

Projet des Usagers 2025-2028

A) Contexte réglementaire

Le décret du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers (CDU) des établissements de santé donne la possibilité à cette commission de proposer un projet des usagers. Cette disposition reprend l'une des propositions du programme national de sécurité des patients 2013-2017.

Extrait du décret du 1er juin 2016 « 4° La commission peut proposer un projet des usagers après consultation de l'ensemble des représentants des usagers et des représentants des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement et intervenant en son sein ». Ce projet exprime les attentes et propositions des usagers au regard de la politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité de la prise en charge et du respect des droits des usagers. La commission médicale d'établissement contribue à son élaboration. Il est transmis par la commission des usagers au représentant légal de l'établissement.

De plus « Faire de l'engagement des usagers une priorité » compose l'axe 2 du projet stratégique 2019-2024 de la HAS. Ainsi, l'engagement du patient est un des enjeux structurants du référentiel de la nouvelle certification.

B) Organisation au SMR Les Embruns

La Commission des Usagers (CDU) se réunit trimestriellement. Un rapport annuel de la Commission Des Usagers est réalisé, il est validé en CDU et communiqué à l'ARS.

Les représentants des usagers sont invités à participer à différentes instances de l'établissement, notamment au Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN), au Comité Ethique, au COPIL Qualité et Gestion des Risques (COPIL Q/GDR) mais aussi à d'autres instances selon les ordres du jour (ex : Comité de Retour d'EXpérience CREX, le Comité de Liaison Alimentaire Nutrition (CLAN), etc)

Le projet médical est en cours de révision et sera réalisé en collaboration avec un des représentants des usagers de l'établissement. Cette collaboration des représentants des usagers de l'établissement est indispensable.

Des associations de bénévoles interviennent au sein de l'établissement à savoir :

- AVC 64 qui organise des temps d'échange avec les patients souffrant d'AVC,
- VMEH (Visite des Malades dans les Etablissement Hospitaliers) qui intervient auprès des patients de l'établissement selon les besoins,
- Comme les Autres qui propose un accompagnement dynamisé par le sport et les sensations fortes aux personnes devenues handicapées moteur après un accident,
- France Parkinson,
- Etc.

Les représentants des usagers et les représentants des associations de bénévoles sont également invités à participer à différentes journées à thème de l'établissement notamment la journée « Sport et santé » mais également aux vœux de la direction, événements particuliers (ex les 100 ans des Embruns, journée hygiène des mains, journée de la bientraitance, journée mondiale de la douleur, ...).

L'établissement peut compter depuis de nombreuses années sur l'engagement et l'implication des représentants des usagers dans la procédure de certification. Les représentants des usagers sont impliqués dans cette démarche qualité. Leur présence lors de la réalisation de « Patient Traceur » ou de visite à blanc a été constatée depuis de nombreuses années. Les représentants des usagers participent également à l'élaboration de nombreux questionnaires/enquêtes flash à destination des usagers.

État des lieux

1. Mise en œuvre

Les représentants des usagers, les représentants des associations œuvrant dans l'établissement participent à l'élaboration du projet des usagers. Il est élaboré à partir des recommandations du document « Construire et faire vivre un projet des usagers en établissement de santé – Repères méthodologiques à destination des commissions des usagers et des directions d'établissement – 2018 » mentionné dans la décision n° 2018.0018/DC/DAQSS du 14 février 2018 du collège de la Haute Autorité de santé.

Le projet des usagers est le produit d'une réflexion concertée avec les représentants des usagers en faveur de l'amélioration de l'expérience patient. Il s'inscrit dans une démarche participative.

Le projet des Usagers est validé en Commission Des Usagers par l'ensemble des Représentants des Usagers. Il est présenté en Commission médicale d'établissement (CME).

Le projet des Usagers fait partie intégrante du projet d'établissement, qui est constitué de différents projets.

Chaque année à la première réunion de la CDU, un suivi du projet des usagers sera réalisé. Un bilan annuel de l'atteinte des objectifs et des indicateurs associés sera réalisé et intégré au rapport de la Commission Des Usagers. Le rapport de la commission des usagers est présenté pour validation en CME.

Un bilan et une évaluation complète du projet des usagers sera réalisé avant d'engager l'élaboration d'un nouveau projet des usagers en lien avec le nouveau projet d'établissement.

2. Gestion documentaire

cf. Bilans de la commission des usagers des dernières années et notamment les résultats des questionnaires de satisfaction, les résultats des audits, l'analyse des plaintes et réclamation et les événements indésirables graves associés aux soins)

cf. Dernier rapport de certification

cf. Sommaire Document Qualité Processus « Droits des patients »

3. Moyens disponibles

a) Ressources humaines

cf. Composition des instances et groupes de travail « CDU »

b) Formation

cf. Plan de développement des compétences

cf. Formation des représentants des usagers

c) Informations

Les comptes rendus des réunions de la Commission des Usagers sont diffusés aux représentants des usagers, à l'ensemble des professionnels de l'établissement sur BlueMedi ainsi que les rapports d'activités.

Des journaux appelés « Infos Embruns » peuvent être diffusés sur différentes thématiques, dont les droits des usagers.

Les résultats des enquêtes et des questionnaires sont présentés en Commission Des Usagers et sont diffusés aux représentants des usagers et à l'ensemble des professionnels de l'établissement sur BlueMedi.

cf. Logiciel de gestion documentaire

Le projet des usagers est communiqué auprès du public de l'établissement de la façon suivante :

- Sur le site Internet de l'établissement
- Par diffusion au niveau de la télévision située à l'accueil
- Par un encadré dans le livret d'accueil indiquant qu'il existe un projet des usagers consultable sur le site Internet ;
- Une présentation du projet des usagers aux équipes par les responsables de service lors des réunions de services

4. Évaluation

Suivi des indicateurs en CDU

C) Objectifs / Orientations stratégiques

Les thèmes suivants ont été abordés lors de la construction du projet des usagers afin de définir les orientations prioritaires :

- Politique d'accueil (cibler certains sujets tels que l'accessibilité, qu'elle soit physique, sociale ou en lien avec des pathologies ou publics particuliers, l'information des usagers)
- Respect des droits des patients
- Amélioration de la qualité des soins
- Garantie de la sécurité des soins et des patients
- Organisation des parcours de soins et de santé (par exemple avec la visée de concevoir une éducation thérapeutique du patient réellement co-construite de manière collaborative entre usagers, associations et professionnels)
- Lutte contre la maltraitance et promotion du respect de la personne
- Mise en place d'une politique de partenariat usagers – professionnels
- Développement d'une réflexion sur la notion d'expérience patient
- Place et rôle des associations, dynamique inter-associative
- Développer une réflexion/projet sur « Manger Ensemble » qui permettrait, de façon ponctuelle, aux usagers en Hospitalisation Complète de partager des repas avec d'autres patients
- Conforter la place de l'aidant et de l'entourage
- **Orientation n° 1 : Renforcer l'engagement patient et favoriser l'implication des représentants des usagers et des associations de bénévoles dans la vie de l'établissement**
- Organiser annuellement une journée des représentants des usagers au sein de l'établissement.
- Favoriser la participation des représentants des usagers aux différentes instances ou projet de l'établissement (CLIN, CREX, Patient traceur, Comité Ethique, COPIL Qualité et Gestion des Risques...) et même au Conseil d'Administration de l'établissement.
- Maintenir la participation des représentants des usagers et des associations de bénévoles aux journées à thème organisées par l'établissement.
- Mettre en place des permanences de représentants des usagers trimestrielles afin de recueillir l'expérience patient sur la qualité de vie aux Embruns.
- Faire remonter les échanges de ces permanences et les présenter en CDU afin de répondre aux besoins ou attentes qui auraient émergés lors de ces permanences
- Créer des vidéos explicatives permettant l'aide aux aidants/accompagnants

Indicateur : Feuille de présence

• Orientation n° 2 : Développer une réflexion sur l'expérience patient

- Poursuivre l'analyse des questionnaires de satisfaction.
- Poursuivre E-SATIS et analyser les retours en Commission de Usagers
- Réaliser des patients traceurs en intégrant les représentants des usagers
- Mettre en place des permanences de représentants des usagers trimestrielles afin de recueillir l'expérience patient sur la qualité de vie aux Embruns. Faire remonter les échanges de ces permanences et les présenter en CDU (Idem Orientation n°1)
- Elaborer, de façon collégiale en CDU avec les représentants des usagers, les questionnaires de satisfaction, les enquêtes flash, ...
- Impliquer les Représentants des Usagers lors de recueil de certains questionnaires auprès des patients.
- Mettre en place des groupes de parole réunissant des familles, des patients, des aidants afin de mettre en place des partages d'expérience
- Mettre en place des enquêtes « Qu'est-ce qui est important pour vous » auprès des patients.

Indicateurs : Résultats des questionnaires de satisfaction
Résultats d'E-SATIS
Résultats des enquêtes

• Orientation n° 3 : Assurer la lutte contre la maltraitance et la promotion du respect de la personne

- Poursuivre l'organisation de formation des professionnels : associer à la formation un représentant des usagers
 - à la lutte contre la maltraitance et à la promotion de la bientraitance
 - à la gestion de l'agressivité des patients
- Assurer annuellement une journée bientraitance (Promotion de la bientraitance et prévention de la maltraitance ordinaire)
- Réaliser un suivi de « repérage de cas de maltraitance »

Indicateur :
Nombre de professionnels formés
Bilan des cas de maltraitance