

Sept.  
2026

Éditorial

### Construire ensemble un hôpital toujours plus ouvert, inclusif et attentif aux attentes des usagers

L'été s'achève et, avec lui, s'ouvre une nouvelle séquence riche en projets, en rencontres et en défis pour le Centre Hospitalier Bretagne Atlantique. Cette rentrée 2026 s'annonce particulièrement stimulante. Elle sera ponctuée par plusieurs rendez-vous majeurs qui illustrent notre ambition commune : **offrir à chaque personne accompagnée des soins et un accompagnement de qualité, fondés sur le respect des droits, l'écoute et la participation de tous.**

La **Journée régionale du partenariat en santé, le 22 septembre** prochain nous rappellera combien la coopération entre les professionnels, les usagers, les aidants, les institutions et les acteurs du territoire est devenue essentielle pour répondre aux besoins de santé d'aujourd'hui et de demain

Cette dynamique trouvera un nouvel écho lors de la **Journée territoriale des associations, organisée le 6 novembre sur le site de VANNES.**

Le mois de novembre sera également marqué par la **Semaine du handicap 2026, du 30 novembre au 4 décembre 2026, véritable invitation** à poursuivre notre réflexion et nos actions en faveur de l'accessibilité, de l'inclusion et de l'égalité des chances.

Enfin, le CHBA se prépare à un rendez-vous particulièrement important : **la visite de certification prévue en décembre prochain.** Cette échéance est bien plus qu'un temps d'évaluation. Elle représente une opportunité de valoriser le travail réalisé par les équipes, les représentants des usagers et l'ensemble de nos partenaires, de mesurer nos progrès et d'identifier les pistes d'amélioration qui nous permettront de répondre toujours mieux aux attentes de la population.

Au cœur de cette démarche se trouvent les principes qui fondent notre action : le respect de la dignité de chacun, l'information du patient, son consentement éclairé, la qualité et la sécurité des soins, ainsi que la participation des usagers à la vie de l'établissement. Ces valeurs, portées au quotidien par les professionnels et les représentants des usagers au sein de la Commission des Usagers, incarnent concrètement l'ambition de la démocratie sanitaire.

À l'heure où les défis sont nombreux, nous pouvons aborder cette fin d'année avec confiance. Notre force réside dans l'engagement de chacun, dans la richesse de nos partenariats et dans notre volonté commune de construire un établissement toujours plus ouvert sur son territoire et à l'écoute de ceux qu'il accompagne.

Je souhaite à tous, usagers, proches, bénévoles, représentants associatifs, partenaires et professionnels, une excellente rentrée 2026.

Président de la Commission des Usagers  
Yannick LE GOUALLEC

### « Mes droits, ma santé, notre responsabilité. »

#### Les droits des usagers : une affaire de tous

Être informé, donner son consentement, accéder à son dossier médical, désigner une personne de confiance, exprimer son expérience : les droits des usagers sont aujourd'hui au cœur d'une prise en charge respectueuse et de qualité. Plus de vingt ans après la loi du 4 mars 2002, ils continuent d'évoluer pour renforcer la place de chacun dans son parcours de santé.

L'actualité de 2026, portée par la campagne nationale « Soigne tes droits » de France Assos Santé, met à l'honneur le droit à la prévention.



Une manière de rappeler que chacun doit pouvoir accéder à une information claire, aux actions de prévention et aux ressources nécessaires pour agir en faveur de sa santé.

Au Centre Hospitalier Bretagne Atlantique, les droits des usagers se vivent au quotidien grâce à l'engagement des professionnels, des représentants des usagers et de tous ceux qui contribuent à faire entendre la voix des patients et des résidents. Recueil de l'expérience, médiation, partenariat patient, commissions des usagers : autant de démarches qui participent à construire des soins plus sûrs, plus humains et plus proches des attentes de chacun.

**Connaître ses droits, c'est pouvoir agir.**  
**Les faire vivre, c'est l'affaire de tous.**

### Le médecin médiateur de la CDU : un acteur clé du dialogue avec les usagers



#### Favoriser l'écoute, le dialogue et la confiance

Le médecin médiateur est un acteur essentiel du dialogue entre les patients, leurs proches et l'établissement de santé. Membre de la Commission des Usagers (CDU), il intervient lorsqu'une réclamation ou une insatisfaction concerne la prise en charge médicale. Son rôle est d'écouter les usagers, de leur apporter des explications sur leur parcours de soins et de favoriser les échanges avec les professionnels concernés. Il agit dans un esprit d'écoute, de neutralité et de recherche de compréhension mutuelle.

#### Comment fonctionne la médiation médicale ?

La médiation peut être proposée à la suite d'une réclamation écrite adressée à l'établissement. Après analyse de la demande, le président de la Commission des Usagers ou la direction peut orienter le patient vers le médecin médiateur lorsque les éléments soulevés concernent la prise en charge médicale. La rencontre se déroule dans un cadre confidentiel et bienveillant. Le patient peut, s'il le souhaite, être accompagné d'un proche et d'un représentant des usagers. À l'issue de l'entretien, le médecin médiateur rédige un rapport de médiation qui sera présenté à la Commission des Usagers. Celle-ci examine la situation et peut formuler des recommandations visant à améliorer la prise en charge des patients et le fonctionnement de l'établissement.

#### Un engagement au service des droits des usagers

Par son indépendance dans la conduite des entretiens, sa capacité d'écoute et sa connaissance du monde hospitalier, le médecin médiateur contribue pleinement au respect des droits des usagers. Son action s'inscrit dans une démarche de transparence, de dialogue et d'amélioration continue de la qualité des soins. En favorisant la compréhension des situations et la résolution des difficultés, il participe à renforcer la confiance indispensable entre les patients et les professionnels de santé.

**Le médecin médiateur, bien plus qu'un intervenant dans le traitement des réclamations, est un véritable facilitateur de dialogue et un acteur majeur de la qualité de la relation entre l'hôpital et ses usagers.**



### Handicap et accès aux soins : de l'écoute à l'action, un engagement collectif pour un parcours plus accessible

**Se faire soigner ne devrait jamais être un parcours d'obstacles.**

Pourtant, pour de nombreuses personnes en situation de handicap, l'accès aux soins demeure encore aujourd'hui plus complexe que pour le reste de la population.

*Afin de mieux comprendre ces difficultés et faire entendre la voix des personnes concernées, l'Assurance Maladie s'appuie depuis 2022 sur le baromètre national Handifaction, outil de référence permettant de recueillir l'expérience des patients en situation de handicap et de leurs proches aidants. Les réponses anonymes collectées après une consultation ou à l'occasion d'une difficulté d'accès aux soins permettent de mettre en lumière les freins rencontrés et les améliorations attendues par les usagers.*



Les résultats nationaux les plus récents montrent que 28 % des répondants déclarent ne pas avoir pu accéder aux soins dont ils avaient besoin et que 18 % indiquent avoir déjà subi un refus de soins. Les difficultés signalées concernent également la place de l'accompagnant, l'information délivrée aux patients ou encore la prise en compte de la douleur.

Au-delà de ces constats, Handifaction véhicule un message essentiel : **l'expérience des usagers est une richesse collective**. Elle permet aux établissements de santé, aux professionnels, aux associations et aux institutions de mieux comprendre les obstacles rencontrés et d'adapter leurs organisations pour répondre au plus près des besoins des personnes concernées.

Dans le Morbihan, les données départementales récemment publiées viennent nourrir cette réflexion collective et soulignent l'importance de poursuivre les actions engagées en faveur d'une santé plus accessible et plus inclusive.  
(Données entre le 01/07/2025 et le 30/06/2026)

**30 %**

des répondants n'ont **pas pu accéder aux soins** dont ils avaient besoin.

contre, en France : 28 %.

**18 %**

ont subi un refus de soin.

**28 %**

abandonnent leur soin après avoir subi un refus de soin.

**12 %**

ont vu leur accompagnant être refusé par le soignant.

**55 %**

n'ont pas pu se faire soigner lorsqu'ils n'avaient pas de médecin traitant.

### Handi Accès Morbihan : une réponse concrète au service des parcours

Destiné aux personnes dont le handicap rend l'accès aux soins particulièrement complexe, ce dispositif coordonne les demandes et facilite l'orientation vers des parcours adaptés.

Parallèlement, le CHBA poursuit sa démarche d'amélioration continue à travers un projet expérimental de labellisation S3A (Symbole d'Accueil, d'Accompagnement et d'Accessibilité) sur l'un de ses sites. Cette démarche vise sur le site d'AURAY, dans un premier temps, à rendre l'information plus compréhensible, l'accueil plus inclusif et les parcours plus accessibles aux personnes présentant des difficultés de compréhension ou de communication.

### Une semaine pour sensibiliser, comprendre et agir ensemble

Ces actions trouveront un écho particulier lors de la Semaine du Handicap organisée par notre établissement du 30 novembre au 4 décembre 2026, en partenariat avec les associations, les collectivités, les établissements médico-sociaux, les institutions publiques et les représentants des usagers.

Organisée dans le prolongement de la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées, cette manifestation traduira notre volonté de promouvoir une société plus inclusive et de renforcer les coopérations au service des personnes en situation de handicap. Tout au long de la semaine, plusieurs temps d'échanges, rencontres et ateliers thématiques permettront d'aborder les multiples dimensions du handicap : accès aux soins, communication adaptée, handicap invisible, pair-aidance, droits des usagers, accompagnement des aidants, inclusion sociale et citoyenne ou encore accessibilité des services.

### Faire de l'expérience des personnes une source de progrès

L'amélioration de l'accès aux soins ne repose pas uniquement sur l'adaptation des locaux, des équipements ou des organisations. Elle suppose avant tout de reconnaître la place et l'expertise des personnes concernées dans la construction des réponses de demain.

Recueillir la parole des usagers, comprendre leurs attentes, analyser leurs difficultés mais aussi valoriser leurs expériences positives constituent autant de leviers pour faire progresser la qualité, la sécurité et l'humanité des prises en charge.

**Parce que l'accès aux soins est un droit pour tous, l'inclusion doit devenir une réalité pour chacun.**



### Un Café diabète le 16 septembre à Auray !

**Un Café diabète ! Un espace d'échange par et pour les personnes concernées.**

Vivre avec le diabète ne se résume pas aux consultations médicales ou aux traitements. C'est une réalité quotidienne faite d'adaptations, de questionnements, de réussites et parfois de difficultés. C'est dans cet esprit que notre établissement accueille régulièrement le Café Diabète, un temps de rencontre convivial animé avec l'appui de patients partenaires. Ouvert à toutes les personnes concernées par la maladie, cet espace favorise les échanges autour de thèmes choisis directement par les participants : alimentation, activité physique, gestion des traitements, vécu émotionnel, vie sociale, voyages, nouvelles technologies ou encore partage d'expériences du quotidien. Dans un climat de confiance et de bienveillance, chacun peut s'exprimer librement, poser ses questions et bénéficier du retour d'expérience d'autres personnes confrontées aux mêmes défis.

#### Le rôle essentiel du patient partenaire

Au sein de ces rencontres, le patient partenaire occupe une place singulière. Fort de son expérience de vie avec la maladie et formé à l'accompagnement par les pairs, il apporte un regard complémentaire à celui des professionnels de santé. Il ne se substitue pas aux soignants. Il enrichit l'accompagnement en partageant son vécu, en facilitant le dialogue et en aidant chacun à trouver des ressources dans son propre parcours. Sa présence favorise l'identification, l'écoute mutuelle et la confiance. Elle permet également de rappeler qu'il est possible de vivre pleinement avec un diabète tout en développant son autonomie et son pouvoir d'agir.

#### Une démarche qui renforce l'autonomie et la qualité de vie.

Le Café Diabète s'inscrit pleinement dans les valeurs de notre établissement : promouvoir une approche centrée sur la personne, développer l'éducation thérapeutique et reconnaître l'expertise issue de l'expérience des patients. Au-delà des informations échangées, ces rencontres contribuent à rompre l'isolement, à renforcer les compétences de chacun dans la gestion de sa maladie et à créer une véritable communauté d'entraide.

**Organisé en partenariat entre l'association des  
diabétiques du 56, la CPTS du Pays d'Auray, la Mdua et le  
service de diabétologie du CHBA,  
le troisième café diabète aura lieu  
le mercredi 16 septembre de 17h à 19h  
au CHBA Site d'Auray (salle des conférences, 3<sup>ème</sup> étage).**

**Plus d'informations  
au 07 66 62 14 17**

### Café diabète

**Le mercredi 16 sept. 2026  
de 17h à 19h  
Salle des conférences du CHBA - site d'Auray**

#### Café Diabète : Parlons-en ensemble !

Venez partager un moment d'échanges autour d'un café pour mieux comprendre le diabète, poser vos questions et rencontrer d'autres personnes concernées.

**Entrée libre - Ambiance conviviale et bienveillante !**

Renseignements : Association des diabétiques du Morbihan au 07 66 62 14 17



### Le patient traceur : une démarche au service de l'amélioration continue et du partenariat patient

#### Écouter l'expérience du patient pour améliorer nos pratiques

Au CH Bretagne Atlantique, l'amélioration de la qualité des soins et de l'accompagnement repose sur une conviction forte : le patient est le mieux placé pour témoigner de son parcours de soins tel qu'il l'a réellement vécu. C'est dans cet esprit que s'inscrit la démarche du patient traceur, une méthode d'évaluation qui consiste à analyser un parcours de soins, à partir de l'expérience d'un patient pris en charge dans l'établissement. Au cours d'un échange structuré, comme ce fut le cas dans le service d'addictologie par exemple, le patient partage son vécu, son ressenti et son regard sur les différentes étapes de son parcours : accueil, information, coordination des intervenants, compréhension des traitements, continuité des soins ou encore accompagnement humain. Cette approche à laquelle participent les représentants des usagers, aux côtés des ingénieurs qualité de l'établissement, permet d'identifier les points forts de l'organisation mais également les axes d'amélioration pouvant contribuer à une prise en charge toujours plus adaptée aux besoins des usagers.

#### Du patient bénéficiaire au patient partenaire

La démarche de patient traceur illustre pleinement l'évolution de notre système de santé vers le partenariat patient. Longtemps considéré comme destinataire des soins, le patient est aujourd'hui reconnu comme un acteur à part entière de son parcours de santé. À travers le patient traceur, cette expertise du vécu vient enrichir l'analyse des organisations et des pratiques. Elle permet de mieux comprendre l'impact concret de nos actions sur le quotidien des personnes que nous accompagnons.

#### Une démarche porteuse de sens

Le patient traceur favorise une culture de l'écoute, du dialogue et de la remise en question constructive. Les retours recueillis permettent notamment : de mieux appréhender l'expérience réelle des patients, d'identifier les éventuelles ruptures ou difficultés dans les parcours, de renforcer la coordination entre les professionnels, de valoriser les bonnes pratiques, d'améliorer la qualité et la sécurité des soins. Cette démarche contribue également à développer une vision partagée de la qualité, centrée sur les besoins, les attentes et les priorités des personnes accompagnées.

#### Une illustration concrète de la bientraitance.

Donner la parole au patient sur ce qu'il a vécu constitue également un acte de bientraitance. Être à l'écoute de son expérience, reconnaître la valeur de son témoignage et prendre en compte ses propositions d'amélioration participent à la construction d'une relation fondée sur le respect, la confiance et la coopération.

**Améliorer le parcours de soins avec les patients, et non seulement pour les patients.**

### Promotion de la santé : à vos agendas !

| Dates                                    | Thèmes                                                                                            | Lieu   | Partenaires                                                                                      |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mardi 15 septembre                       | Septembre en or<br>(Mois de sensibilisation aux cancers pédiatriques)                             | Vannes | Rêves de clown<br>Pédiatrie CHBA                                                                 |
| Mercredi 23 septembre                    | Dermatite atopique                                                                                | Vannes | Association France Eczéma<br>Dermatologue CHBA                                                   |
| Jeudi 24 septembre                       | Septembre turquoise<br>(Mois d'informations sur les cancers gynécologiques)                       | Vannes | Service Oncologie CHBA                                                                           |
| Lundi 28 septembre                       | Journée de dépistage des maladies rénales et du diabète                                           | Auray  | Service Néphrologie, Diabétologie du CHBA<br>France Rein 56 / AFD 56 / ECHO CPTS du Pays d'Auray |
| Mardi 13 octobre                         | Journée du cœur des femmes<br>Dépistage sur rdv et espace santé bien être ouvert au grand public. | Vannes | Service Cardiologie, Gynécologie du CHBA<br>Agir pour le cœur des femmes<br>CPTS GWENED          |
| Mardi 20 octobre                         | Atelier d'autopalpation (Octobre rose)                                                            | Auray  | La ligue contre le cancer                                                                        |
| Jeudi 22 octobre                         | Atelier d'autopalpation (Octobre rose)                                                            | Vannes | La ligue contre le cancer                                                                        |
| Mardi 03 novembre                        | Moi(s) sans tabac                                                                                 | Vannes | Service Tabacologie CHBA                                                                         |
| Lundi 09 novembre                        | Cancers masculins (Challenge des gentlemen)                                                       | Vannes | La ligue contre le cancer                                                                        |
| Lundi 30 novembre au vendredi 4 décembre | Semaine du handicap                                                                               | Vannes | Programme à venir !                                                                              |



**22 SEPT. 2026**

**2<sup>e</sup> JOURNÉE PARTENARIAT EN SANTÉ**

LES DIFFÉRENTS PROFILS D'USAGERS ENGAGÉS AVEC LES PROFESSIONNELS EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ : RÔLES ET COMPLÉMENTARITÉS

Une journée à destination des usagers (représentants des usagers, patients, partenaires, pair-aidants, bénévoles d'associations...) et des professionnels des établissements de santé bretons

A noter que la MDUA sera présente le 5 septembre 2026 au forum de la vie associative à VANNES

**FORUM DE LA VIE ASSOCIATIVE**

SAMEDI 5 SEPT 2026 | DE 10H À 18H

PARC DES EXPOSITIONS CHORUS - VANNES

FORUM DE LA VIE ASSOCIATIVE

**La Maison des Usagers et des Associations du CHBA**

Tél. 02 97 01 40 34 - Mail : [maisondesusagers.chba@ghba.fr](mailto:maisondesusagers.chba@ghba.fr)