



# PROJET DES USAGERS 2022 - 2026

---

## Centre Hospitalier Jean Pagès - Luynes

### Sommaire

|   |   |
|---|---|
| 1. Préambule                              | 2 |
| 2. Les orientations du projet des usagers | 3 |
| 3. Communication du projet des usagers    | 7 |
| 4. Evaluation du projet des usagers       | 7 |
| 5. Conclusion                             | 7 |

*Projet présenté le :*

*20/09/2022 en **Commission Médicale d'Établissement** - Avis favorable*

*21/09/2022 en **Conseil de Surveillance** - Avis favorable*

Pilote : Mme Dominique Beauchamp, Présidente de la CDU

Représentant de la direction : Mme Claire Codet

# 1. Préambule

Le décret du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé offre la possibilité à cette commission de proposer un projet des usagers, qui s'inscrit dans le projet d'établissement. Elaboré avec les représentants des usagers, il est l'occasion de définir des axes stratégiques à partir des thématiques identifiées par eux. Au-delà d'une simple déclaration d'intentions, le projet des usagers est une opportunité pour orienter les travaux de l'établissement vers des actions concrètes, visant à améliorer l'expérience du patient.

Ce projet des usagers est le fruit du travail commun des membres de la CDU du Centre Hospitalier de Luynes. Il concerne le rôle et l'implication des représentants des usagers dans la vie institutionnelle, avec leur participation, conformément aux textes en vigueur, aux instances de l'établissement, leur donnant ainsi la possibilité d'être informés et de donner leurs avis sur les nombreux aspects de l'organisation et du fonctionnement de l'établissement.

C'est un projet réalisé par et pour les usagers. Leur degré d'implication et l'effectivité de leurs droits sont placés au centre de toutes les préoccupations.

Il se veut porteur de valeurs fortes telles que la bienveillance, le respect de la personne, de son histoire, de sa dignité et de sa singularité.

Le projet des usagers s'articule autour de thématiques librement choisies par les représentants des usagers et les bénévoles associatifs, en lien avec la direction.

Le choix des orientations s'est fait au regard de toutes les informations dont dispose la Commission des Usagers : bilan des réclamations, événements indésirables, résultats de la certification HAS, enquêtes de satisfaction, label accueil...

Avant de faire état des plans d'actions spécifiques que le Centre Hospitalier souhaite mettre en œuvre dans le cadre de ce projet, il convient d'énoncer les fondements sur lesquels s'appuie la politique institutionnelle de prise en charge des patients :

- Les patients et leurs représentants doivent être considérés comme des partenaires des équipes hospitalières. Leur ressenti constitue une véritable ressource en vue d'optimiser leur prise en charge.
- L'hospitalisation ne doit pas être ressentie par le patient comme une rupture avec son environnement humain et culturel.
- L'hôpital doit garantir à ses patients un accueil de qualité et le respect de leurs droits.
- L'hôpital doit s'efforcer de prendre en compte toutes les dimensions de la personne et non pas la seule condition de patient. La culture doit avoir une place, des services peuvent être proposés, hors du soin (accès internet...).

Ces fondements doivent constituer une référence pour chaque professionnel dans l'exercice quotidien de ses fonctions. Ils doivent par ailleurs se décliner en plans d'actions opérationnels afin de permettre l'atteinte des objectifs institutionnels.

## 2. Les orientations du projet des usagers

1

Renforcer la démocratie  
en santé au quotidien

p.4

2

Promouvoir les droits des  
patients auprès des  
professionnels

p.5

3

Mieux évaluer la  
satisfaction des usagers

p.5

4

Développer une  
communication lisible et  
facilement accessible

p.6

## 1. RENFORCER LA DÉMOCRATIE EN SANTÉ AU QUOTIDIEN

Le CH de Luynes place le patient au cœur de sa démarche d'accueil et de soins depuis plusieurs années déjà en renforçant l'expression des droits des usagers, mais aussi en sensibilisant ses professionnels.

Cette participation des usagers est consolidée par la mise en œuvre des patients traceurs au sein de l'établissement qui a pour objectif d'évaluer, au travers de l'expérience de soins d'un patient et/ou de son entourage, les modalités de sa prise en charge ainsi que les organisations qui s'y rattachent.

### Objectif 1 - Donner aux patients une plus grande lisibilité sur leurs droits

- Poursuivre des actions d'information par thématique portant sur les droits des patients : personne de confiance, directives anticipées, CDU (représentants des usagers, médiateurs), associations de bénévoles... en diversifiant les outils de communication (séances d'information, affiches, quizz, forum...).
- Optimiser l'articulation avec les associations en tant que partenaires pour les droits des patients.
- Améliorer la prise en compte de la parole des usagers au travers de l'implication accrue de la CDU ; du recours à la médiation comme outil d'apaisement avec les patients et leurs proches.

### Objectif 2 - Renforcer le dialogue avec les représentants des usagers

- Développer la place des associations à l'hôpital et encourager le bénévolat
- Proposer des formations aux représentants des usagers
- Favoriser l'implication des RU dans les appels à projets et temps forts de l'établissement
- Développer les relations entre le CVS et la CDU.

## 2. PROMOUVOIR LES DROITS DES PATIENTS AUPRÈS DES PROFESSIONNELS

### Objectif 1 – Informer et former les professionnels

- Mettre en place une veille juridique permettant d'actualiser et d'enrichir les informations ainsi que les documents dans la Gestion Documentaire.
- Répondre aux questions et problèmes spécifiques des unités, liés aux droits et à l'information des patients, par des interventions ciblées (séances d'information-formation...).
- Intégrer à la formation des professionnels la connaissance des droits des patients (casque réalité virtuelle)

### Objectif 2 – Associer les professionnels dans le traitement des plaintes et réclamations

- Présenter certaines plaintes et réclamations avec un représentant des usagers dans l'unité concernée
- Travailler conjointement à des actions d'amélioration
- Diffuser les travaux de la CDU

## 3. MIEUX ÉVALUER LA SATISFACTION DES USAGERS

La mesure de la satisfaction des patients est non seulement une obligation, mais elle doit surtout constituer un levier de progrès pour l'établissement. Son recueil, sa mesure et sa diffusion doivent être modernisés pour porter plus efficacement les messages des usagers aux professionnels. Sont ainsi prévues les actions suivantes :

- Mieux communiquer sur le questionnaire de sortie
- Associer les usagers dans les démarches de retours d'expérience
- Associer les usagers dans la réalisation des patients traceurs
- Développer l'articulation entre la gestion des plaintes et la gestion des événements indésirables afin de faciliter la mise en œuvre d'actions correctives.

#### 4. DÉVELOPPER UNE COMMUNICATION LISIBLE ET FACILEMENT ACCESSIBLE

La communication instaure les échanges et la confiance ! L'atteinte de cet objectif suppose la mise en œuvre des actions suivantes :

- Structurer le site internet de façon lisible et compréhensible pour l'utilisateur permettant de décrire l'offre de soins, les différentes modalités de fonctionnement et de prise en charge.
- Organiser une communication régulière avec les médias afin de valoriser les actions du Centre Hospitalier.
- Améliorer les compétences en communication des équipes soignantes (formation).
- Associer les usagers dans la création d'une nouvelle identité visuelle porteuse de valeurs partagées

### **3. Communication du projet des usagers**

Au travers de la présentation du projet des usagers, c'est la place institutionnellement établie des représentants d'usagers qui est valorisée.

En lien avec le projet d'établissement, le projet des usagers sera présenté au sein des instances hospitalières. Le document sera mis à disposition dans le logiciel de gestion documentaire.

### **4. Evaluation du projet des usagers**

Les pilotes des actions veilleront à l'orientation, l'avancée et le résultat des actions. Lors d'une Commission Des Usagers, un point de suivi du projet sera effectué.

### **5. Conclusion**

Au travers de la réalisation du projet des usagers, ceux-ci sont placés au cœur de leur prise en charge en tant qu'acteur. Le projet élaboré au sein de la commission des usagers est le reflet d'une observation des besoins des usagers.

Intégré au projet d'établissement, la mise en œuvre du plan d'actions de ce projet devra, par les représentants d'usagers, être dynamique et participatif.