

Projet des usagers

Un projet par les usagers, pour les usagers

Le projet des usagers de l'Arauco a été construit par le regard croisé des Représentants des Usagers et de professionnels de l'établissement à la lumière de l'analyse des plaintes et réclamations des patients, des questionnaires et enquêtes de satisfaction remplis par les patients, du rapport de certification de l'établissement par la HAS, ...

Le projet des usagers a pour vocation d'évoluer au fil du temps et de proposer des actions toujours plus proches des demandes et des besoins des patients pris en charge à l'Arauco.

Orientation 1 :

Poursuivre et développer la promotion et l'information des droits des patients

- * **Action 1.1 :**
Promouvoir l'accès à tous (patients, aidants et professionnels de l'Arauco) aux informations sur les thèmes relatifs aux droits des patients : directives anticipées, respect du consentement, ...
- * **Action 1.2 :**
Sensibilisation des professionnels sur les thèmes primordiaux dans la prise en charge des patients : respect de la dignité et de l'intimité, respect de l'intégrité physique, respect du secret professionnel, gestion de la routine, ...

Orientation 2 :

Favoriser la qualité de vie en dialyse

- * **Action 2.1 :**
Améliorer le confort en dialyse : confort des fauteuils, télévision/wifi, collation, ...
- * **Action 2.2 :**
Organiser des activités durant les séances de dialyse : socio-esthéticienne, pratique du vélo, activité physique adaptée, ...

Orientation 3 :

Améliorer la communication avec les usagers et les représentants des usagers

- * **Action 3.1 :**
Actions de communication sur le fonctionnement de l'Arauco : fonctionnement et maintenance des structures, du traitement d'eau, ...
- * **Action 3.2 :**
Participation des usagers à la déclaration des événements indésirables : développement d'un outil informatique collaboratif (BlueKanGo) pour permettre l'accès patient