



Projet des usagers



2021 - 2024



PRÉAMBULE

En lien avec les différents axes inscrits dans son projet d'établissement, la Direction Générale du Centre Hospitalier Universitaire (CHU) de Limoges a souhaité renforcer l'expression des usagers et de leurs représentants en rédigeant un Projet Des Usagers (PDU). Ce projet s'articule avec le Projet Médico-Soignant du CHU de Limoges et sera porté par le Projet d'Établissement du CHU.

Le Projet Des Usagers est défini et mis en œuvre par la Commission des Usagers (CDU) avec pour objectif d'exprimer les attentes et propositions des usagers et leurs représentants au regard de la politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité de la prise en charge et du respect des droits des usagers.

Le Projet Des Usagers trouve son fondement dans le décret n° 2016-726 du 1^{er} juin 2016.

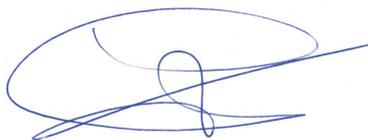
Le PDU repose sur les valeurs humanistes et les droits fondamentaux des usagers qui se doivent d'être connus et partagés par tous et notamment par l'ensemble des professionnels hospitaliers médicaux et non médicaux.

Deux dimensions structurent le Projet Des Usagers :

- En premier lieu, **le respect des droits des usagers**. Les droits individuels sont du ressort de chaque personne, qu'elle soit professionnelle ou usager. L'usager a des droits mais aussi des obligations citoyennes de respect des professionnels et des autres usagers du service public hospitalier.
- En second lieu, **la démocratie sanitaire**. Les droits collectifs font appel à une politique plus générale en faveur de la démocratie en santé et à l'implication de savoirs faire des usagers en se fondant sur l'expérience unique des patients par rapport à leur maladie.

Le projet des usagers vise à assurer à chaque usager, acteur de sa prise en charge au sein de l'Établissement, les principes suivants :

- ▶ **Faciliter l'accès aux soins,**
- ▶ **Etre informé pour être en capacité de choisir, d'agir et de participer à sa prise en charge,**
- ▶ **Etre partenaire du CHU de Limoges dans ses projets.**



M. Patrick CHARPENTIER
Président de la Commission
des Usagers du CHU de Limoges



M. Jean-François LEFEBVRE
Directeur Général du CHU de Limoges,
Vice président de la Commission
des Usagers

■ METHODOLOGIE ET APPROBATION

La CDU considérant les conditions favorables à la rédaction d'un PDU, a créé un groupe de travail en 2019 pour le rédiger. Il est composé de la Direction Générale, des Représentants d'Usagers, d'un représentant de la Commission Médicale d'Etablissement (CME), d'un représentant de la Coordination Générale des Soins (CGS), d'un référent qualité, des représentants d'associations conventionnées avec le CHU de Limoges et du responsable des relations avec les usagers de l'Etablissement.

Les objectifs de ce groupe sont de recueillir les attentes des usagers, de les classer en fonction de leur priorité et de les décliner en propositions d'actions opérationnelles à mettre en œuvre au sein du CHU de Limoges. Ce sont ces différentes propositions qui constituent le projet des usagers.

Chaque recommandation formulée dans ce PDU mène à un travail conjoint entre professionnels de santé, représentants des usagers et associations.

En référence au plan d'action établi, le projet des usagers sera suivi institutionnellement une fois par an en CDU.

Lors des différentes réunions dédiées à la rédaction du projet des usagers, il a été décidé qu'il se déclinerait en 3 thématiques :

- ▶ **L'accès aux soins au sens large et son amélioration, incluant à la fois l'information, la communication, mais aussi l'orientation des patients dans l'établissement ;**
- ▶ **Le renforcement de la participation des usagers aux projets et au fonctionnement du CHU de Limoges par la promotion de relations régulières et de travaux conjoints avec les associations et une communication active sur les résultats de ces collaborations ;**
- ▶ **Le développement des usages du numérique à l'hôpital en général et spécifiquement pour le dossier médical du patient.**

Le projet des usagers a été présenté dans sa version définitive et validé par la CDU dans sa séance du 17 décembre 2020. Suite à sa validation, le projet des usagers est présenté pour approbation aux instances Conseil de Surveillance (CS), Directoire, Commission Médicale d'Etablissement (CME), Commission des Soins Infirmiers, Rééducation et Médico-Technique (CSIRMT), Comité Technique d'Etablissement (CTE) permettant sa diffusion et sa mise en œuvre.

1 AMELIORER L'ACCES ET LA CONTINUITE DES SOINS

Accompagner les usagers dans l'utilisation des nouveaux dispositifs améliorant l'accès aux soins, porteurs de progrès est une perspective des évolutions organisationnelles et architecturales de l'établissement. Ces évolutions font partie du plan de modernisation « CHU de Limoges 2020 ». L'occasion est saisie de retranscrire cette nouvelle politique d'accueil des usagers dans le cadre d'une charte de l'accueil.

■ RECOMMANDATION N°1

Améliorer l'information avant, pendant et après le séjour ou la venue à l'hôpital

Les Représentants des Usagers (RU) et représentants des associations de bénévoles souhaitent faciliter l'accès des usagers aux informations relatives à leur prise en charge et à l'organisation de leur parcours de soins. Ces informations écrites sur papier ou dématérialisées sur Internet regroupent celles spécifiques au CHU de Limoges mais aussi celles mises à disposition par exemple par France Asso Santé, par les associations de patients ou par les tutelles.

Ils invitent à harmoniser les pratiques et les supports administratifs de convocation et d'information utilisés par les secrétariats médicaux.

Ils s'engagent à apporter leur regard sur le livret d'accueil de l'établissement, en cours de mise à jour, afin d'enrichir et d'adapter le contenu pour une compréhension facilitée des usagers.

Ils souhaitent que le CHU de Limoges continue d'améliorer l'accessibilité aux soins et aux bâtiments par les patients porteurs de handicap physique ou psychique en étendant la portée de différents projets menés ces dernières années. La signalétique développée dans le bâtiment Dupuytren 2 (D2) lors de son ouverture étant adaptée aux besoins des usagers, elle est étendue au reste de l'établissement en fonction des travaux de modernisation.





L'utilisation des tablettes de la société ACCEO, destinée à traduire les échanges lors de consultation ou d'hospitalisation pour les personnes sourdes et malentendantes, est proposée sur les sites Hôpital Mère-Enfant (HME) et D2, promu auprès du personnel et relayé par de l'affichage et l'identification du circuit d'utilisation. D'autres travaux sont à mener comme l'accessibilité de certains guichets aux personnes à mobilité réduite.

■ RECOMMANDATION N°2

Améliorer la communication entre les usagers et les différents acteurs intervenant dans leur parcours de soins

La sortie d'hospitalisation d'un patient se prépare dès son admission, aussi est-il primordial de faire intervenir des professionnels aux compétences complémentaires. L'amélioration du lien ville-hôpital, proposée par les RU et représentants d'association, se traduit par la mise en œuvre de différents travaux.

Au-delà de la lettre de liaison à l'entrée et à la sortie d'hospitalisation, les différents documents relatifs au séjour du patient pourront être regroupés pour faciliter l'organisation de la sortie du patient à l'instar du passeport de chirurgie ambulatoire.

Les représentants des usagers partagent le souhait avec les professionnels du CHU de Limoges de développer et promouvoir des outils pour rendre la communication plus fluide et la coordination plus efficace entre les différents intervenants de la prise en charge aussi bien en intra qu'en extra hospitalier.

L'implication des proches dans le parcours global de soins et la mise en place d'aides sont au cœur des préoccupations de l'établissement au même titre que pour les représentants des usagers et des associations. La Haute Autorité de Santé (HAS) a fait de ce sujet un critère impératif dans son prochain dispositif de certification V2020 : « Les proches et/ou aidants sont associés à la mise en œuvre du projet de soins avec l'accord du patient ». Ils poursuivent leur soutien et leur participation à des projets innovants comme en 2019, lorsque le CHU de Limoges a participé à la co-construction du « guide des aidants » avec d'autres hôpitaux, le département de la Haute-Vienne et l'Agence Régionale de Santé (ARS). www.pta87.fr/actualites/guide-des-aidants

② RENFORCER LA PARTICIPATION DES USAGERS AUX PROJETS ET AU FONCTIONNEMENT DU CHU DE LIMOGES

Le CHU de Limoges souhaite accentuer sa politique de partenariat avec les associations conventionnées réunies en Comité des associations depuis 2015. Il s'est attaché à développer la place des associations et à encourager le bénévolat en s'inscrivant dans une logique partenariale dans laquelle chaque acteur est engagé dans la conduite de projets ambitieux apportant une plus-value directe à la prise en charge des usagers.



Comité des associations - décembre 2020

L'implication des représentants des usagers, des patients partenaires, des représentants et bénévoles d'associations est au cœur des enjeux de la nouvelle certification des établissements de santé pour la qualité et la sécurité des soins portée par la Haute Autorité de Santé (HAS). Le CHU de Limoges les associe à sa démarche de certification, dès le démarrage de ses travaux, pour évaluer et mettre en œuvre des actions d'amélioration basées sur l'expérience patient.

Le webinar HAS du 7 décembre 2020 dédié aux représentants des usagers a permis de renforcer leur implication dans les travaux préparatoires de la certification. Ainsi ils participent au même titre que les professionnels aux groupes de travail sur l'évaluation des critères impératifs, la gouvernance et la communication interne. Une formation à la méthode du patient traceur est en projet afin d'associer nos représentants des usagers ainsi que nos bénévoles d'association à la majorité des 50 évaluations par patient traceur.

L'engagement des personnes concernées désigne toute forme d'action, individuelle ou collective, au bénéfice de leur santé, leur bien-être ou leur qualité de vie, ou de ceux de leurs pairs. Cet engagement nécessite en regard l'engagement des professionnels et des décideurs, afin que l'expérience, les besoins et préférences des personnes concernées soient prises en compte, tant dans le soin et l'accompagnement social et médico-social que dans l'amélioration des pratiques et des organisations que l'enseignement et la recherche. Cet engagement conjoint concourt à un meilleur service rendu aux personnes concernées et à l'augmentation de leur pouvoir d'agir.

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Évaluation de l'engagement patients et usagers selon le référentiel de certification

« Dans les meilleurs délais, réaliser un état de l'art sur l'engagement des personnes concernées (patients, familles, professionnels de santé, bénévoles) au sein de leur établissement de soins, de leur territoire de soins ou de leur parcours de soins. L'engagement concerne le regard l'engagement des professionnels de santé, des bénévoles, des usagers, des représentants des personnes concernées (en groupe ou en individuel) dans le soin et l'accompagnement social et médico-social, les associations de patients et des organisations de l'enseignement et la recherche. L'engagement conjoint concourt à un meilleur service rendu aux personnes concernées et à l'augmentation de leur pouvoir d'agir (responsabilisation de leurs pratiques, etc.). L'objectif : l'engagement des personnes au service de leur santé, de leur parcours et de leur accompagnement, en partenariat. »

Enjeux nationaux

- Contribuer à la qualité des soins.
- Faciliter l'accès aux professionnels de santé pour la prise en compte individuelle.
- Information des usagers.
- Participation au projet individuel de soins.
- Appartenance au territoire d'appartenance.
- Partenariat avec les acteurs de soins à l'échelon collectif.
- Accueil des patients.
- Accès aux soins.
- Implémentation des MS et des associations de patients au sein de l'établissement.
- Accueil des usagers.
- Participation aux projets de communication de qualité et de sécurité des soins.

Principales données actualisées

- Évaluation du positionnement du patient depuis la loi de 2002 et un indicateur passé de la prise en charge à un patient impliqué au sein de l'établissement patient engagé pour la santé et pour de sa santé.

En quoi la certification répond aux enjeux du thème ?

Prérogative

- Responsabilité totale des facteurs de recueil de l'engagement des patients (1.1.1.1).
- Responsabilité en actions multiples (partenariat des patients) (1.1.1.2).
- Assurer l'implication des représentants des usagers et des associations de patients au sein de l'établissement (1.1.1.3).
- Soutenir toute initiative de prise en compte du point de vue du patient (1.1.1.4).

Guide « Évaluation de l'engagement patients et usagers selon le référentiel de certification », HAS - novembre 2020

RECOMMANDATION N°1

Diversifier l'implication des représentants des usagers et des associations dans l'établissement

Les représentants des usagers et les représentants d'association de bénévoles proposent de prolonger la communication auprès des professionnels et usagers sur leurs rôles respectifs en concrétisant, par exemple, le projet de forum des associations et en s'associant à la semaine nationale de sécurité des patients. Au sein de la Maison Des Usagers (MDU), une connaissance réciproque entre associations de bénévoles est encouragée afin de renseigner au mieux les usagers au-delà du rôle propre de l'association d'appartenance du permanentier.



Ces sensibilisations pourront être organisées à partir de la Maison des Usagers dont le fonctionnement devra être repensé au vu de la fréquentation des trois dernières années. Les idées d'amélioration proposées par les associations, autant d'ordre organisationnel que physique, seront valorisées et développées dans ce projet.

Au sein du pôle de gériatrie clinique, cette recommandation s'est notamment illustrée en 2019 par l'intégration de la parole des usagers de l'Unité de Soins Longue Durée (USLD) au conseil de vie sociale institué initialement pour les résidents d'EHPAD du Centre de gériatrie Chastaingt.

Les RU ont apprécié d'être associés à la conception des opérations de transformation du CHU de Limoges sur les projets de restructuration immobilière et les projets de transformation numérique, et souhaitent maintenir leur participation.

Le projet hôtelier et logistique s'inscrit dans le cadre du plan de modernisation du CHU de Limoges. Ce projet verra le jour dans les années à venir. Il s'agit de la création d'une nouvelle unité centrale de production pour la restauration en 2022 puis à terme de la création d'une nouvelle blanchisserie. Les usagers pourront être intégrés à ces deux projets dans la mise en œuvre des nouvelles politiques hôtelières associées à ces nouvelles unités de production de repas et de traitement du linge, au bénéfice des patients et des résidents.



La future Unité Centrale de Production
sur le site du Centre de gériatrie Chastaingt

RECOMMANDATION N°2
Promouvoir les droits des Usagers

Depuis de nombreuses années, les établissements de santé se sont mobilisés pour faire connaître et respecter les droits des Usagers. Ainsi, le CHU de Limoges s'y est pleinement investi et s'est engagé à promouvoir les droits des usagers.

De leur côté, les représentants des usagers interviennent auprès des professionnels pour les sensibiliser aux droits des patients. Chaque année, ils sont partie prenante du plan de formation en intervenant, par exemple, sur des sujets comme la personne de confiance ou encore les directives anticipées. Les supports et contenus de ces formations sont co-construits avec les représentants d'usagers.

La promotion des droits des usagers est à poursuivre notamment par la rédaction et la publication de « fiches réflexes » au contenu à la fois juridique et opérationnel, à partir des thématiques sollicitées par les professionnels et par les représentants des usagers en CDU.

Les fiches réflexes déjà publiées portent sur :

- ▶ Les majeurs protégés
- ▶ La sortie contre avis médical
- ▶ La prise en charge d'un mineur et autorisation parentale : quelles sont nos obligations ?
- ▶ Les directives anticipées : quels sont nos devoirs et obligations à l'égard du patient ?
- ▶ Information et consentement du patient : quelles sont nos obligations ?



En outre, l'implication des représentants des usagers, dans la CDU et les projets de l'établissement, permet d'accompagner les évolutions de notre système de santé. Accompagnée par le CHU de Limoges dans la nécessité de promouvoir une politique institutionnelle en faveur des droits des patients, elle est fondée sur l'amélioration continue de la relation entre le patient et l'équipe soignante et porte notamment sur le respect de la dignité de la personne soignée.

Ainsi, depuis plusieurs années, les représentants d'usagers et bénévoles d'associations s'engagent aux côtés de la direction et des équipes du CHU de Limoges pour promouvoir la démocratie sanitaire. Ainsi en 2018, la démarche « regards croisés » s'est concrétisée par l'immersion des usagers aux urgences ayant mené à un plan d'action co-construit très opérationnel comme la réalisation d'une fresque pour la salle d'attente et l'achat de pendules numériques. Du fait de cette première réussite, une nouvelle immersion sera conduite en 2021 en ophtalmologie. Une réflexion est à engager sur l'expérimentation « d'ombudsman » (personne indépendante chargée de défendre les droits des particuliers, dans les pays scandinaves) pour compléter l'action des médiateurs médicaux et non-médicaux au sein du CHU de Limoges.



L'inauguration de la fresque aux urgences

■ RECOMMANDATION N°3

Mobiliser les associations des usagers dans la prise en charge des patients

Les associations souhaitent accroître leur rôle d'accompagnement dans la prise en charge des patients, dès lors, il est important de donner de la visibilité dans un cadre défini à leur champ d'action. Les professionnels de santé doivent disposer d'outils de communication leur permettant d'orienter les patients vers les associations à même de les soutenir dans leur parcours de santé.

La mise en place d'un projet commun avec le service communication permettra de mieux faire connaître les associations au sein du CHU de Limoges et ainsi de leur permettre d'intervenir plus rapidement et systématiquement dans la prise en charge des patients.



Il est également primordial de développer la pair-aidance dans le cadre des prises en charge des différentes pathologies en lien notamment avec la démarche du patient partenaire, recommandation à part entière du présent projet.

Les associations d'Usagers participent également aux actions d'information et de promotion de la santé en participant à des journées sur des thématiques particulières comme, par exemple, la semaine sécurité du patient.

■ RECOMMANDATION N°4

Développer la démarche du « patient partenaire »

La démarche du « patient partenaire », « pair aidant » ou « patient expert » promeut l'éducation thérapeutique par la collaboration avec les professionnels de santé pour aider les malades chroniques à acquérir de l'autonomie face à leur pathologie. Ce dispositif nouveau, encouragé par les tutelles, est à développer dans plusieurs filières de prise en charge, notamment en cancérologie.

« En posant le cadre de l'éducation thérapeutique du patient, la loi « Hôpital, Patient, Santé et Territoire » (HPST) de 2009 a beaucoup contribué à l'essor des « patients-experts ». On appelle ainsi le patient qui a acquis de solides connaissances de sa maladie au fil du temps, grâce notamment à l'éducation thérapeutique. Il ne remplace pas le soignant mais il favorise le dialogue entre les équipes médicales et les malades, facilite l'expression des autres patients et contribue à améliorer la compréhension du discours des équipes soignantes. »

Définition HAS - novembre 2016

Cette démarche du « patient partenaire » rejoint la démarche « regards

croisés » menée dans le projet d'immersion des usagers aux urgences en 2018 et le projet en cours de réalisation d'immersion des usagers en ophtalmologie, en ce qu'elle confère un rôle actif aux usagers et à leurs représentants dans les programmes de prise en charge, dans les pratiques de soins.

Le CHU de Limoges se porte candidat à l'appel à projet lancé par la Fédération Hospitalière de France sur l'expérience patient, cela permettra à l'établissement d'obtenir un accompagnement personnalisé renforçant nos différents projets et en en déployant de nouveaux.

■ RECOMMANDATION N°5

Développer la démarche du « patient traceur »

Cette démarche développée et promue par la Haute Autorité de Santé permet d'analyser le déroulement d'une prise en charge, de prendre en compte l'expérience patient et de partager, le cas échéant, ses propositions d'amélioration.

Les représentants des usagers soutiennent la démarche actuelle du CHU de Limoges de réalisations régulières d'évaluations par la méthode du patient traceur au sein des pôles hospitalo-universitaires.

« Le patient traceur est une méthode d'évaluation et d'amélioration des pratiques qui permet d'analyser collectivement et a posteriori le parcours d'un patient. Elle vise à analyser la prise en charge pluridisciplinaire et/ou pluri-professionnelle de patients en comparant la pratique réelle aux pratiques de référence (réglementation, manuel de certification pour les établissements de santé, référentiels de bonnes pratiques, référentiels spécifiques à l'équipe...). Elle prend en compte les perceptions du patient et de ses proches et les croise avec l'analyse de la prise en charge par les professionnels pour évaluer notamment les organisations, les interfaces entre secteurs et la coordination entre professionnels. Elle implique la participation d'une équipe de soins définie à l'article L. 1110-12 du CSP, composée des différents professionnels qui contribuent à la prise en charge du patient. En établissement de santé, l'analyse porte sur l'hospitalisation du patient, de l'entrée à la sortie (parcours intra-hospitalier incluant les interfaces ville-hôpital). »

Définition HAS - septembre 2019

3 DEVELOPPER L'USAGE DU NUMERIQUE

Pour accompagner l'évolution des organisations et améliorer l'accueil et la prise en charge des usagers, le CHU de Limoges a déployé un ambitieux programme de modernisation, initié en 2017, de son système d'information et de téléphonie.

L'accompagnement de la transition numérique auprès des usagers, d'ores et déjà démarré, reste un enjeu pour les années à venir.

Les associations de bénévoles, au cœur de cette démarche de partenariat, permettront au CHU de Limoges d'obtenir une meilleure efficacité dans la diffusion de l'information en direction des usagers, déployant, service par service, un programme d'alimentation en comptes rendus d'examens et de séjours et ce grâce à leur concours.

■ RECOMMANDATION N°1

L'Alimentation du Dossier Médical Partagé (DMP)

Le CHU de Limoges soutient la création et la mise en place du DMP en informant professionnels et usagers sur ses modalités d'ouverture, sur les bonnes pratiques d'utilisation et en en faisant un outil au service de la sécurité des soins. En partenariat avec la Caisse primaire d'assurance maladie de la Haute-Vienne, des stands d'information et d'accompagnement des usagers sont proposés sur les différents sites du CHU de Limoges.



Un stand d'information au CHU Dupuytren 1

Le DMP, dispositif national, est un dossier médical créé avec le consentement du patient qui permet de regrouper les informations médicales utiles à sa prise en charge et qui est accessible à tous les professionnels de santé, en ville et en établissement de santé, qui participent à sa prise en charge. Il offre la possibilité d'être alimenté et consulté par tous les professionnels de santé et le patient lui-même qui reste maître des droits d'accès à son dossier.

■ RECOMMANDATION N°2 Assurer la protection des données de l'utilisateur

Afin de contribuer à une meilleure connaissance par les usagers de l'utilisation de leurs données personnelles, certaines formations doivent leur être apportées.

En ce sens, le CHU de Limoges actualise son livret d'accueil afin de l'enrichir et de le compléter des nouvelles dispositions réglementaires en vigueur. Ce livret comporte une page consacrée à l'utilisation des données personnelles des patients. Le patient y trouve en outre les coordonnées de la Commission Nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) et celles du service des

Relations avec les Usagers, ce qui lui donne la possibilité de s'opposer, s'il le souhaite, à l'utilisation de ses données personnelles. La dimension universitaire du CHU de Limoges amène à renforcer l'information des patients, notamment sur l'utilisation de leurs données personnelles de santé dans le cadre des protocoles de recherche.

Le CHU de Limoges a mis en place une affiche d'information du patient sur la gestion de ses données personnelles au sein de l'institution. Sur recommandation des représentants des usagers, cette fiche sera modifiée pour ajouter les mentions indiquant les modalités pour le patient de prise de contact avec la CNIL, complétant ainsi les éléments transmis par le livret d'accueil. Pour précision, cette mise à jour fait suite à l'obligation légale des articles 13 et 14 du Règlement général sur la protection des données (RGPD) qui indiquent les points précis à



INFORMATION DES PATIENTS

■ DOSSIER PATIENT INFORMATISÉ
■ CONDITIONS D'UTILISATION DES DONNÉES DE SANTÉ À CARACTÈRE PERSONNEL

1 Sur la base des données de l'histoire de votre santé, votre médecin pourra vous proposer des examens complémentaires adaptés à votre situation personnelle et à votre état de santé.

Le dossier de vos données de santé sera communiqué à votre médecin traitant, à votre pharmacien, à votre dentiste, à votre spécialiste, à votre infirmier, à votre sage-femme, à votre kinésithérapeute, à votre psychologue, à votre psychomotricien, à votre ergothérapeute, à votre orthophoniste, à votre diététicien, à votre infirmier, à votre sage-femme, à votre kinésithérapeute, à votre psychologue, à votre psychomotricien, à votre ergothérapeute, à votre orthophoniste, à votre diététicien.

2 Les données relatives à votre dossier de santé sont destinées à votre prise en charge médicale et à la continuité de vos soins.

3 Votre dossier médical est accessible par votre médecin traitant, votre pharmacien, votre dentiste, votre spécialiste, votre infirmier, votre sage-femme, votre kinésithérapeute, votre psychologue, votre psychomotricien, votre ergothérapeute, votre orthophoniste, votre diététicien.

4 Vous avez le droit de consulter votre dossier de santé en ligne sur le site Internet du CHU de Limoges. Vous pouvez également vous adresser à votre médecin traitant, à votre pharmacien, à votre dentiste, à votre spécialiste, à votre infirmier, à votre sage-femme, à votre kinésithérapeute, à votre psychologue, à votre psychomotricien, à votre ergothérapeute, à votre orthophoniste, à votre diététicien.

5 Vous pouvez accéder à votre dossier de santé en ligne sur le site Internet du CHU de Limoges. Vous pouvez également vous adresser à votre médecin traitant, à votre pharmacien, à votre dentiste, à votre spécialiste, à votre infirmier, à votre sage-femme, à votre kinésithérapeute, à votre psychologue, à votre psychomotricien, à votre ergothérapeute, à votre orthophoniste, à votre diététicien.

6 Le dossier de vos données personnelles est accessible par votre médecin traitant, votre pharmacien, votre dentiste, votre spécialiste, votre infirmier, votre sage-femme, votre kinésithérapeute, votre psychologue, votre psychomotricien, votre ergothérapeute, votre orthophoniste, votre diététicien.

7 La réglementation relative à la confidentialité des données de santé vous permet de demander la suppression de vos données personnelles et de vous adresser à votre médecin traitant, à votre pharmacien, à votre dentiste, à votre spécialiste, à votre infirmier, à votre sage-femme, à votre kinésithérapeute, à votre psychologue, à votre psychomotricien, à votre ergothérapeute, à votre orthophoniste, à votre diététicien.

CHU de Limoges

■ Pour toutes questions relatives à vos données personnelles et à l'exercice de vos droits, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données : dpd@chu-limoges.fr

■ Si les obligations prévues par l'établissement ne vous satisfont pas, vous avez le droit de faire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr)




communiquer à la personne dont les données personnelles font l'objet d'un traitement, notamment le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle, à savoir la CNIL en France.

Sur le versant de la recherche médicale, la mise à jour des notices d'information consiste à s'assurer que les méthodologies de références, de bonne pratique concernant la gestion des données de santé pour la recherche, aient été mises à jour par la CNIL, permettant ainsi une meilleure information des patients dans le

domaine de la recherche. En effet, La CNIL a diffusé différentes règles sous forme de 6 méthodologies de référence définissant les exigences réglementaires de sécurité dans le cadre du traitement des données de santé concernant notamment la finalité des traitements, la nature des données, la durée de conservation et la sécurité des données.

Pour accompagner la mise en place de la réglementation RGPD, le CHU de Limoges a structuré son organisation en se dotant de l'expertise d'un Délégué à la Protection des Données (DPO). Ce dernier alimente le registre des traitements, réalise des analyses d'impact en fonction des besoins des projets et s'attache à sensibiliser les professionnels à cette réglementation. Au-delà de son rôle intra hospitalier, le DPO accompagne l'ensemble des 18 établissements membres du groupe hospitalier de territoire (GHT) du Limousin.

■ RECOMMANDATION N°3

Promouvoir les usages numériques

L'accompagnement des usagers dans le virage du numérique passe également par l'évolution du site Internet du CHU de Limoges dans lequel la place accordée aux Usagers est primordiale. Les représentants d'usagers proposent en outre de déplacer le lien relatif aux associations vers un espace facilement identifiable. Le patient pourra donc aller chercher les informations sur les associations plus rapidement et ainsi devenir encore plus facilement acteur de sa prise en charge. Le CHU de Limoges s'est doté d'un comité de pilotage sur la téléméde-

Une politique qui a pour objet de déployer les usages numériques pour améliorer l'information et la prise en charge des usagers dans le respect de leurs droits. Les filières de prise en charge sur le territoire ont mis en lumière le besoin de faciliter l'accès des professionnels aux données du dossier patient, condition de la coordination de l'équipe de soins. Ainsi, une place privilégiée est accordée à l'information sur les outils numériques utilisés au sein du CHU de Limoges et du GHT du Limousin (ex : télémédecine, PAACO GLOBULE, MY GHT...). Les représentants des usagers précisent que le développement de ces informations spécifiques participe à la confiance du patient et à la transparence sur l'utilisation des données personnelles par l'Etablissement.



Le Centre de télémédecine et e-santé



CO-CONSTRUIRE UN PROJET AMBITIEUX DE SANTÉ PUBLIQUE

Fort de toutes ces recommandations, le CHU de Limoges poursuit son engagement au service des usagers et s'attache à conforter les partenariats avec les représentants des usagers et les associations. Ce projet des usagers s'articule ainsi avec le projet médico-soignant du CHU de Limoges, et, au-delà, avec celui du GHT du Limousin. Il fait partie intégrante de la politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, positionnant l'expertise patient comme une compétence essentielle à la prise en charge des usagers.

Le CHU de Limoges, ses représentants d'usagers et ses associations d'usagers, pourront se projeter dans l'avenir en co-construisant un projet ambitieux de santé publique au service de la population du territoire pour promouvoir la prévention, le dépistage, l'accès aux soins et l'accompagnement de la personne prise en compte dans sa globalité. Une réflexion pourra être engagée pour fédérer les actions, projets et initiatives autour d'une feuille de route aux objectifs communs et dans un lieu lisible et accessible à tous.





Centre hospitalier universitaire de Limoges

2, avenue Martin Luther King - 87042 Limoges cedex

TÉL. : 05 55 05 55 55

www.chu-limoges.fr