

AVRIL 2026

Optim'info

Lettre d'information

DOSSIER DU MOIS

Les droits des usagers : un engagement au quotidien

Chaque personne accompagnée est actrice de son parcours de vie et bénéficie de droits fondamentaux garantis par la loi.

Vos droits essentiels

> Être informé(e) de manière claire et adaptée
> Donner votre consentement ou refuser une intervention
> Être respecté(e) dans votre dignité, votre intimité et vos choix
> Bénéficier d'un accompagnement personnalisé
> Avoir accès à vos informations et à votre dossier
> Voir vos données personnelles protégées

Ces droits reposent notamment sur les lois du 2 janvier 2002 et du 4 mars 2002 et sont inscrits dans la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

FOCUS

Les directives anticipées

Toute personne majeure peut rédiger ses directives anticipées

À quoi servent-elles ?

Elles permettent d'exprimer vos volontés concernant votre fin de vie :

> Poursuite ou arrêt de traitements
> Conditions de prise en charge

À savoir

> Elles sont modifiables à tout moment
> Elles s'imposent aux médecins (sauf situations exceptionnelles)
> Elles garantissent le respect de vos choix

Le service peut vous informer et vous accompagner dans leur rédaction.

Pour rédiger vos directives anticipées, vous pouvez vous poser des questions comme :

> Quels sont mes souhaits en cas de maladie grave ?
> Quels sont les traitements que j'accepte ou que je refuse ?
> Qui peut témoigner de ma volonté ?

Ces réflexions permettent d'exprimer vos choix en toute sérénité.

Journée Européenne des droits des patients

Dans le contexte de la Journée Européenne des Droits des Patients qui se tient chaque année le 18 avril, ce nouveau numéro de lettre d'information aborde les droits spécifiques aux usagers du secteur médico-social.

UN ACCOMPAGNEMENT CENTRÉ SUR LA PERSONNE

L'ensemble des professionnels s'engagent à :

> Respecter vos choix et votre rythme de vie
> Adapter les interventions à vos besoins
> Favoriser votre autonomie
> Maintenir une relation de confiance et de respect.

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

La Commission Des Usagers permet de faire entendre la voix des bénéficiaires, des proches et des aidants.

Ses missions
> Veiller au respect des droits des usagers
> Améliorer la qualité de l'accompagnement
> Donner un avis sur les projets du service.

Elle se réunit deux fois par an et contribue activement à l'amélioration continue du service.

Vous souhaitez participer ?
N'hésitez pas à en faire part à l'équipe !

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Vous pouvez désigner une personne de confiance
> Un proche, un parent ou votre médecin
> Elle vous accompagne dans vos démarches
> Elle est consultée si vous ne pouvez plus vous exprimer.

Désignation simple, par écrit - Modifiable à tout moment - Ce n'est pas une obligation.

LE DROIT À L'INFORMATION

Tout usager doit recevoir une information claire, compréhensible et adaptée à sa situation. Cette information concerne les prestations proposées, les modalités d'intervention, les coûts ainsi que les droits et recours possibles.

LA PERSONNE QUALIFIÉE

La personne qualifiée a pour mission d'aider l'usager à faire valoir ses droits et de proposer une médiation. Son intervention est gratuite et vise à trouver une solution dans l'intérêt de la personne accompagnée.

La personne qualifiée peut intervenir, par exemple
> En cas de désaccord sur une prestation
> En cas de difficulté de communication avec le service
> Si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés.

Elle vous aide à trouver une solution adaptée. Pour contacter une personne qualifiée, vous pouvez vous adresser à l'équipe ou consulter la liste disponible auprès du service.

LES DROITS DES USAGERS : UN PRINCIPE FONDAMENTAL

Chaque personne accompagnée est à la fois bénéficiaire d'un service, citoyen titulaire de droits et acteur de son parcours de vie. Le respect de ses droits constitue une obligation pour les professionnels et est un élément essentiel de la qualité de l'accompagnement.

UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

L'accompagnement repose sur un Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP), construit avec la personne accompagnée. Il prend en compte ses besoins, ses attentes et ses objectifs afin de proposer une prise en charge adaptée et évolutive.

L'EXPRESSION DES USAGERS

Chaque personne accompagnée peut donner son avis, exprimer ses attentes ou formuler une réclamation. Des dispositifs existent pour favoriser cette expression, comme les enquêtes de satisfaction, la Commission Des Usagers ou le recours à un médiateur ou aux personnes qualifiées.

L'ACCÈS AU DOSSIER

Toute personne accompagnée a le droit d'accéder aux informations la concernant. Le dossier regroupe les éléments relatifs à la prise en charge et doit être complet, lisible et sécurisé. Ce droit garantit la transparence et le respect de la personne tout au long de son accompagnement.

LE MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Le médiateur de la consommation est un tiers indépendant qui aide à résoudre à l'amiable un litige entre un usager et le service. Il intervient notamment en cas de problème lié à la qualité des prestations, à la facturation ou à l'organisation.

LE RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Le règlement de fonctionnement définit les règles d'organisation du service et les conditions de prise en charge. Il précise les droits et les devoirs de chacun ainsi que les modalités de vie et d'accompagnement. Il est remis à chaque usager afin de garantir un cadre clair, respectueux et partagé.

LE RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ

Les informations concernant l'usager sont strictement confidentielles. Le secret professionnel s'impose à tous les intervenants et garantit le respect de la vie privée et des données personnelles.

LA BIENTRAITANCE

La bientraitance est une posture professionnelle fondée sur le respect, l'écoute et la dignité de la personne accompagnée. Elle consiste à adapter son accompagnement aux besoins et aux choix de chacun, dans une relation de confiance. Au quotidien, elle se traduit par des pratiques respectueuses, humaines et centrées sur la personne.

LE DIPEC (CONTRAT DE PRISE EN CHARGE)

Le DIPEC (Document Individuel de Prise En Charge) est un document qui présente les prestations, les modalités d'accompagnement et les engagements du service. Il est remis et expliqué à la personne accompagnée puis signé pour attester de la bonne compréhension. Il garantit une prise en charge claire, transparente et adaptée aux besoins de chacun.

LE CONSENTEMENT DE LA PERSONNE

Aucun acte ou intervention ne peut être réalisé sans le consentement de la personne. Celui-ci doit être libre et éclairé. L'usager peut également refuser une intervention, et ce choix doit être respecté et pris en compte.

En tant que patient vous avez des droits !





Horaires d'ouverture
08h00 - 12h30
13h00 - 16h00

Tél. 03 20 76 11 28
contact@optimhomesante.fr
www.optimhomesante.fr

Optimhome Santé