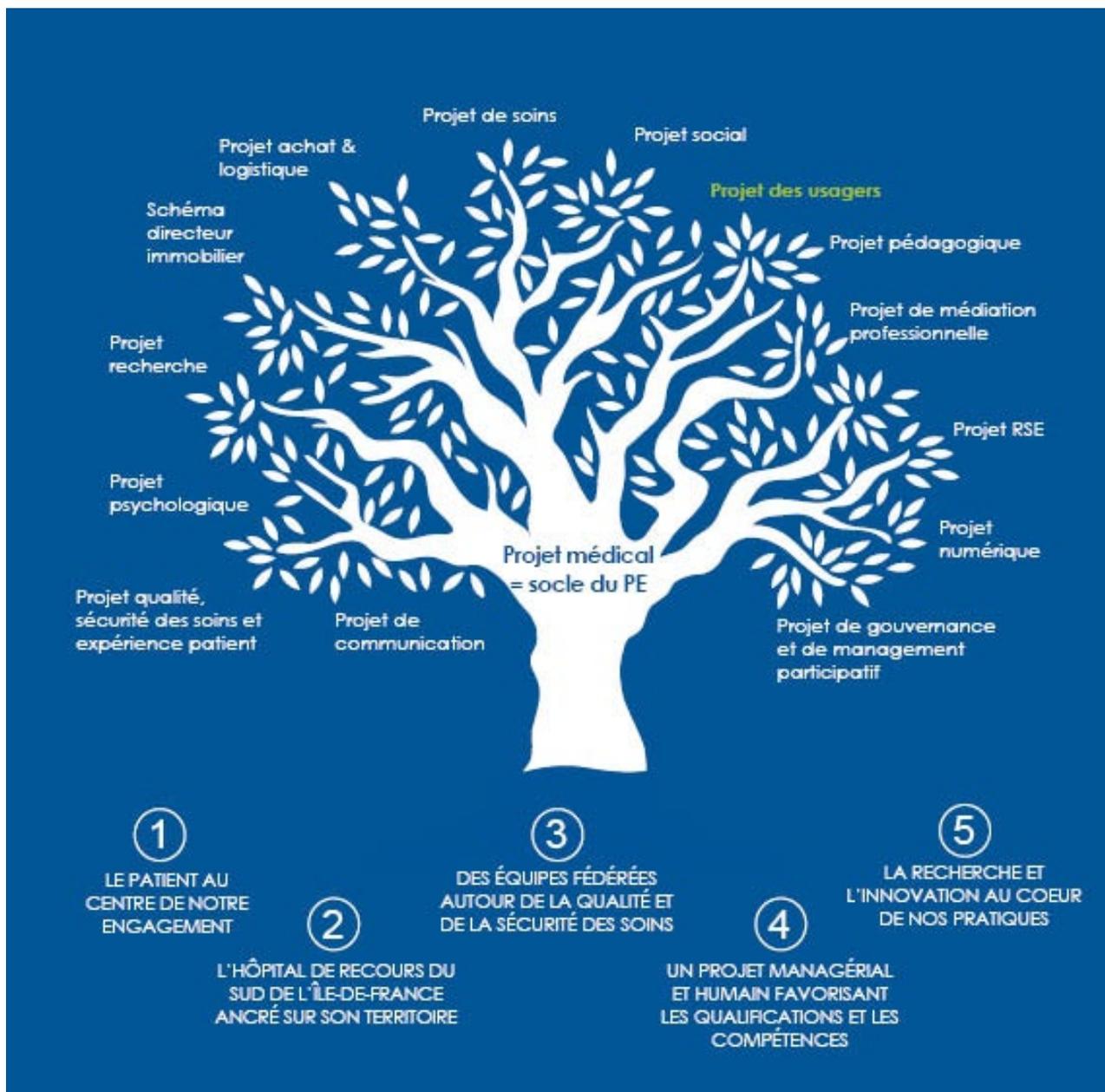


PROJET DES USAGERS



SOMMAIRE

| | |
|--|----------|
| 1. Préambule | 3 |
| 2. Objectifs | 3 |
| 3. Un engagement institutionnel en faveur des patients | 3 |
| 4. Une élaboration participative | 4 |
| 5. Axes de travail retenus | 4 |
| 5.1. Renforcer la visibilité des représentants des usagers | 4 |
| 5.2. Créer et animer une Maison des Usagers | 4 |
| 5.3. Améliorer l'accueil et les conditions de séjour | 4 |
| 5.4. Renforcer l'implication du patient dans sa prise en charge | 5 |
| 6. Méthodes et suivi | 5 |

1. Préambule

Le décret du 1er juin 2016 relatif à la Commission des Usagers (CDU) des établissements de santé donne la possibilité à la CDU de proposer un projet des usagers.

Le projet des usagers exprime les propositions et attentes des usagers au regard de la politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité des soins et du respect des droits des usagers.

Construire un projet des usagers n'est pas une obligation réglementaire. Il découle d'une démarche volontaire en partenariat avec les usagers et leurs représentants.

Le projet des usagers s'inscrit dans le projet d'établissement du CHSF.

Validé par la CDU, le projet des usagers est un outil d'amélioration continue de la qualité des soins et de l'expérience patient.

2. Objectifs

Le projet des usagers du CHSF a pour ambition de répondre aux besoins et aux attentes des patients et de leurs proches.

Depuis de nombreuses années, le CHSF s'est engagé dans une démarche qualité relative aux droits des patients. L'implication des représentants des usagers est un point fort de l'établissement.

Le projet des usagers donne l'opportunité d'un partenariat entre différents acteurs (représentants des usagers, associations, CDU, Commission Médicale d'Établissement, CSIRMT). Il permet de mettre en cohérence et de valoriser les collaborations existantes et de créer les conditions d'un partenariat pérenne et solide entre les usagers, les associations, la direction et les professionnels de santé.

3. Un engagement institutionnel en faveur des patients

Le projet des usagers reflète l'engagement de la Direction Générale ; de la Commission Médicale d'Établissement (CME) ; de la direction des soins ; de la direction de la qualité, gestion des risques et expérience patients ; des services de soins et des représentants des usagers pour placer les patients au cœur des pratiques. Il s'agit non seulement de permettre aux usagers de faire valoir leurs droits, mais également de soutenir les professionnels dans la conduite de processus parfois complexes. Le projet des usagers est articulé avec le projet médical et de soins.

Le CHSF dispose d'une CDU active au service des usagers et de l'amélioration de la qualité de prise en charge. Le projet du Centre Hospitalier Sud Francilien consiste à conforter l'action des représentants des usagers en plaçant le patient comme acteur de sa santé.

4. Une élaboration participative

Des premières pistes de réflexions ont été lancées par la Direction des Affaires Juridiques et des Relations avec les Usagers. Elles ont pu être débattues en réunion de travail avec les représentants des usagers ; de la direction des soins et de la direction de la qualité, gestion des risques et expérience patients ainsi qu'en CDU.

5. Axes de travail retenus

5.1. Renforcer la visibilité des représentants des usagers

Il s'agit de développer la visibilité des représentants des usagers auprès des professionnels de santé et des usagers.

Actions :

- Impliquer les RU et les associations de patients au sein de l'établissement.
- Présenter le rôle des représentants des usagers aux professionnels de santé au cours des réunions de service ; des bureaux de pôle ; à l'Institut des Formations Paramédicales.
- Présenter le rôle des représentants des usagers aux patients et à leurs proches lors de visites dans les services.
- Participer aux journées d'accueil des professionnels.
- Promouvoir le projet des usagers auprès des professionnels de l'établissement.
- Organiser des journées thématiques sur les droits des usagers (exemples : journée des droits en santé, octobre rose, mars bleu, journée du don d'organes etc...).

5.2. Créer et animer une Maison des Usagers

Il s'agit de créer et d'animer une Maison des Usagers au profit des usagers du CHSF.

La Maison des Usagers est un espace d'accueil, d'échanges, d'écoute, d'expression et d'information pour les usagers des établissements de santé et des associations conventionnées.

Actions :

- Réaliser les travaux nécessaires à la création de la Maison des usagers.
- Organiser le fonctionnement de la Maison des Usagers comme lieu de ressources, d'informations, d'échanges, de prévention, en lien avec l'Expérience patients et les associations de bénévoles conventionnées avec l'établissement.
- Promouvoir la Maison des Usagers.
- Organiser des journées des patients et des usagers au sein de l'établissement

5.3. Améliorer l'accueil et les conditions de séjour

Il s'agit de recueillir l'avis et de faire participer les représentants des usagers, en tant que relais des patients, à l'amélioration et à la prise de décision sur les conditions d'accueil et les conditions hôtelières du CHSF en lien avec l'expérience patients et les résultats des enquêtes de satisfaction.

Actions :

- Mener une réflexion sur la qualité de l'accueil (physique, téléphonique, environnemental, les prestations TV, téléphonie, Internet, etc...).

5.4. Renforcer l'implication du patient dans sa prise en charge

Il s'agit de mettre en place des actions concrètes afin de permettre aux patients ou à leurs proches de transmettre librement des idées d'actions visant à améliorer la prise en charge et à établir un lien direct entre les patients et/ou leurs proches et les représentants des usagers.

Il s'agit également de développer l'expérience patients et d'informer les patients sur les outils existants leur permettant de participer à l'amélioration de leur état de santé et de leur prise en charge.

Actions :

- Associer les RU dans la réflexion éthique de l'établissement.
- Participer à la réalisation des entretiens Expérience Patient auprès des patients et participer à la construction du plan d'action réaliste et innovant.
- Installer une boîte à idée sur l'amélioration de la prise en charge.
- Informer les patients sur les outils permettant d'être acteurs de leur santé (ex : sport santé).
- Promouvoir le développement de l'éducation thérapeutique et participer à l'UTEP (Unité Thérapeutique des Patients).

6. Méthodes et suivi

La mise en œuvre du projet des usagers 2024-2028 constitue un réel enjeu pour le CHSF.

Par-delà l'engagement de la CDU, de la Direction Générale et des différentes instances, le projet des usagers ne peut être mené à bien qu'avec l'adhésion, la solidarité et la participation active des professionnels de l'établissement.

Le projet des usagers s'est construit en respectant une démarche d'amélioration continue de la qualité de la prise en charge des usagers. L'état d'avancement de ce projet sera présenté et analysé en CDU tous les ans.