

# PROJET DES USAGERS

2024-2027





# SOMMAIRE

<b>I. DÉMARCHE PROJET .....</b>	<b>4</b>
A. ANALYSE DE L'EXISTANT .....	4
B. PRINCIPES & OBJECTIFS DE L'APPROCHE .....	4
C. JALONS PRINCIPAUX .....	4
<b>II. AMELIORER LE PARCOURS DES USAGERS AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT .....</b>	<b>5</b>
A. DÉFINITIONS: .....	5
1. « UN USAGER» PLURIEL : .....	5
2. DES PARCOURS MULTIPLES .....	5
a) Pour le patient et/ou ses accompagnants .....	5
b) Pour les visiteurs .....	5
c) Des espaces dédiés et partagés .....	5
d) Le parcours de l'usager s'inscrit également dans le temps : .....	5
B. OBJECTIFS PRIORITAIRES .....	6
1. Améliorer l'accessibilité des différents bâtiments et faciliter l'accueil .....	6
2. Améliorer la restauration .....	6
3. Améliorer les informations générales .....	6
4. Améliorer les délais d'attente .....	6
5. Améliorer la sortie du parcours du patient .....	6
<b>III. CONSOLIDER LA DÉMOCRATIE EN SANTÉ.....</b>	<b>7</b>
A. RENFORCER LES DROITS DES USAGERS .....	7
B. AMELIORER LA VISIBILITE DE LA CDU, DES REPRESENTANTS DES USAGERS ET DES ASSOCIATIONS .....	7

# I. DÉMARCHE PROJET



► Ce projet des usagers, deuxième génération, s'attachera à conforter ce qui a été bâti, réalisé ou démarré lors du premier projet des usagers 2018-2021. Il s'agit donc de capitaliser sur ce premier projet.

## A. ANALYSE DE L'EXISTANT

Se baser sur

- La synthèse des réclamations/plaintes
- Les événements indésirables graves : EIAS
- Les enquêtes qualité
- Le rapport de certification HAS suite à visite de décembre 2021 et les IQSS
- Les comptes rendus des réunions des associations conventionnées
- Le PAQSS usagers mis en place pour le projet des usagers 2021-2023

## B. PRINCIPES & OBJECTIFS DE L'APPROCHE

- Sélectionner les thématiques à améliorer sur les 2 axes stratégiques (amélioration du parcours de l'usager au sein de l'établissement et consolidation de la démocratie en santé ).
- Définir et mettre en place les actions correctrices concrètes et mesurables sur les 3 ans à venir
- Evaluer les actions au vu d'indicateurs définis pour en mesurer leur efficacité

## C. JALONS PRINCIPAUX

- Participation à l'élaboration du projet d'établissement et du PMSP
- Réunion avec les associations conventionnées
- Présentation de la proposition d'élaboration du projet des usagers à la CDU du 30 Mars 2023
- Réunion préparatoire avec la DQGR-RU/RU : le 12 mai
- Présentation de l'avancée du projet le 8 juin 2023
- Première revue du PAQSS -> Juillet 2023
- Avis de la CDU -> 28 Septembre 2023
- Consultation des associations conventionnées -> octobre
- Actualisation du PAQSS suite à la réunion avec les associations
- Cadrage du calendrier -> présentation aux instances du projet de fin d'année
- Mise en place des premières actions en 2024

# II. AMELIORER LE PARCOURS DES USAGERS AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT

## A. DÉFINITIONS:

### 1. « UN USAGER » PLURIEL :

- Patient : consultant, hospitalisé ou en soins non programmés
- Accompagnant : proches, personnes de confiance, représentants légaux et mandataires judiciaires
- Visiteur : professionnels, associations...

### 2. DES PARCOURS MULTIPLES

#### A) POUR LE PATIENT ET/OU SES ACCOMPAGNANTS

- Médecine
- Imagerie
- Laboratoire
- Pharmacie
- Hôpital de jour ou de semaine
- Chirurgie
- Psychiatrie
- Maternité
- Urgences
- Soins médicaux et de rééducation
- Unités de soins de longue durée
- Consultations

#### B) POUR LES VISITEURS

- Les locaux professionnels
- Le salon des usagers

#### C) DES ESPACES DÉDIÉS ET PARTAGÉS

- Le salon des usagers
- Le salon des familles
- L'espace cafétéria

#### D) LE PARCOURS DE L'USAGER S'INSCRIT ÉGALEMENT DANS LE TEMPS :

- Début du parcours : accueil, orientation
- Pendant le parcours : l'ensemble de la prise en charge médico-soignante et des prestations hôtelières
- Fin du parcours : sortie vers un autre établissement, retour au domicile, ou encore chambre mortuaire...





## B. OBJECTIFS PRIORITAIRES

### 1. AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ DES DIFFÉRENTS BÂTIMENTS ET FACILITER L'ACCUEIL

- Action 1 : intégrer la réflexion du projet handi-santé : ex : pour les handicapés physiques et les malvoyants (panneaux, rampes,...) :
- Action 2 : améliorer l'aménagement de la zone fumeurs et réfléchir à une nouvelle sensibilisation des usagers.

### 2. AMÉLIORER LA RESTAURATION

- Action 3 : analyse de l'existant par interview du personnel responsable de la restauration
- Action 4 : analyse des verbatims des enquêtes de satisfaction où la note est inférieure à 80%
- Action 5 : Visite ou prise de contact par exemple avec l'hôpital de Dax le CHU de Toulouse et l'EHPAD de Saint Marcel Les Valence... pour connaître les moyens mis en place pour leur restauration et qualifier précisément ce qui est perçu comme qualitatif

### 3. AMÉLIORER LES INFORMATIONS GÉNÉRALES

- Action 6 : Conforter la remise du livret d'accueil de manière systématique pour les patients en soins non programmés
- Action 7 : Etudier la possibilité de créer un livret d'accueil en braille
- Action 8 : Diffuser le livret d'accueil sur les télévisions avec possibilité de répondre au questionnaire de sortie en interactif

### 4. AMÉLIORER LES DÉLAIS D'ATTENTE

- Action 9 : analyser les délais à l'accueil général et aux urgences
- Action 10 : Simplifier l'accueil général si possible : à intégrer dans le projet d'accueil hôtelier
- Action 11 : Réfléchir à un tri sur la criticité en amont des admissions aux urgences

### 5. AMÉLIORER LA SORTIE DU PARCOURS DU PATIENT

- Action 12 : S'assurer qu'une information orale et écrite est bien délivrée aux patients avec les préconisations nécessaires pour son rétablissement à domicile
- Action 13 : S'assurer au travers de l'IQSS « tenue du dossier patient » qu'une information systématique du médecin traitant est réalisée dans des délais réglementaires
- Action 14 : améliorer le lien ville-hôpital pour le suivi de la prise en charge des patients.

# III. CONSOLIDER LA DÉMOCRATIE EN SANTÉ

La démocratie en santé est une démarche associant l'ensemble des acteurs du système de santé dans l'élaboration et la mise en œuvre de la politique de santé dans un esprit de dialogue et de concertation.

## A. RENFORCER LES DROITS DES USAGERS

Les droits des usagers sont multiples.

Dans le cadre des projets d'établissement et médico-soignant partagé, la politique qualité sécurité des soins proclame un engagement des professionnels à prodiguer des soins de qualité aux usagers.

Cette qualité des soins participe également du bon exercice des droits des usagers

Le projet des usagers souhaite mettre en exergue 3 d'entre eux:

- 1. Le droit à l'information dont l'accès aux données de santé :
  - Action 15 : Sensibiliser les soignants sur l'information à donner sur les soins de support pour maladies graves
- 2. Le recueil du consentement éclairé par le professionnel de santé
  - Action 16 : améliorer le recueil du consentement pour la chambre individuelle
- 3. Le droit au respect de la vie privée dont le respect de l'intimité et le droit à la protection des données de santé :
  - Action 17 : S'assurer du respect de l'intimité et vie privée, non-discrimination, liberté de choix, expression des directives anticipées, désignation de la personne de confiance

## B. AMELIORER LA VISIBILITE DE LA CDU, DES REPRESENTANTS DES USAGERS ET DES ASSOCIATIONS

- Action 18 : Création d'un podcast diffusable sur les télévisions des chambres et de l'hôpital avec une traduction en braille
- Action 19 : organiser la participation des usagers aux différents projets hospitaliers : Projet Soins de support institutionnel, projet Transition écologique et Développement Durable, projet Handi Santé, projet accueil hospitalier usagers
- Action 20 : Fournir un kit d'information systématique à toute association conventionnée comprenant la présentation de l'équipe de la CDU, la mission des RU avec leur contacts tél et mail et le calendrier des réunions
- Action 21 : Amélioration de l'information sur le Totem Représentation des usagers avec photos/ Coordonnées des RU
- Action 22 : Réfléchir à une nouvelle implantation pour le salon des usagers, peu appréciée par les associations et avec une connotation négative pour les malades (église)



### EN CONCLUSION

Le PAQSS institutionnel consacrera un volet au suivi des actions du projet des usagers.

Il sera présenté en CDU et régulièrement mis à jour par la responsable qualité en partenariat avec les représentants des usagers.

