

## **ACTIVITE COMMISSION DES USAGERS**

**Composition : Françoise Delahaye, Dominique Hébert, Claude Gouley, Françoise Lebon, Patrick Vain**

**Etablissements où l'UFC est représentée :**

**Clinique des Ormeaux Le Havre, Centre de rééducation de la Hève, Hôpital de Lillebonne ; Hôpital de Bolbec, Centre hospitalier intercommunal de Fécamp, HAD Lillebonne Fécamp, GHT Estuaire, Hôpital de St Romain de Colbosc.**

**En 2024 deux nouveaux établissements seront concernés : Centre de rééducation les Jonquilles au Havre et Clinique chirurgicale de Fécamp.**

**Activité :**

**Nos représentants ont siégé à 10 réunions de Comité des usagers, à 3 Conseils de surveillance hospitaliers, à 6 Comités d'éthique, à la réunion régionale d'Ethique de l'Espace Régional d'Ethique de Normandie EREN (2 personnes).**

**A la clinique des Ormeaux 3 rencontres ont eu lieu mais le comité des usagers n'est pas encore en place. La clinique a des difficultés financières prégnantes, elle a été rachetée par la clinique st Hilaire de Rouen, ce qui a prévalu en 2023 avec la certification qualité.**

**Des enquêtes ont été menées par nos représentants auprès des malades :**

**Enquête bientraitance auprès des patients du centre de rééducation de la Hève (60 usagers)**

**Prise de médicaments sans ordonnance et iatrogénie à Fécamp auprès de personnes non hospitalisées (80 habitants).**

**Enquête de satisfaction par téléphone auprès de malades suivi à domicile au service HAD Hospitalisation à domicile Lillebonne/Fécamp (70 patients).**

**Rédaction de 3 rapports annuels d'activité des CDU Commission des usagers pour conseil de surveillance et ARS.**

**Examens des plaintes et réclamation des usagers et les accidents médicaux. Les incidents indésirables graves ont été étudiés et des retex (retour expérience) mis en place.**

**L'UFC a fait condamner le Groupe hospitalier du Havre à 30.000€ de dommages et intérêt à un adhérent de l'AL du Havre après une infection nosocomiale à staphylocoque avec des séquelles invalidantes. Un recours pour faute médicale grave a été instruit contre l'Hôpital Privé de l'Estuaire.**

**Dans les 3 établissements publics St Romain, Lillebonne/Bolbec/ Fécamp nos représentants des usagers ont participé aux travaux de la certification qualité par la HAS Haute Autorité de Santé.**

**Les représentants participent à l'écriture ou la révision du projet des usagers (droits des usagers). Le projet des usagers de chaque établissement sera diffusé entre représentants dans chacun des établissements où nous sommes représentés.**

**Au CH St romain et au CHI de Fécamp les RU ont participé à la semaine sécurité patients et ont participé toute cette semaine de septembre à des ateliers : les gestes d'urgences dont la réanimation cardiaque, l'alimentation des personnes âgées dépendantes, l'hygiène des mains et le lavage du linge hospitalier, le parcours d'entrée des malades handicapés, l'activité physique. Rencontre avec des patients autour d'un repas au restaurant et présentation du rôle des RU.**

## **FORMATION**

**La nouvelle représentante des usagers a reçu sa formation initiale « RU en avant » à Rouen et a suivi ensuite un webinaire de France asso santé.**

**2 représentants des usagers ont suivi à Rouen la formation 'Identifier les enjeux éthiques de la représentation des usagers.**

**1 représentant des usagers a assuré une journée de formation en Visio conférence nationale sur les droits, les soins et la fin de vie des résidents d'EHPAD (15 auditeurs).**

**Le 01 Mars 2024.**