

PROJET DES USAGERS

2025 – 2029



Rencontre
Écoute
Échange
Médiation
Satisfaction
Réclamation
Information



► Préambule

Le décret du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé donne la possibilité à cette commission de proposer un projet des usagers. Un tel projet n'est pas une obligation réglementaire mais une démarche volontaire de partenariat avec les usagers. Il exprime les propositions et attentes des usagers au regard de la politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité des soins et des parcours, et du respect des droits des usagers.

Le projet des usagers du Centre hospitalier d'Aubusson s'inscrit dans le projet d'établissement 2023-2027 et est le fruit d'un travail co-construit entre les représentants des usagers, les professionnels et les représentants d'associations intervenants dans l'établissement.

Validé par la Commission des Usagers (CDU), il est un outil d'amélioration continue de la qualité des soins et de l'expérience des patients et des aidants.

► Un engagement institutionnel

Le projet des usagers reflète l'engagement de la Direction, de la Commission Médicale d'Établissement (CME), de la Commission de Soins Infirmiers de Rééducation et Médico-Techniques (CSIRMT), des représentants des usagers et des services de soins pour placer les patients, les résidents et les aidants au cœur des pratiques.

Il a pour objectifs de :

- Renforcer l'accueil, l'information et l'accompagnement des patients et des familles, tout en favorisant l'inclusion,
- Encourager l'exercice des droits des usagers et l'expression de leurs besoins,
- Promouvoir les droits et les devoirs des patients auprès des professionnels,
- Développer des partenariats pour faciliter la continuité d'une prise en soins.

Pour atteindre ces objectifs, le projet présente 4 axes de travail développés ci-après, sur une période de 5 ans.

► Pilotage du projet

Au sein de l'établissement, un groupe de travail composé des représentants des usagers et de professionnels de l'établissement s'est réuni afin d'identifier les axes de travail et, pour chacun d'entre eux, de déterminer les objectifs attendus.

Les membres du groupe de travail sont :

Les représentants des usagers (RU) :

- Madame Hélène GIRAUD (France Alzheimer)
- Monsieur Jean-Michel BILLAUT (UDAF 23)
- Madame Martine NADAUD (UDAF 23)
- Madame Annie MALARDIER (UFC Que Choisir)

Des professionnels de l'établissement :

- Madame DEBATTISTA Dorothée, Responsable qualité-gestion des risques,
- Madame LESCURE Isabelle, Responsable qualité-gestion des risques,
- Madame PINLON Evelyne, Référente Bienveillance, Ethique
- Monsieur le Docteur EL FOUISSI Abdelmalek Président de la CME,



Axe 1 :

Renforcer l'information et le respect des droits des usagers

- Améliorer l'information du patient sur ses droits par les professionnels par les divers intervenants et supports d'information,
- Proposer des outils pédagogiques pour informer le patient sur ses droits,
- Proposer aux usagers des ateliers sur des thématiques en lien avec les droits (personne de confiance, directives anticipées, etc.)
- Créer un espace « Droits des usagers » sur le site Internet de l'établissement,
- Mettre à jour les affiches et plaquette d'information relatives aux représentants des usagers et à la CDU (Commission des usagers),
- Recueillir l'avis des représentants des usagers sur les documents remis aux patients et les affichages.

Axe 2 :

Favoriser l'expression des usagers et de ses proches

- Améliorer le taux de retour des questionnaires de satisfaction dans les différents services,
- Retravailler les questionnaires de sortie pour faciliter leur complétude,
- Proposer des questionnaires en FALC (Facile à lire et à comprendre)
- Développer les outils de communication envers les usagers en situation de handicap (formations, pictogrammes, mise à disposition d'applications sur tablette, etc.)
- Associer les représentants des usagers au recueil de la satisfaction et à la définition des actions d'amélioration,
- Associer les proches de patient / résident à la construction de son projet de vie personnalisé.
- Poursuivre l'analyse des plaintes et réclamations en collaboration avec les RU et encourager les usagers à se mettre en relation avec ces derniers.

Axe 3 :

Rendre le patient acteur de sa prise en charge

- Développer les méthodes de recueil de l'expérience patient,
- Associer les représentants des usagers aux travaux sur l'expérience patient,
- Établir un bilan annuel des expériences patients,
- Communiquer en CDU sur les retours de l'expérience patient et les actions d'amélioration envisagées,
- Collaborer avec un patient partenaire pour consolider les parcours de soins du CH (apport de leur expérience aux autres patients et aux professionnels, formation, participation à la définition d'actions d'amélioration suite aux démarches d'évaluation des pratiques professionnelles, etc.)



Axe 4 : Mener des actions de prévention envers les usagers

- Renforcer la présence des associations en leur proposant des permanences sur l'établissement et communiquer sur le site Internet,
- Proposer aux usagers des actions de prévention des risques liés à la santé (hygiène des mains, alimentation, soins dentaires, diabète, prévention du suicide, etc.) en associant les partenaires du territoire,
- Participer à la Journée européenne des droits en santé (JEDS) et proposer des conférences, stands pour informer les usagers sur des dispositifs, pathologies existants,
- Participer et communiquer sur les campagnes nationales de prévention, et autres manifestations organisées sur l'établissement.

► PERSPECTIVES / MÉTHODE ET SUIVI

Les conditions de réussite de ce projet sont, par-delà l'engagement de la CDU, de la CME, de la CSIRMT et de la Direction, un portage au plus près du terrain et un suivi en transversalité.

La mise en œuvre des actions de ce projet pour répondre aux objectifs identifiés se doit d'être dynamique et participative.

Un bilan de l'avancement des actions sera effectué lors des rencontres de la commission des usagers.

►►► Les représentants des usagers

Contact : relationsusagers@ch-aubusson.fr



Mme Hélène GIRAUD

France Alzheimer



M Jean-Michel BILLAUT

Union Départementale des Associations Familiales - UDAF 23



Mme Martine NADAUD

Union Départementale des Associations Familiales - UDAF 23



Mme Annie MALARDIER

Association UFC Que Choisir