

Le Projet des usagers

2024-2028



I. Préambule

Le CHRRF La Châtaigneraie Convention a souhaité renforcer l'expression des usagers et de leurs représentants en leur permettant de rédiger un Projet Des Usagers (PDU) en lien avec les différents axes inscrits dans son projet d'établissement.

Le Projet Des Usagers est défini et mis en œuvre par la Commission Des Usagers (CDU). Il trouve son fondement dans le décret n° 2016-726 du 1^{er} juin 2016. Il a pour objectif d'exprimer les attentes et propositions des usagers et leurs représentants 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.

Ce projet est le fruit du travail commun des membres de la CDU. Ainsi, celle-ci considérant les conditions favorables à la rédaction d'un PDU, a créé un groupe de travail en décembre 2022 pour le rédiger. Il est composé des Représentants des Usagers (RU), du Directeur d'établissement, du Médiateur médical, de la Personne Chargée de la Relation avec les Usagers (PCRU), et du Responsable qualité. Les objectifs de ce groupe sont de recueillir les attentes des usagers, de les classer en fonction de leur priorité et de les décliner en propositions d'actions opérationnelles à mettre en œuvre au sein du CHRRF La Châtaigneraie Convention. Ce sont ces différentes propositions qui constituent le Projet Des Usagers. Chaque recommandation formulée dans ce PDU mène à un travail conjoint entre professionnels de santé et RU. En référence au plan d'action établi, le PDU sera suivi institutionnellement une fois par an en CDU.

Lors des différentes réunions dédiées à la rédaction du PDU, il a été décidé qu'il se déclinerait en 3 grandes orientations :

- L'accès aux soins et son amélioration, incluant à la fois l'accueil, l'information, la communication des usagers dans l'établissement.
- Le renforcement de la participation des usagers aux projets et au fonctionnement de l'établissement par la promotion de relations régulières et de travaux conjoints avec les associations et une communication active sur les résultats de ces collaborations.
- Le développement des usages du numérique en général et spécifiquement pour le dossier médical du patient.

Le PDU a été présenté dans sa version définitive et validé par la CDU dans sa séance du 12 décembre 2023. Suite à sa validation, il est présenté pour approbation à la Commission Médicale d'Etablissement (CME) le 23 février 2024 permettant sa diffusion et sa mise en œuvre.

Paris, le 12 mars 2024

Mme TARARBIT Sylvie,
Représentante des Usagers



M. Pierre DUMAS
Directeur d'établissement, Président de la CDU



II. Déclinaison des orientations

Le CHRRF La Châtaigneraie Convention et les RU essaient de co-construire ensemble :

A. La possibilité d'améliorer l'accès et la continuité des soins

Les résultats de la visite de certification de 2022 font état d'un besoin imminent d'améliorer l'information avant et pendant le séjour ou la venue des patients au centre ainsi que d'améliorer la communication entre les usagers et les acteurs intervenant dans leur parcours de soins. Les RU souhaitent faciliter l'accès des usagers aux informations relatives à leur prise en charge et à l'organisation de leur parcours de soins.

Objectif n°1 : Améliorer l'information

- Recommandation n°1 : Réaliser une journée d'information sur les droits des usagers auprès des professionnels.
- Recommandation n°2 : Développer l'information au travers de l'installation de postes TV afin de diffuser l'information.
- Recommandation n°3 : Réaliser un audit auprès des patients sur la compréhension de l'information transmise par des professionnels.

Objectif n°2 : Améliorer l'admission des usagers

- Recommandation n°4 : Favoriser l'accès aux soins en aidant les patients dans les démarches administratives liées à leur prise en charge.
- Recommandation n°5 : Favoriser la démarche d'admission en ligne.

Objectif n°3 : Améliorer l'accueil des usagers

- Recommandation n°6 : Rénover des salles d'attente et de repos.
- Recommandation n°7 : Equiper les thérapeutes en téléphones mobiles pour améliorer la confidentialité en supprimant les téléphones de couloir.
- Recommandation n°8 : Intégrer dans le projet de restructuration de l'établissement l'amélioration de la confidentialité dans le bureau des admissions.
- Recommandation n°9 : Prévoir dans le projet de restructuration de l'établissement un lieu ou espace d'informations indispensables pour accompagner les patients et leur proche, ouvert aux RU et associations.

Objectif n°4 : Sensibiliser et former les personnels soignants en vue du repérage des patients à besoin spécifique, communiquer avec eux, et adapter la prise en charge

- Recommandation n°10 : Assurer la mise à jour régulière de la liste des salariés parlant une langue étrangère.
- Recommandation n°11 : Envisager l'achat de tablette ou outil destinée à traduire les échanges lors de consultation ou d'hospitalisation.

B. La possibilité de renforcer l'implication et la visibilité des usagers, leurs représentants aux projets et au fonctionnement de l'établissement

Les RU expriment leur souhait de voir l'établissement mettre en place une politique de partenariat avec les associations. L'implication des RU, des patients experts, des représentants

et bénévoles d'associations est au cœur des enjeux de la nouvelle certification des établissements de santé pour la qualité et la sécurité des soins portée par la Haute Autorité de Santé (HAS). Le CHRRF La Châtaigneraie Convention les associe à sa démarche de certification, pour évaluer et mettre en œuvre des actions d'amélioration basées sur l'expérience ou expertise patient.

Objectif n°5 : Diversifier l'implication des Représentants des Usagers dans l'établissement

- Recommandation n°12 : S'assurer de la participation des RU aux instances, groupes de travail et journées thématiques des professionnels de santé (Journée Hygiène des mains, Semaine de la Sécurité des Patients, Journée mondiale contre la douleur, etc..).
- Recommandation n°13 : Présenter le rôle des RU aux professionnels.
- Recommandation n°14 : Contribuer à la formation des professionnels aux droits des usagers.
- Recommandation n°15 : Promouvoir le Projet De Usagers (PDU) auprès des patients et des professionnels de l'établissement.
- Recommandation n°16 : Participer à la certification HAS.

Objectif n°6 : Mobiliser les usagers et les associations des usagers dans la prise en charge des patients

- Recommandation n°17 : Développer du lien avec les associations.
- Recommandation n°18 : Développer la démarche du patient partenaire ou expérience/expertise patient.
- Recommandation n°19 : Développer la démarche du patient traceur.

Objectif n°7 : Développer la relation confiance entre les patients avec les professionnels de santé

- Recommandation n°20 : Poursuivre le recueil des plaintes et des satisfactions des usagers.

Objectif n°8 : Poursuivre la réflexion sur la coopération/liaison entre l'établissement et professionnels de ville

- Recommandation n°21 : Accompagner la réflexion et les actions de développement du lien entre les professionnels de ville (libéraux, médecins traitants...) et l'établissement (adhésion à la Communauté Professionnelle Territoriale de Santé).

C. La possibilité de développer l'usage du numérique

L'accompagnement de la transition numérique auprès des usagers, d'ores et déjà démarré au sein de l'établissement, reste un enjeu pour les années à venir. Les RU, au cœur de cette démarche de partenariat, en prévoyant cette possibilité de développer l'usage du numérique, visent à ce que La Châtaigneraie Convention obtienne une meilleure efficacité dans la diffusion de l'information en direction des usagers.

Objectif n°9 : Développer l'usage du numérique

- Recommandation n°22 : Promouvoir et alimenter le Dossier Médical Partagé (DMP).

- Recommandation n°23 : Assurer la protection des données de l'utilisateur.
- Recommandation n°24 : Promouvoir l'usage du numérique (site internet, formulaire en ligne, etc.)

III. Priorisation des recommandations ou actions

Tableau : Priorisation des recommandations (actions prioritées)	
Recommandations ou actions	Ordre de priorité
Participer à la certification HAS	1
Promouvoir le Projet Des Usagers (PDU) auprès des patients et professionnels de l'établissement	2
Développer la démarche du patient partenaire ou expérience/expertise patient	3
Développer du lien avec les associations	4
S'assurer de la participation des RU aux instances, groupes de travail, et journées thématiques des professionnels de santé (Journée Hygiène des mains, Semaine de la Sécurité des patients, etc.)	5
Réaliser une journée d'information sur les droits des usagers auprès des professionnels	6
Contribuer à la formation des professionnels aux droits des usagers (RU)	7
Réaliser un audit auprès des patients sur la compréhension de l'information transmise par des professionnels	8
Développer la démarche du patient traceur	9
Poursuivre le recueil des plaintes et des satisfactions des usagers	10
Développer l'information au travers de l'installation de postes TV afin de diffuser l'information	11
Favoriser l'accès aux soins en aidant les patients dans les démarches administratives liées à leur prise en charge	12
Assurer la mise à jour régulière de la liste des salariés parlant une langue étrangère	13
Présenter le rôle des RU aux professionnels	14
Accompagner la réflexion et les actions de développement du lien entre les professionnels de ville (libéraux, médecins traitants, etc.) et l'établissement (adhésion à la Communauté Professionnelle Territoriale de Santé)	15
Equiper les thérapeutes en téléphone mobiles pour améliorer la confidentialité en supprimant les téléphones de couloir	16
Promouvoir et alimenter le Dossier Médical Partagé	17
Assurer la protection des données de l'utilisateur	18
Envisager l'achat de tablette ou outil destinée à traduire les échanges lors de consultation ou d'hospitalisation	19
Promouvoir l'usage du numérique (site internet, formulaire en ligne, etc.)	20
Favoriser la démarche d'admission en ligne	21
Rénover les salles d'attente et de repos	22

Prévoir dans le projet de restructuration de l'établissement un lieu ou espace d'informations indispensables pour accompagner les patients et leur proche, ouvert aux RU et associations	23
Intégrer dans le projet de restructuration de l'établissement l'amélioration de la confidentialité dans le bureau des admissions	24

IV. Communication du Projet Des Usagers

Le PDU, en lien avec le projet d'établissement, devra être présenté au sein des instances de l'établissement. Le document sera mis à disposition dans le logiciel de gestion documentaire BlueKango. Aussi, il sera disponible sur le site internet de l'établissement.

V. Evaluation du Projet Des Usagers

Les pilotes des recommandations/propositions déployées en actions au sein de l'établissement, veilleront à l'orientation, l'avancée et le résultat des actions.

Lors d'une réunion de la CDU, un point de suivi du projet sera effectué.

VI. Conclusion

Par ces recommandations ou actions, le CHRRF La Châtaigneraie Convention poursuit son engagement au service des usagers et s'attache à conforter les partenariats avec les RU et les associations. Ce PDU s'articule ainsi avec le projet stratégique de l'établissement et fait partie intégrante de la politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. Au travers de la réalisation du Projet Des Usagers, ceux-ci sont placés au cœur de leur prise en charge en tant qu'acteurs. Le projet élaboré au sein de la CDU 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 RU de l'établissement, être dynamique et participative.