attentes des usagers sur ces items. » explique Sandrine Rouchon, chargée des relations avec les usagers. Ainsi, en **favorisant l'intégration et l'implication des RU au sein de l'établissement**, ils sont mieux identifiés par l'ensemble **des usagers et des professionnels**, et peuvent **contribuer activement à la démarche d'amélioration continue de la qualité**.

3. Les actions

Cette initiative prend en compte le parcours global du RU, de son arrivée, à son intégration dans la vie de l'établissement : remettre un kit sur les missions du RU, créer du lien avec les professionnels, communiquer leur nom et leurs fonctions en interne de façon régulière, faciliter la remontée des courriers des demandes, initier des visites dans les services et des permanences, et les intégrer dans différents groupes de travail importants.

4. La suite du projet

« Aujourd'hui qu'ils sont bien identifiés, la volonté des RU est **de maintenir et d'entretenir** ce lien qui a été créé », conclut Sandrine Rouchon.

CONTACT /

Maxime GAULTIER, Chargé de communication CHSM Puy-en-Velay – 04 71 07 55 31



Association Hospitalière
SAINTE-MARIE

Les Etablissements Sainte-Marie Haute-Loire font partie de l'Association Hospitalière Sainte-Marie. Avec 5 000 salariés professionnels, l'Association Sainte-Marie est le premier opérateur Français en santé mentale. L'ensemble des établissements accueille quelque 50 000 patients par an sur un bassin de population de plus de 1,5 millions d'habitant. En savoir plus : www.ahsm.eu

Centre Hospitalier Sainte-Marie Puy-en-Velay

Route de Montredon – CS 10021
43009 Le Puy-en-Velay Cedex