



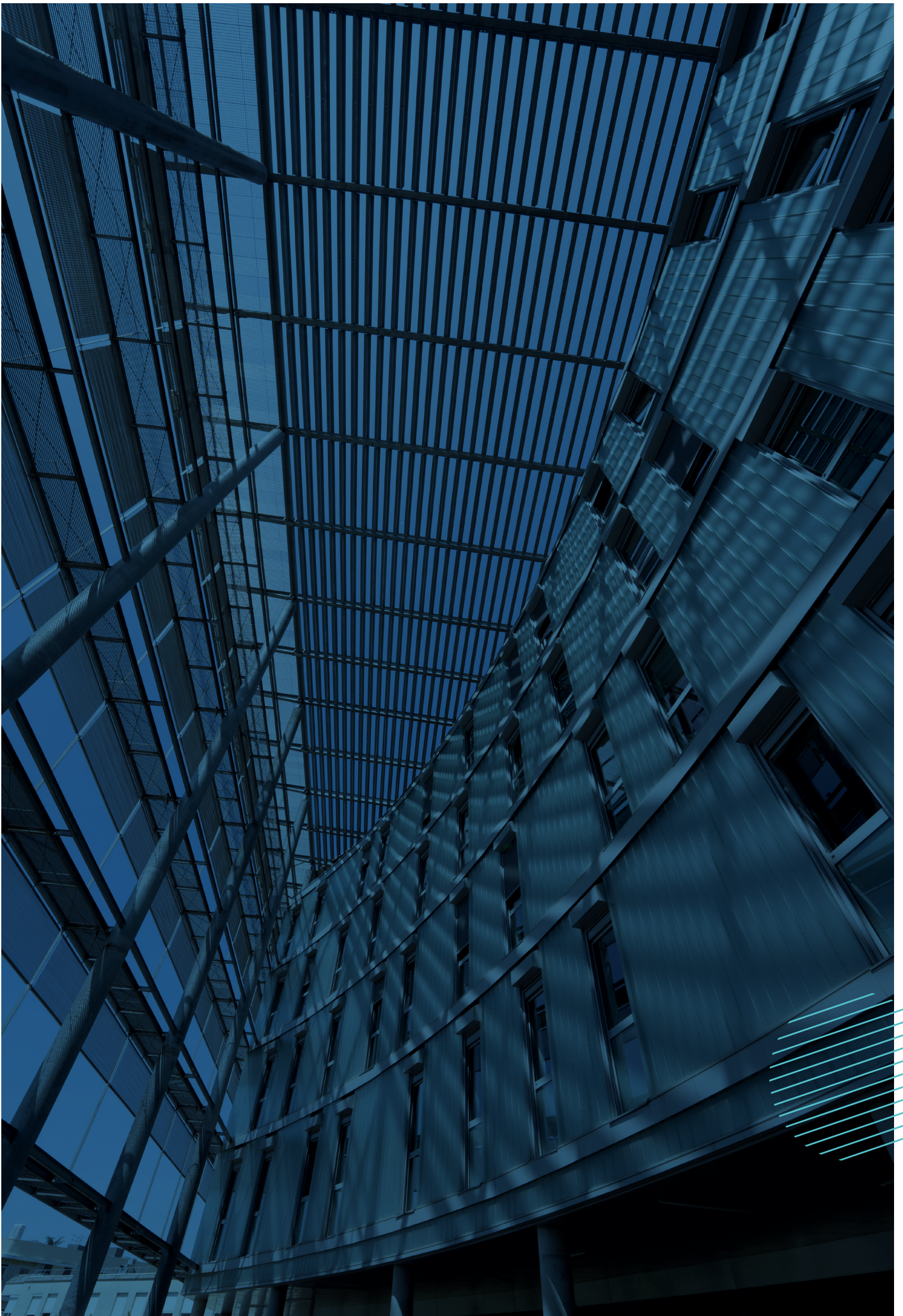
PROJET DES USAGERS

CHU DIJON BOURGOGNE

—
2024 / 2028

SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
PRÉAMBULE	4
MÉTHODOLOGIE	5
PREMIÈRE PARTIE : mieux accueillir au CHU Dijon Bourgogne	7
1. Garantir une meilleure accessibilité du CHU aux usagers	7
■ Recommandation n°1 : garantir l'accessibilité des espaces	7
■ Recommandation n°2 : renforcer la signalétique	7
■ Recommandation n°3 : travailler la politique de stationnement au CHU	8
2. Renforcer la participation des usagers aux projets du CHU Dijon Bourgogne	8
■ Recommandation n°4 : diversifier l'implication des représentants des usagers et des associations dans l'établissement	8
■ Recommandation n°5 : faire vivre la Maison des usagers	9
■ Recommandation n°6 : développer la démarche « Patient traceur »	9
■ Recommandation n°7 : proposer des activités culturelles et ludiques aux patients	10
DEUXIÈME PARTIE : garantir la qualité et la sécurité des soins au CHU	11
1. Garantir la continuité des soins	11
■ Recommandation n°8 : s'assurer que la communication auprès des usagers en amont de leur venue soit pertinente et adaptée	11
■ Recommandation n°9 : améliorer la communication auprès des usagers et de leurs proches lors de leur prise en charge	11
■ Recommandation n°10 : garantir une sortie sécurisée en faisant le lien avec la ville	12
2. Développer l'usage du numérique en santé	12
■ Recommandation n°11 : renforcer l'usage de la télémédecine	12
■ Recommandation n°12 : alimenter Mon espace santé	12
TROISIÈME PARTIE : faire respecter les droits et les devoirs des usagers	14
1. Promouvoir le droit des usagers	14
■ Recommandation n°13 : informer le patient	14
■ Recommandation n°14 : garantir l'intimité et la dignité du patient	14
■ Recommandation n°15 : prendre en charge la douleur de manière effective et efficace	14
2. Sensibiliser les usagers à leurs devoirs de citoyen	15
■ Recommandation n°16 : mener des actions de sensibilisation auprès des usagers sur leurs droits et leurs devoirs au sein de l'établissement	15
■ Recommandation n°17 : communiquer auprès des usagers sur les phénomènes de violence	15



PRÉAMBULE

Le décret du 1^{er} juin 2016 relatif à la Commission des Usagers (CDU) donne aux établissements de santé la possibilité de proposer un projet des usagers. Ce projet, affilié au projet d'établissement, permet aux usagers et à leurs représentants d'exprimer leurs attentes, de proposer des pistes de réflexion et des actions liées à la politique d'accueil, la qualité et la sécurité de la prise en charge et le respect des droits des usagers.

L'article R.1112-80 du Code de la santé publique précise :

« La **commission peut proposer un projet des usagers**, après consultation de l'ensemble des représentants des usagers de l'établissement et des représentants des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement et intervenant en son sein. »

« Ce projet s'appuie sur les rapports d'activité établis en application de l'avant-dernier alinéa de l'article L. 1112-3. Il exprime les attentes et propositions des usagers 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. La commission médicale d'établissement ou la conférence médicale d'établissement contribue à son élaboration. Il est transmis par la commission des usagers au représentant légal de l'établissement. »

« Le projet des usagers est **proposé par la commission des usagers** en vue de l'élaboration du projet d'établissement des établissements publics de santé, de la politique médicale des établissements de santé privés ou du projet institutionnel des établissements de santé privés d'intérêt collectif. »

Armand Fagès a été représentant des usagers au CHU de 2020 à 2024.
Il est décédé le 21 juin 2024.
Il a participé jusqu'au bout à toutes les réunions de rédaction du projet des usagers.
Ce projet lui est dédié.

MÉTHODOLOGIE

En janvier 2024, considérant que les conditions étaient réunies pour un tel projet, la Direction générale, la Commission médicale d'établissement, la Commission des usagers, et la Direction de la qualité, de la gestion des risques et des relations avec les usagers ont décidé de se doter d'un Projet des usagers.

En lien étroit avec les objectifs du Projet d'établissement, le CHU Dijon Bourgogne saisit aujourd'hui l'opportunité de construire un Projet des usagers. Celui-ci a été co-construit par 3 des 4 représentants des usagers, accompagnés par un élève directeur d'hôpital en stage de direction.

Les 3 représentants des usagers de l'établissement qui ont participé à la rédaction de ce projet sont :

- Christian Decombard, vice-président de la Commission des Usagers du CHU Dijon Bourgogne (Association Dépendances 21).
- Dominique Loizelet (Association Spina Bifida 21).
- Armand Fages (Association Transhépate BFC).

Un groupe de travail a été créé pour réfléchir aux actions à mettre en œuvre dans les prochaines années : celui-ci est composé des représentants des usagers (RU), de certains représentants d'associations conventionnées avec le CHU Dijon Bourgogne et d'un élève directeur d'hôpital.

Les objectifs de ce groupe de travail sont de :

- Identifier les axes prioritaires permettant l'amélioration de l'accueil, le renforcement de la sécurité et de la qualité de la prise en charge et le respect des droits des usagers ;
- Recueillir les attentes des usagers à travers la voix de leurs représentants et de les décliner en actions opérationnelles à mettre en œuvre à court et long terme au sein du CHU Dijon Bourgogne.
- Réunir les professionnels de santé, les représentants des usagers et les référents administratifs pour mettre en œuvre ce projet dans les prochaines années, faisant ainsi du CHU un établissement d'excellence pour les usagers.

Les documents utilisés pour proposer des actions opérationnelles sont le rapport de certification de la Haute Autorité de Santé (2023), le bilan des événements indésirables, les derniers rapports d'activité annuels de la Commission des usagers, le projet d'établissement, les chiffres-clés du CHU Dijon Bourgogne et les résultats des enquêtes e-Satis. Le groupe de travail a ainsi étudié :

- L'opportunité de décliner ou non une recommandation ou orientation nationale ou régionale ;
- La faisabilité et l'acceptabilité d'une telle action ;
- L'articulation avec le projet médical, le projet d'établissement et/ou la certification HAS ;
- La répétition d'un événement engendrant une insatisfaction ;
- Les priorités locales dont celles déterminées par la Commission des usagers.

MÉTHODOLOGIE

Le groupe de travail s'est réuni trois fois pendant trois heures depuis janvier 2024 pour élaborer ce projet. Lors des réunions dédiées à la rédaction du projet des usagers, ont été abordés les points suivants :

1. La politique d'accueil du CHU : signalétique, politique d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite, niveau d'informations nécessaires avant de se rendre dans un service, renforcement de la place des associations et développement d'activités culturelles au CHU.
2. Le renforcement de la qualité et de la sécurité de la prise en charge : place de la communication entre les soignants et les usagers, prise en charge de la douleur, garantie d'une continuité des soins, usage du numérique.
3. Le respect des droits et le rappel des devoirs des usagers : lutte contre les violences, respect de la laïcité, respect de la dignité du patient, place de la Maison des usagers.

PREMIÈRE PARTIE

Mieux accueillir au CHU Dijon Bourgogne

1. Garantir une meilleure accessibilité du CHU aux usagers

Premier acteur de santé de Bourgogne / Haute-Marne, le CHU Dijon Bourgogne se positionne comme un établissement de référence dans le domaine du soin, de la recherche et de la formation en santé.

Les représentants des usagers souhaitent voir se constituer, à l'échelle de l'établissement, un groupe de travail « accessibilité » associant, outre les professionnels hospitaliers concernés, les usagers et les représentants des usagers pour définir les priorités à mettre en place.

Recommandation n°1 : garantir l'accessibilité des espaces

L'analyse des enquêtes e Satis permet de mettre en avant les pistes de réflexion suivantes :

- Adapter les différents espaces extérieurs pour permettre aux piétons une facilité de circulation sur le site : ajout de trottoir, de marquage au sol, de ralentisseurs, d'abaisséments localisés de trottoir...
- Mettre à disposition des fauteuils roulants dans divers endroits stratégiques pour faciliter l'arrivée des usagers.
- Adapter aux personnes malentendantes ou malvoyantes le fonctionnement des ascenseurs : la mise à jour des ascenseurs en braille et audio est nécessaire. De la même manière, l'ascenseur pour les personnes à mobilité réduite de l'Hôpital d'Enfants est peu visible. Un travail de signalétique et d'indication du chemin vers l'ascenseur est à prévoir rapidement.
- Limiter les risques de chutes et de glissades sur l'ensemble du site.

Recommandation n°2 : renforcer la signalétique

Un travail de révision de la signalétique a débuté. Il reste encore de très nombreux espaces dont la signalétique est inexistante ou datée.

De même, la signalétique doit être spécifique et adaptée aux personnes malvoyantes : contrastes de couleur, taille des inscriptions...

Les termes employés peuvent également être simplifiés (exemple : médecine de l'enfant pour pédiatrie).

L'utilisation de pictogrammes pour les usagers étrangers ou ayant des difficultés de lecture est à privilégier quand cela est possible et/ou à intégrer à la signalétique existante.

La Direction de la communication est engagée dans un projet de refonte complète de la signalétique.

Les représentants des usagers sont associés à cette démarche.

De plus, le CHU souhaite déployer une solution de géolocalisation pour améliorer l'orientation des patients, depuis leur domicile jusqu'au service où ils seront pris en

charge. Ce dispositif est adapté aux personnes à mobilité réduite, malvoyantes et/ou malentendantes, grâce à des instructions sonores et/ou visuelles.

Recommandation n°3 : travailler la politique de stationnement au CHU

Le stationnement au CHU est de plus en plus compliqué et entraîne de nombreux retards, notamment dans les services de consultation, le temps que les patients trouvent une place. Afin d'éviter les embouteillages aux heures de pointe – entre 10h et 12h puis à 16h – l'équipe du Projet des usagers propose les pistes de réflexion suivantes :

- Clarifier la politique Taxi sur le parking du Hall B : l'instauration d'un délai de dépôt est une piste à travailler dans les groupes de travail.
- Apporter une réponse aux cas particuliers : il s'agit de rendre l'accès plus simple pour les femmes enceintes devant la Maternité. Actuellement, les femmes enceintes qui se présentent au CHU arrivent soit par ambulance devant les urgences maternité, soit stationnent sur le parking des usagers.
- Assurer la disponibilité des fauteuils roulants et fauteuils supplémentaires pour les personnes à mobilité réduite sur les parkings, compte tenu des distances importantes à parcourir entre les divers bâtiments du CHU
- Contrôler plus fréquemment l'utilisation des places réservées pour les personnes en situation de handicap, souvent occupées par des personnes valides ou des transporteurs privés, notamment sur le parking du Hall B. Les véhicules stationnés sur une place PMR devraient être immobilisés sur place plus rapidement.
- Respecter les espaces verts situés à proximité des places de parking, car ils sont régulièrement utilisés comme espaces de stationnement

De plus, le CHU Dijon Bourgogne s'engage activement dans la transition écologique. Ainsi une politique pour les 2 roues doit être développée plus largement par l'installation de nouveaux locaux à vélo. A moyen terme, une piste cyclable traversant le CHU devrait être délimitée.

2. Renforcer la participation des usagers aux projets du CHU Dijon Bourgogne

Le CHU Dijon Bourgogne souhaite accentuer sa politique de partenariat avec les associations d'usagers du système de santé agréées. Il s'est attaché à permettre aux associations d'intervenir dans les services et à encourager le bénévolat. 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 Dijon Bourgogne associe déjà les représentants des usagers à sa démarche de certification, dès l'évaluation interne, pour mettre en œuvre des actions d'amélioration basées sur l'expérience patient.

Recommandation n°4 : diversifier l'implication des représentants des usagers et des associations dans l'établissement

Les représentants des usagers sont d'ores et déjà associés aux projets du CHU : création du fonds de dotation, schéma directeur logistique, participation aux instances, etc. Il convient désormais d'amplifier cette dynamique.

Les représentants des usagers et les associations ayant conventionné avec le CHU sont encore peu connus des usagers et de leurs familles. Ainsi, il est proposé de renforcer la communication auprès des professionnels et des usagers sur le rôle des représentants des usagers :

- Il s'agit tout d'abord d'identifier plus facilement les représentants des usagers au CHU Dijon Bourgogne :
 - Proposer des affiches dans les lieux d'attente de tout le CHU sur la représentation des usagers, leurs missions et l'accompagnement proposé ;
 - Disposer une affiche dans toutes les chambres faisant figurer un QR code permettant de se rendre sur la page internet du CHU dédiée aux représentants des usagers ;
- Au sein de la Maison des usagers (MDU), une connaissance réciproque entre associations et bénévoles est encouragée afin de renseigner au mieux les usagers.
- L'implication des représentants des usagers peut passer par l'inclusion des usagers dans les formations proposées par le CHU : il s'agit non seulement de s'assurer que les représentants des usagers ont bénéficié de la formation socle obligatoire, mais également d'associer les représentants des usagers aux formations institutionnelles entrant dans leurs missions et champs de compétences et leur communiquer le plan de formation.
- Les associations pourraient être mises à l'honneur lors d'une Journée des Associations.

Recommandation n°5 : faire vivre la Maison des usagers

La Maison des usagers, située devant l'entrée principale du Hall A, est un espace d'accueil, d'échanges, d'écoute et d'informations pour les usagers et leurs familles. Ce lieu est aujourd'hui ouvert grâce à la présence des représentants des usagers. La mission d'information de la Maison des usagers se décline en plusieurs axes :

- L'accompagnement d'une personne ayant des problèmes de santé ;
- La prévention ;
- L'information sur les droits des usagers.

La Maison des usagers n'est toutefois pas toujours ouverte, d'une part par un manque de professionnels ou bénévoles disponibles pour cette mission, d'autre part parce que les locaux ne sont pas adaptés pour accueillir des patients. Ainsi, le CHU travaille à garantir la confidentialité des échanges au sein de la MDU en aménageant les lieux autrement. Il convient aussi d'aider les usagers à devenir des partenaires des professionnels de santé en renforçant leur intégration et l'expression des associations au CHU. Un meilleur adressage des patients vers la Maison des usagers est l'une des pistes de réflexion du projet des usagers, sans doute en s'assurant que les services ont le numéro de la Maison des usagers.

Recommandation n°6 : développer la démarche « 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 Dijon Bourgogne de réalisations régulières d'évaluations par la méthode du patient traceur au sein des pôles hospitalo-universitaires. Le CHU poursuit le développement d'audits Patients traceurs dans les services et pôles dans les années à venir, en invitant les représentants des usagers à participer à l'entretien avec le patient.

Recommandation n°7 : proposer des activités culturelles et ludiques aux patients

Depuis de nombreuses années, la Direction de la communication développe une politique culturelle et artistique qui s'adresse à l'ensemble des usagers. Cette démarche contribue notamment à améliorer la qualité de prise en charge et l'environnement quotidien du patient. Un soin particulier est porté au choix des partenaires impliqués, prenant en compte leur professionnalisme, leur expertise ainsi que leur capacité à répondre au mieux à la demande de chaque service impliqué.

DEUXIÈME PARTIE

Garantir la qualité et la sécurité des soins au CHU

1. Garantir la continuité des soins

Recommandation n°8 : s'assurer que la communication auprès des usagers en amont de leur venue soit pertinente et adaptée

Le site internet du CHU a été refondu récemment. Il permet de délivrer de nombreuses informations pratiques aux patients.

Par ailleurs, la Direction du parcours patient est engagée dans un projet de digitalisation des parcours. Dans ce cadre, les documents remis aux patients seront entièrement revus pour être simplifiés et adaptés.

Recommandation n°9 : améliorer la communication auprès des usagers et de leurs proches lors de leur prise en charge

Les équipes de soin se doivent d'assurer la délivrance d'une information adaptée et claire pour chaque patient et sa famille lors de l'annonce d'un diagnostic. Pour mener à bien cette recommandation, les représentants des usagers souhaitent que les professionnels s'engagent à :

- Encourager le développement d'un environnement propice, calme, intime et confidentiel à l'annonce d'un diagnostic ;
- Demander au patient s'il souhaite être accompagné de sa personne de confiance ou d'un membre de sa famille ;
- S'assurer de la bonne compréhension du diagnostic.
- Annoncer le diagnostic médical de façon différente selon le profil de patient : accompagnement des deux parents si le patient est mineur, lieu approprié, langage clair, prise en compte de l'avis de l'enfant mineur, etc.

Un accompagnement spécifique des patients aux urgences pourrait être engagé : positionnement de jeunes en service civique, accès à des psychologues, droit de visite dans les box (les familles patientent longtemps dehors), annonce difficile dans un lieu adapté.

Une formation à l'annonce difficile est proposée aux praticiens et aux internes. Cette formation n'est pas encore très connue. Le CHU s'engage à la soutenir et à la promouvoir.

Pour accompagner au mieux les patients, un groupe de travail doit se mettre en place pour définir les modalités d'information que le CHU souhaite développer sur la rédaction des directives anticipées.

Recommandation n°10 : garantir une sortie sécurisée en faisant le lien avec la ville

Accompagner les usagers dans l'utilisation des nouveaux dispositifs améliorant l'accès aux soins fait partie des évolutions organisationnelles et architecturales de l'établissement. Ces perspectives sont décrites dans le projet d'établissement 2024-2028. L'occasion est saisie de retranscrire cette politique d'accueil des usagers dans le Projet des usagers.

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 représentants des usagers et représentants d'association, se traduit par la mise en œuvre de différents travaux :

- La lettre de liaison : remettre à tous les patients, le jour de leur départ de l'établissement, la lettre de liaison et l'ensemble des documents permettant la poursuite de leur prise en charge.
- Transmettre par messagerie sécurisée aux professionnels de santé de ville, au plus tard le jour de la sortie du patient, les documents permettant la continuité de leur prise en charge.
- Faire connaître le dispositif du Salon de sortie aux professionnels de santé afin de garantir le confort des patients, usagers et fluidifier les sorties des services.

2. Développer l'usage du numérique en santé

Pour accompagner l'évolution des organisations et améliorer l'accueil et la prise en charge des usagers, le CHU Dijon Bourgogne accompagne la transition numérique auprès des usagers. Les associations de bénévoles, au cœur de cette démarche de partenariat, permettent au CHU de Dijon d'obtenir une meilleure efficacité dans la diffusion de l'information en direction des usagers.

Recommandation n°11 : renforcer l'usage de la télémedecine

Le CHU Dijon Bourgogne s'est doté d'une chargée de mission Télémedecine dont le rôle est 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 Dijon et du GHT 21-52 (ex : télémedecine, PAACO GLOBULE, MY GHT...).

La télémedecine permet un accès aux soins facilité et lutte contre la désertification médicale, la diminution de la perte de chance, l'optimisation du parcours de soins, la mise en place d'un lien rassurant entre le patient et l'équipe médico-soignante, même hors les murs de l'hôpital, l'amélioration de la qualité de vie et la réduction de l'anxiété. A ce jour, plus de 20 services sont impliqués dans des projets de télémedecine. Les représentants des usagers proposent de poursuivre la dynamique lancée.

Recommandation n°12 : alimenter Mon espace santé

Le Dossier médical partagé (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. Tous les professionnels de santé rencontrés par le patient peuvent le compléter.

Mon espace santé est le nouveau service public numérique gérant les données de santé. Il permet de stocker les informations médicales (DMP) et les partager avec les professionnels de santé.

Le CHU Dijon Bourgogne est ambassadeur de Mon espace santé.

A ce titre, le CHU transmet déjà sur Mon espace santé les lettres de liaison, les compte-rendu opératoires et les ordonnances de sortie. La Direction des services numériques prévoit d'ajouter d'autres documents sur Mon espace santé (résultats de biologie, compte-rendu de radiologie).

A moyen terme, l'objectif est de permettre aux praticiens du CHU d'accéder facilement aux Espaces santé des patients directement depuis le dossier patient informatisé du CHU.

Un plan de communication est en cours pour poursuivre la sensibilisation des usagers et des professionnels à Mon espace santé (stand, affiche, intranet...).

TROISIÈME PARTIE

Faire respecter les droits et les devoirs des usagers

1. Promouvoir le droit des usagers

Recommandation n°13 : informer le patient

Le droit des usagers passe par une information complète, il est ainsi indispensable de :

- Remettre le livret d'accueil (soit papier, soit de manière dématérialisée via un QR code par exemple), et expliciter son contenu ;
- Garantir un affichage à jour pour tous les documents indispensables à la bonne information des usagers : charte du patient hospitalisé, indicateurs IQSS... ;
- Mettre à jour des informations disponibles sur le site internet (livret d'accueil, associations) ;
- Remettre les formulaires de directives anticipées et de désignation de la personne de confiance ;
- Expliquer la procédure d'accès au dossier médical ;
- Informer de quelques cas particuliers : par exemple, les tarifs des chambres particulières.
- Dire aux patients qu'ils peuvent faire part de leur vécu et de leur expérience à travers les enquêtes e-Satis.

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 Commission des usagers.

Recommandation n°14 : garantir l'intimité et la dignité du patient

Les représentants des usagers souhaitent continuer de s'assurer que les équipes soignantes respectent la dignité et l'intimité du patient.

Un travail sur les paniers et/ou sacs adaptés aux effets personnels des patients doit se poursuivre.

Les représentants des usagers sont également très attentifs à l'adaptation des horaires de visite pour les cas particuliers : patients en fin de vie, patients mineurs.

Recommandation n°15 : prendre en charge la douleur de manière effective et efficace

Prendre en charge au préalable et systématiquement la douleur est une priorité pour nos patients. Le CHU s'engage donc, à toutes les étapes du soin, une prise en charge de la douleur effective.

- Interroger le patient, l'écouter, prendre systématiquement en charge sa douleur.

- Prendre également en compte la douleur psychologique : écoute, empathie, communication des professionnels vis-à-vis des patients et des familles.
- Permettre une prise en charge plus rapide de la douleur chronique au Centre d'évaluation et de traitement de la douleur (CETD) avec des délais raccourcis (actuellement de 6 mois à 1 an).

2. Sensibiliser les usagers à leurs devoirs de citoyen

Si le patient a des droits, il a également des devoirs qu'il se doit de respecter. La hausse du nombre d'atteintes physiques sur les professionnels de santé est à condamner et peut aussi remettre en cause les droits des malades.

Recommandation n°16 : mener des actions de sensibilisation auprès des usagers sur leurs droits et leurs devoirs au sein de l'établissement

Le CHU s'engage ainsi dans une démarche de sensibilisation des patients et de leurs proches au respect de chacun et appelle ses patients au civisme, au respect d'autrui et des valeurs de la République.

Le respect des règles de laïcité s'applique aux usagers : prosélytisme interdit, respect du règlement intérieur notamment en matière d'hygiène, de sécurité et de fonctionnement.

Les représentants des usagers ont pleinement un rôle à jouer dans la mise en place de ces actions.

Recommandation n°17 : communiquer auprès des usagers sur les phénomènes de violence

Deux nouvelles affiches ont été récemment actualisées pour sensibiliser les usagers sur le sujet inacceptable des violences faites auprès des professionnels de santé.

De même, quatre fiches réflexes ont été rédigées pour accompagner les professionnels mais également les usagers victimes de violence. Elles ont été largement diffusées.

Par ailleurs, des courriers sont systématiquement adressés aux patients ou à leurs proches dès lors qu'un professionnel signale une situation de violence à leur encontre. Des dépôts de plainte sont également réalisés si besoin.

Pour contacter un représentant des usagers, vous pouvez adresser un mail à l'adresse suivante : **espace-assos-sante@chu-dijon.fr**



CHU **DIJON**
BOURGOGNE