

## • LA COMMISSION DES USAGERS



La commission des usagers (CDU) a les missions suivantes :

- S'assurer du respect de vos droits ;
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de votre accueil, celle de vos proches et de la prise en soins ;
- Faciliter vos démarches et celles de vos proches ;
- Veiller à ce que vous et vos proches puissiez exprimer votre satisfaction et votre mécontentement 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 soins des malades et de leurs proches.

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

Elle est composée de professionnels de Santé Service Dax, de Représentants des Usagers nommés par l'Agence Régionale de Santé et de membres invités :

REPRESENTANTS DES USAGERS NOMMES PAR L'ARS	
Mme Marie Joëlle HENRARD	Représentant des usagers Titulaire UDAF
M. Roberto Manuel MARTINS	Représentant des usagers Titulaire Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés CGT des Landes
Mme Marie Noëlle APOLDA	Représentant des usagers Suppléante Association des paralysés de France
M. Jean Pierre LALANNE	Représentant des usagers Suppléant UDAF

Nommés par l'ARS, ils agissent principalement pour garantir le respect et la promotion des droits des malades et usagers du système de santé. Ce sont des interlocuteurs neutres. Vous pouvez les contacter via le numéro de [Santé Service Dax 05.58.58.10.58](tel:05.58.58.10.58)

MEMBRES DE LA CDU	
Dr. Henri RODIERE	Président de la Commission Des Usagers (CDU) Vice-président Santé Service Dax Membre du Conseil d'Administration
Dr. Pascale DAVERAT	Vice-président de la Commission Des Usagers (CDU) Médiateur médical Titulaire Médecin praticien HAD
M. Yannick GARCIA	Président Santé Service Dax Membre du Conseil d'Administration
Mme Camille BONNEVAL	Directrice
Dr Laurence DALIGAUD	Médecin praticien HAD – Responsable du service médical Médiateur médical Suppléant
Mme Sylvie BELLEGARDE	Cadre de Santé Médiateur non médical Titulaire
Mme Sophie DELOS	IDEC adjointe au Cadre de Santé Médiateur non médical Suppléant
M. CADIS Nicolas	Responsable qualité et gestion des risques

MEMBRES INVITES	
Mme Magali CARTI	IDEC - Santé Service Dax Responsable Service SSIAD Membre invité
Mme Sandrine CAZENAVE	Agent administratif - Santé Service Dax Membre invité
Mme Nathalie NICOLAO	Cadre assistante sociale - Santé Service Dax Membre invité
Mme Emilienne COURAU	Membre invité
M. Philippe FULCHIC	Membre invité
M. Michel LARRODE	Membre invité
Mme Véronique MANGENOT	Membre invité
M. Guy SUHUBIETTE	Membre invité

## • FOCUS SUR VOS DROITS

- ▶ Lors de votre admission en HAD, **un projet de soins** vous est proposé en fonction de vos besoins. Votre **consentement doit être recherché et respecté** tout au long de la prise en soins.
- ▶ Lors de votre admission en HAD, vous avez la possibilité de **désigner une personne de confiance** qui peut vous accompagner dans vos démarches et vous aider à prendre des décisions.
- ▶ Vous avez la possibilité de formuler des **directives anticipées** pour préciser vos souhaits concernant votre fin de vie.
- ▶ Vous avez la possibilité **d'accéder à vos informations médicales** sur demande écrite auprès de Santé Service Dax -> demande à faire auprès de Santé Service Dax.
- ▶ Vous avez la possibilité de formuler une **réclamation ou une plainte** en vous adressant aux Représentants Usagers ou directement à Santé Service Dax par téléphone ou par écrit.

## • LA SATISFACTION DE NOS PATIENTS ET DE LEURS PROCHES :

- ▶ ***Vos retours sont essentiels, après leur analyse, ils permettent à Santé Service Dax de mettre en évidence les axes d'améliorations***

- ▶ **Pour l'HAD**  
42% de taux de participation

	Evolution par rapport à 2021	
Admission	96%	↗
Prise en charge et suivi de vos soins	96%	↗
Respect de vos droits	100%	↗
Prise en charge de la douleur	95.5%	↗
Suivi du service social	95%	↗
Suivi du service psychologue	99%	↗
Matériel mis en place et explications données	98%	↗
Service de garde (accueil téléphonique et intervention)	97,5%	↗
Livret d'accueil	100%	↗
Informations données par l'équipe soignante	98%	↗
Communication interne	97%	↗
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LA PRISE EN CHARGE PAR SANTE SERVICE DAX</b>	100%	↗

► **Pour le SSIAD**

53% de taux de participation

Evolution par rapport à 2021		
Admission	97%	↗
Prise en charge et suivi de vos soins	97%	↗
Respect de vos droits	99%	↗
Prise en charge de la douleur	98.5%	↗
Service de garde (accueil téléphonique et intervention)	99,5%	↗
Livret d'accueil	100%	↗
Informations données par l'équipe soignante	100%	↗
Communication interne	98%	↗
<b>SATISFACTION GLOBALE SUR LA PRISE EN CHARGE PAR SANTE SERVICE DAX</b>	100%	↗

## • FOCUS SUR LA DÉMARCHE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

► *Dans le cadre de notre démarche qualité et gestion des risques, des actions d'amélioration sont régulièrement menées afin de garantir la satisfaction, la qualité et la sécurité des soins proposées en HAD et en SSIAD.*



### Certification de l'HAD (Hospitalisation A Domicile)

Comme tout établissement de santé, notre association est soumise à la démarche de certification de la Haute Autorité de Santé. L'établissement a été classé B suite à l'audit de certification de 2018. La prochaine certification a lieu du 06 au 09 juin prochain.

Chaque année sont recueillis et envoyé à l'HAS des Indicateurs de la Qualité et de la Sécurité des Soins. Les résultats pour l'année 2022 sont les suivants :

#### Prise en charge clinique

La prise en charge clinique désigne l'ensemble des soins apportés à un patient. Sa qualité est évaluée par des indicateurs mesurant par exemple une pratique professionnelle ou la survenue de complications.



## Coordination des prises en charge

La coordination des prises en charge désigne la coordination entre les différents acteurs tout au long de la prise en charge du patient. Sa qualité est essentielle pour assurer la continuité, la sécurité et l'efficacité des soins.



## Prévention des infections associées aux soins

Une infection est dite associée aux soins, si elle survient au cours de la prise en charge du patient. La prévention des infections est évaluée par des indicateurs mesurant par exemple les mesures de précaution ou la survenue d'infections post-opératoires.



## Certification du SSIAD (Service de Soins Infirmiers A Domicile)

Au même titre que l'HAD, le SSIAD intègre la politique qualité et gestion des risques de Santé Service Dax.

Une certification de service aura lieu au second semestre de l'année 2025.

### Pour plus d'informations vous pouvez :

- Nous contacter au 05.58.58.10.58 ou par mail : [contact@santeservicedax.org](mailto:contact@santeservicedax.org)
- Consulter notre site internet : <http://www.santeservicedax.org/>