

PROJET DES USAGERS

(2025 – 2027)

Le Projet des Usagers a pour ambition de répondre aux besoins et aux attentes de la population qui fréquente l'établissement. Il traduit la volonté de prendre en compte ce qui ne relève pas du domaine médical ou paramédical en donnant toute son importance à l'accompagnement éthique, social et humaniste du soin.

Le Projet respecte les orientations générales de l'établissement en termes d'accueil, de qualité et de sécurité des soins. Il reflète l'engagement de la Direction, de la Conférence Médicale d'établissement, des services de soins et des représentants des usagers pour placer les patients et les aidants au cœur des pratiques.



Les orientations du projet ont été définies suite à l'analyse des retours et des besoins exprimés par les usagers. Elles ont été présentées en Commission des Usagers (CDU) dans le cadre des réunions conduites en 2024 et validées en séance plénière le 19/06/2025. Les objectifs du projet des usagers sont déclinés en actions d'amélioration.

Un suivi des objectifs sera réalisé chaque année. Ce bilan sera intégré dans le rapport annuel de la Commission qui est présenté aux instances puis mis à disposition de tous.

ORIENTATION: RESPECT DES DROITS DES PATIENTS ET DE LEURS PROCHES

Objectif(s) poursuivi(s)

- ✓ Informer le patient de ses droits (directives anticipées, consentement, réclamations...)
- ✓ Faire comprendre le rôle des représentants des usagers à tous
- ✓ Faciliter l'accès aux représentants des usagers

Action(s) prévue(s)

- Faire une campagne de communication sur le rôle de la CDU et les droits des patients
- Créer un espace des usagers (lieu d'informations et d'échange) : mettre en place des permanences des RU
- Former les équipes sur les droits des patients au travers des formations thématiques (bienveillance, soins palliatifs, douleur, ...)
- Informer les soignants et les patients sur le rôle de la CDU et des RU par l'intervention des RU dans le cadre des Semaines de la Sécurité
- Mettre à disposition les moyens pour contacter les représentants : personnages RU à l'accueil central, flyer d'information, création d'une adresse mail dédiée

ORIENTATION: LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE / PROMOTION DU RESPECT

Objectif(s) poursuivi(s)

- ✓ Renforcer la bienveillance vis-à-vis du patient et de son entourage
- ✓ Sensibiliser sur les violences envers les professionnels de santé

Action(s) prévue(s)

- Mettre en œuvre des actions de sensibilisation à la bientraitance : messages ciblées, CREX
- Mettre à disposition des espaces de confidentialité pour les patients et leur famille
- Promouvoir l'écoute des patients et de leurs proches
- Faire une campagne de communication sur les violences en établissements de santé

ORIENTATION: ACCUEIL DES PATIENTS ET DE LEURS PROCHES

Objectif(s) poursuivi(s)

- ✓ Eclairer le patient et son entourage sur les conditions de prise en charge
- ✓ Améliorer l'accueil physique et favoriser l'autonomie du patient

Action(s) prévue(s)

- Contribuer à l'aménagement/réaménagement des lieux d'accueil et d'attente
- Adapter la communication en amont d'une hospitalisation sur les lieux et les modalités d'accueil: information tout le long du parcours pré-hospitalisation, flyers d'information
- Mettre en œuvre une signalétique performante

- Améliorer la gestion des flux à l'arrivée des patients: SMS avec les horaires de convocation, borne de gestion des flux à l'accueil, développement de l'accueil dédié pour les patients accueillis en JO

ORIENTATION : PRENDRE EN COMPTE LES BESOINS DES POPULATIONS SPECIFIQUES

Objectif(s) poursuivi(s)

- ✓ Garantir l'accessibilité à l'établissement et à des soins de qualité

Action(s) prévue(s)

- Formaliser une charte « prise en charge d'une personne en situation de handicap »
- Nommer un référent « handicap patients »
- Définir des « profils patients » afin de faciliter l'adaptation de l'accueil et prise en charge
- Adapter l'environnement et les communications aux mineurs et personnes protégées
- Veiller à la disponibilité des fauteuils roulants au niveau de l'accueil central et du centre de consultations

ORIENTATION : SORTIE DES PATIENTS

Objectif(s) poursuivi(s)

- ✓ Optimiser le retour à domicile et prévenir les difficultés

Action(s) prévue(s)

- S'assurer que les documents de sortie contiennent les informations utiles pour le patient
- S'assurer que les patients partent avec leurs documents de sortie de l'établissement
- Transmettre dans le DMP du patient ses documents de sortie (transmission à partir du DPI)
- Améliorer la coordination avec les professionnels d'aval

ORIENTATION : DEVELOPPEMENT DE L'EXPERIENCE PATIENT

Objectif(s) poursuivi(s)

- ✓ Contribuer à la mise en place d'une démarche d'expérience patient

Action(s) prévue(s)

- Valoriser l'expérience patient : communication et sensibilisation des équipes, retour réguliers sur les scores ESATIS après des patients et des équipes, analyse des verbatim des patients avec les équipes, ...
- Former les équipes à l'expérience patients : formations en e-learning
- Mener des enquêtes ponctuelles d'évaluation de l'expérience et de la satisfaction sur des thématiques ciblées
- Faire participer les représentants des usagers aux recueils d'expérience
- Développer la démarche d'évaluation de la perception de la qualité et du résultat des soins