

# HORIZON 2023 CONSTRUISONS DEMAIN

## AMELIORER LE SERVICE RENDU AUX USAGERS

L'utilisateur, patient ou personne accueillie, est au cœur des missions et projets de l'UGECAM PACA et Corse. Culturellement, la finalité des activités de santé est d'optimiser la qualité et la sécurité des prises en charge et accompagnement. Pour ce faire, l'UGECAM s'appuie sur un partenariat fort avec les usagers et leurs représentants, dans son fonctionnement institutionnel comme dans l'élaboration de chaque parcours.

Cette ambition collective doit trouver dans les prochaines années de nouvelles formes de concrétisation pour faire de l'utilisateur l'acteur principal de sa prise en charge. Dans un esprit de bienveillance et de respect des droits, le projet des relations avec les usagers doit s'attacher à intégrer l'utilisateur, comme ses aidants, dans la prise de décision. Cela implique d'améliorer la lisibilité des droits, d'assurer l'accès à l'information et de reconnaître l'expertise des usagers.

*Cliquer sous chaque question pour y répondre.*

→ **Quels sont les points forts de l'UGECAM en ce domaine ?**

→ Quels sont les points faibles de l'UGECAM en ce domaine ?

→ Quels sont les axes ou actions d'amélioration à imaginer par l'UGECAM en ce domaine ? (prioriser de 1 à 10)