

Hôpitaux Nord-Ouest Villefranche sur Saône | 2026 - 2030

PROJET DES USAGERS





INTRODUCTION

Le projet des usagers 2026-2030 est construit et mis en œuvre par la Commission des usagers (CDU) avec pour objectif d'exprimer les attentes et propositions des usagers et de leurs représentants au regard de la politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité de la prise en charge tout en respectant leurs droits.

Il s'articule avec les autres projets de l'établissement dans un objectif d'amélioration constant de la qualité.

Il se veut être un appui au partenariat professionnels/usagers/direction car il implique l'ensemble de l'établissement.

A travers son projet, la CDU a pour objectif de travailler sur différentes thématiques qui permettront aux usagers de devenir acteur de leur santé, y compris à la prévention.

« Qui mieux que vous sait vos besoins ?
Apprendre à se connaître est le premier des soins. »
Jean de LA FONTAINE (1621-1695)

Ce projet a fait l'objet d'échanges et d'une validation lors de la réunion de la commission des usagers des HNO-Villefranche sur Saône le 12 mars 2026

LES QUATRE AXES THÉMATIQUES

AXE 1 : L'USAGER ACTEUR DE SA PRISE EN CHARGE

Objectif général : L'amélioration du parcours et du séjour du patient, et le positionnement de chaque patient au cœur du système, pour être acteur à part entière de sa prise en charge.

Développer la littératie = Nous entendons par ce terme la motivation et les compétences des individus à accéder, à comprendre, à évaluer et à utiliser l'information en vue de décider, d'agir et de devenir un partenaire de sa santé (prévention, parcours, autonomie).

- Promouvoir la relation entre usagers et professionnels
- Développer l'information et la prévention
- Faciliter l'appropriation de l'information par les usagers

AXE 2 : RENFORCER LA CONNAISSANCE DE LA CDU ET DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS AU SEIN DE L'HÔPITAL

- Promouvoir la connaissance des RU (Représentants des Usagers) auprès des usagers
- Renforcer la place des RU dans les groupes de travail et les commissions hospitalières
- Concevoir un projet de Maison des usagers : Lieu d'accueil dédié et partagé (ex les associations), documentation disponible, d'échanges...
- Favoriser les liens entre RU et les associations / patients partenaires / pair aidant
- Favoriser les échanges entre RU des HNO

AXE 3 : AMÉLIORER L'ACCUEIL DU PATIENT

- Renforcer l'information pour la bonne orientation des patients : clarté des convocations, signalétique, parking, localisation du RDV...
- Favoriser l'accueil du patient fragile : handicap / situation de dépendance... en lien avec les associations
- Sécuriser les effets personnels des patients
- Valoriser la place de l'aidant auprès des patients

AXE 4 : EXPÉRIENCE PATIENT, SATISFACTION ET RÉCLAMATION

- Développer l'expérience patient
- Favoriser et intégrer la satisfaction des patients
- Prendre en compte l'expérience du patient à travers les réclamations
- Favoriser les échanges entre les usagers / professionnels / représentants des usagers

LES MEMBRES DE LA COMMISSION DES USAGERS ET LES CONTACTS

LES MEMBRES DE LA COMMISSION DES USAGERS

MEMBRES DE DROIT :

Président de la commission :

- Monsieur **Georges KEUSSEYAN**, président, membre de l'Association Que Choisir, Représentant des usagers titulaire

Vice-président de la commission :

- Madame **Marie-Laure BEAUDY**, directeur de la qualité et des relations usagers (élue le 11/03/2025)

Les représentants des usagers et leurs suppléants :

- Madame **Nadjette GUIDOUM**, membre de l'Association Que Choisir, Représentante des usagers titulaire
- Madame **Arlette KEUSSEYAN**, membre de l'association France Alzheimer, représentante des usagers suppléante, élue suite au départ de Madame **Catherine DUVAL VELICKOVIC**

Le médiateur médical et son suppléant :

- Monsieur le Dr **Marc CHAMBOST**, praticien hospitalier réanimateur, titulaire
- Madame le Dr **Christelle PIDOUX**, praticien hospitalier urgentiste, suppléante

Le médiateur non médical :

- Madame **Valentine DESPRES**, chargée des relations avec les Usagers, titulaire

MEMBRES DE LA CDU ÉLARGIE :

Les représentants de la Commission Médicale d'Etablissement :

- Monsieur le Dr **Max HAINE**, président de la CME
- Monsieur le Dr **Ghassan NASHAWATI**, chirurgien viscéral
- Monsieur le Dr **Boris MOREL**, gastro-entérologue

Un représentant de la CSIRMT et son suppléant :

- Madame **Pascale FRAISSE**, Coordinatrice générale des soins HNO
- Madame **Lysiane GARIN**, infirmière
- Madame **Frédérique SIMONNET**, Cadre Supérieur de Santé

Deux représentants du personnel et leurs suppléants :

- Madame **Laetitia HOUSSAYE**, titulaire CGT
- Madame **Muriel MONTANGERON**, titulaire CFDT
- Madame **Claudia LAURENT**, suppléante CFDT
- Madame **Marie Caroline ARENS**, suppléante CGT

Les représentants de la Direction qualité et relations avec les usagers :

- Madame **Françoise REGINATO**, ingénieur qualité
- Madame **Laure DUPONT**, ingénieur qualité
- Madame **Sandrine DEVAUX**, cadre supérieur de santé
- Madame **Morgane BERNARD**, assistante qualité

CONTACTS

- Monsieur Georges KEUSSEYAN (titulaire et président de la CDU), membre de l'association Que Choisir
- Madame Nadjette GUIDOUM (titulaire), membre de l'association Que Choisir
- Madame Arlette KEUSSEYAN, (suppléante), membre de l'association France Alzheimer

Contact : representantsdesusagershno@hno.fr