

# Projet des Usagers 2019-2023

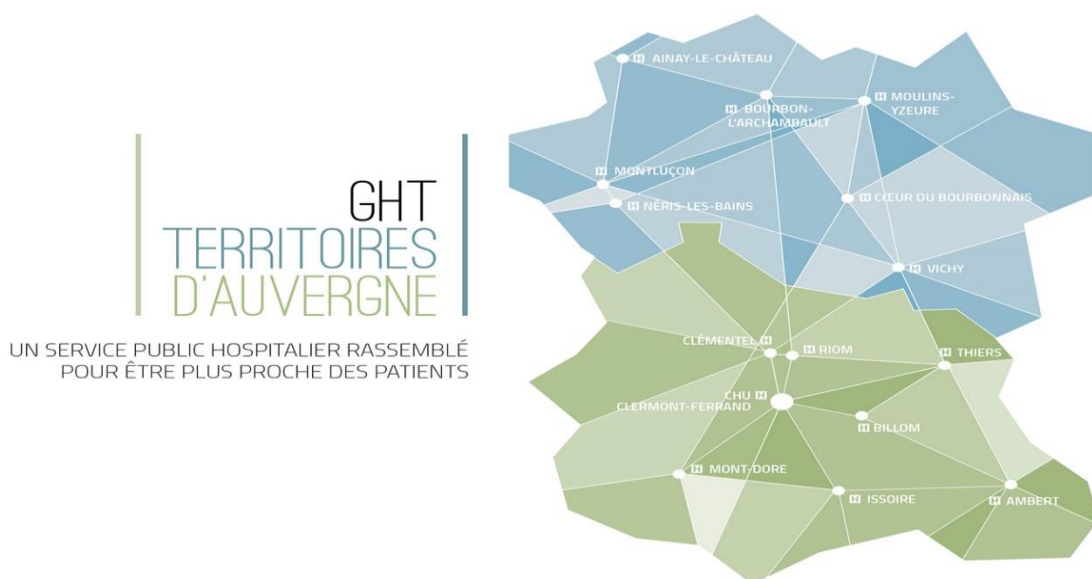
## Centres Hospitaliers de Thiers et Ambert



Centre hospitalier de Thiers



Centre hospitalier d'Ambert



## Sommaire

1. Préambule .....	3
2. Les orientations du projet des usagers .....	4
3. Le lien avec la Commission Des Usagers .....	4
3.1 Les patients .....	4
3.2 La vie des établissements.....	5
3.3 Le projet d'établissement .....	5
4. Communication du projet des usagers .....	5
4.1 La communication interne .....	6
4.2 La communication externe.....	6
5. Evaluation du projet des usagers .....	6
6. Conclusion .....	6
7. Fiche actions.....	7

## 1. Préambule

Le rôle et la place des usagers et des représentants des usagers du système de santé changent dans nos sociétés, au sein de nos établissements hospitaliers et au cœur des parcours de soins. La transformation de la CRUQ en CDU (Commission Des Usagers) par le décret du 1<sup>er</sup> juin 2016 vient conforter cette évolution et lui donner de nouvelles opportunités.

Le rapport Robillard (<http://www.assemblee-nationale.fr/14/pdf/ta-commission/r4491-a0.pdf>) dans une de ses recommandations engage les acteurs à « développer la participation des usagers et des familles ».

Le rapport présenté en février 2014 par Claire Compagnon poursuit la démarche entreprise : « Un service hospitalier moderne ne peut se concevoir sans que soient mises en place de nouvelles modalités de collaboration avec les usagers, pour adapter la politique d'accueil ou les dispositifs concernant la qualité et la sécurité des soins. »

Depuis maintenant une décennie, les grands textes de Loi concernant la santé, les rapports consacrés à la santé instituent, légitiment et impulsent les démarches conduites par les acteurs de terrain : associations d'usagers et de représentants des usagers et acteurs de la santé, avec le soutien de l'Agence Régionale de Santé.

La loi de santé s'articule autour de trois axes : le renforcement de la prévention, la réorganisation autour des soins de proximité à partir du médecin généraliste, **le développement des droits des patients en faisant progresser ces droits et en instituant la transparence en santé.**

La mise en place de CDU vient appuyer cet axe de la loi de santé. Le regard des professionnels s'enrichit de celui des usagers.

Du fait de l'intégration au sein d'un Groupement Hospitalier de Territoire, de nouvelles perspectives semblent s'ouvrir. Les commissions se devront d'être vigilantes dans ces nouvelles perspectives.

Certes la démarche est progressive et les difficultés nombreuses dans un domaine spécifique, celui d'un hôpital de proximité dont la situation géographique rend complexes les déplacements. Ces hôpitaux ont néanmoins une importance primordiale en termes de réponses en premier recours aux besoins du bassin de notre population.

Ce projet des usagers est le fruit du travail commun des membres de la CDU des centres hospitaliers d'Ambert et de Thiers. Il concerne le rôle et l'implication des représentants des usagers dans la vie institutionnelle, avec leur participation, conformément aux textes en vigueur, aux instances de l'établissement, leur donnant ainsi la possibilité d'être informés et de donner leurs avis sur les nombreux aspects de l'organisation et du fonctionnement de l'établissement.

## 2. Les orientations du projet des usagers

CE QUI EST CO-CONSTRUIT, S'ENRACINE ET SE DEVELOPPE

Les établissements et les associations d'usagers et de représentants des usagers essaient de co-construire ensemble :

- La possibilité pour les usagers d'avoir toute leur place au sein de l'hôpital.
- La possibilité pour les usagers patients et les usagers familles de se mettre en contact, de se rencontrer, de partager et de se soutenir.
- La possibilité pour les usagers de s'informer auprès de leurs pairs, de s'exprimer et d'être écoutés, dans une compréhension qui vient du vécu de chacun.
- La possibilité pour les usagers patients, les usagers familles et les professionnels de s'épauler dans la stratégie de soins engagée pour le patient.
- La possibilité pour les usagers de faire des suggestions pour des aménagements, des locaux, des organisations, des pratiques.
- Le développement de l'éducation thérapeutique à destination des usagers patients et des usagers familles.

## 3. Le lien avec la Commission Des Usagers

### 3.1 Les patients

Les représentants des usagers sont consultés régulièrement par des patients orientés par la Direction en charge de la relation avec les usagers.

Le représentant d'usagers se fait le porte-parole de leurs doléances auprès des membres de la CDU. Des entretiens de médiations, avec ou sans représentant d'utilisateur, se réalisent avec un médiateur (médical ou non médical), membre de la commission.

Ces échanges doivent être développés par une meilleure information du rôle des représentants des usagers.

Ainsi, suite à ces entretiens ou doléances reçues, les membres de la CDU élaborent, si nécessaire, des pistes d'action.

Les RU peuvent poursuivre leur mission à la sortie de l'hôpital (suivi relationnel).

Ils sont alors un lien privilégié entre les patients et le milieu hospitalier. Une attention est à porter sur les populations dites vulnérables, tout comme sur les devoirs des usagers envers les professionnels des établissements.

### 3.2 La vie des établissements

Les représentants des usagers participent dans l'établissement à de multiples instances, commissions et groupes de travail. La collaboration avec les usagers et leurs représentants doit être constamment recherchée dans le cadre d'une démarche respectueuse des droits et obligations de chacun.

Le rôle des représentants des usagers est peu connu des professionnels et peu d'échanges ont lieu.

Les représentants titulaires conviés aux instances doivent se coordonner pour maintenir leur participation :

- Conseil de Surveillance (CS) conformément aux textes en vigueur
- CSIRMT, Commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-technique
- SCLUD, Comité de lutte contre la douleur
- Réunions de l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène
- SCLAN, Comité de liaison en alimentation et nutrition
- Commission des Usagers
- Comité d'éthique et à son bureau lorsqu'il sera mis en place
- Copil Qualité Gestion des Risques – certification
- Conseil de la Vie Sociale

Il est Important que les Représentants des Usagers et de la CDU soient associés aux démarches régionales et territoriales concernant les parcours de soins (notamment dans le cadre du Conseil Territorial de Santé).

### 3.3 Le projet d'établissement

L'insertion d'un projet des usagers dans le projet d'établissement acte le rôle et la place des usagers et des représentants des usagers au sein de l'hôpital. Il constitue un nouvel outil pour développer la dynamique engagée pour renforcer l'alliance thérapeutique dans une approche compréhensive des attentes, des besoins et aussi des contraintes de chacun des acteurs : usagers patients, usagers familles, professionnels de santé. Plus concrètement, il permet de faire un état des lieux des actions et projets réalisés, en cours et à venir.

La Commission Des Usagers, dans les limites de ses missions, suivra le développement des projets élaborés dans le cadre du projet d'établissement.

Lors du renouvellement du projet d'établissement, les représentants des usagers seront intégrés aux réflexions.

## 4. Communication du projet des usagers

Au travers de la présentation du projet des usagers, c'est la place institutionnellement établie des représentants d'usagers qui est valorisée. La communication instaure les échanges et la confiance.

#### **4.1 La communication interne**

En lien avec le projet d'établissement, le projet des usagers devra être présenté au sein des instances hospitalières.

Le document sera mis à disposition dans le logiciel de gestion documentaire.

#### **4.2 La communication externe**

Le document sera disponible sur le site internet de chacun des établissements. Seront aussi informées du projet la médecine extrahospitalière (médecins, infirmiers libéraux, pharmaciens, ...), ainsi que les autres structures de soin comme les Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD), les Services de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD), Méthode d'Action pour l'Intégration des services d'Aide et de soin dans le champ de l'autonomie (MAIA), Centre Local d'Information et de Coordination en gériatrie (CLIC).

### **5. Evaluation du projet des usagers**

Les pilotes des actions veilleront à l'orientation, l'avancée et le résultat des actions. Lors d'une réunion commune des Commissions Des Usagers, un point de suivi du projet sera effectué.

### **6. Conclusion**

Au travers de la réalisation du projet des usagers, ceux-ci sont placés au cœur de leur prise en charge en tant qu'acteur. Le projet élaboré au sein des commissions des usagers 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 représentants d'usagers des deux établissements, être dynamique et participatif.

## 7. Fiche actions

THÈME	OBJECTIFS	ACTIONS	PRIORITE N°	
			CH A	CH T
<b>Accueil des usagers</b>	→ Apporter le regard des usagers → Mettre en cohérence les cheminements internes et externes au sein de l'enceinte de l'hôpital.	Etablir un bilan de la signalétique Faire un état des lieux sur le terrain des places de parking pour personnes handicapées Repérer les lieux mal éclairés	2	2
	→ Améliorer l'accueil du public	Créer un salon d'accueil	18	4
		Faire un bilan du respect de la confidentialité au bureau des entrées	3	3
<b>Accompagnement, organisation des soins et relation avec les patients</b>	→ Sensibiliser et former les personnels soignants pour qu'ils puissent repérer les patients à besoins spécifiques, communiquer avec eux, adapter la prise en charge et ainsi répondre à leurs attentes. → Aider le patient confronté à la maladie à conserver une vision espérante de son devenir	Veiller à la possibilité d'intégrer des formations en lien avec la prise en charge des populations spécifiques et notamment avec les associations locales	12	15
		Réaliser une procédure d'accueil et de prise en charge pour les patients porteurs de handicap aux urgences, adapté aux différents types de handicap	4	9
	Refaire une information sur la procédure d'interprétariat Envisager l'achat de tablette ou ordinateur	13	12	
	→ Développer la relation de confiance avec les professionnels de santé	Organiser le recueil des plaintes et des satisfactions des usagers, non formalisées par un courrier. En cas de sujets récurrents : réflexion à mener en CDU.	14	14
	→ Sensibiliser les usagers de l'établissement au respect des professionnels, des locaux et du matériel.	Poursuivre les déclarations ONVS sur les violences en milieu de santé.	15	16
		Faire un focus annuel sur les incivilités dont sont victimes les personnels, par les RU accompagnés des professionnels de santé, lors des actions de sensibilisation.	16	17
	→ Développer une réflexion sur la coopération entre médecine hospitalière et médecine de Ville	Accompagner la réflexion et les actions sur le développement du lien entre les professionnels libéraux et l'hôpital	5	13

THÈME	OBJECTIFS	ACTIONS	PRIORITE N°	
			CH A	CH T
<b>Visibilité des Représentants des usagers dans la relation avec les professionnels de santé et avec les patients</b>	→ Renforcer la visibilité et l'efficacité des RU dans leur relation avec les professionnels de santé	Participer au projet de "maison médicale" et éventuelles CPTS (communautés professionnelles territoriales de santé) et CLS	6	11
		Présenter le rôle des représentants des Usagers aux professionnels en intervenant lors des relèves pour se présenter aux équipes	7	7
		Promouvoir le projet des usagers auprès des professionnels de l'établissement (Conseil de surveillance, CME, CDU, relèves).	8	8
		Participer à la certification GHT	1	1
	→ Renforcer la visibilité et l'efficacité des RU dans leur relation en direction des patients, leurs proches, les associations et les acteurs de santé du territoire	Informé le public sur l'organisation de la démocratie sanitaire et sur l'organisation territoriale du système de santé	11	10
		S'assurer de la participation des RU aux groupes de travail et aux journées d'action thématiques des professionnels de santé (journées de l'hygiène des mains.... JEDS, conférences-débats...).	12	11
		Développer du lien avec les associations ou les bénévoles qui interviennent sur les 2 établissements hospitaliers (MCO et EHPAD)	9	6
	→ Promouvoir l'information des usagers	Créer une maison des usagers : point d'informations indispensable pour accompagner les patients et leurs proches. Réaliser une journée d'information sur le droit des patients.	17	18
		Développer l'information au travers de l'installation de totems, de postes de TV et logiciels (notamment dans les lieux de passage) afin de diffuser l'information	10	5



## 7.1 Fiches actions priorisées Ambert

Participer à la certification GHT	1
Etablir un bilan de la signalétique Faire un état des lieux sur le terrain des places de parking pour personnes handicapées Repérer les lieux mal éclairés	2
Faire un bilan du respect de la confidentialité au bureau des entrées	3
Réaliser une procédure d'accueil et de prise en charge pour les patients porteurs de handicap aux urgences, adapté aux différents types de handicap	4
Accompagner la réflexion et les actions sur le développement du lien entre les professionnels libéraux et l'hôpital	5
Participer au projet de "maison médicale" et éventuelles CPTS (communautés professionnelles territoriales de santé) et CLS	6
Présenter le rôle des représentants des Usagers aux professionnels en intervenant lors des relèves pour se présenter aux équipes	7
Promouvoir le projet des usagers auprès des professionnels de l'établissement (Conseil de surveillance, CME, CDU, relèves).	8
Développer du lien avec les associations ou les bénévoles qui interviennent sur les 2 établissements hospitaliers (MCO et EHPAD)	9
Développer l'information au travers de l'installation de totems, de postes de TV et logiciels (notamment dans les lieux de passage) afin de diffuser l'information	10
Informier le public sur l'organisation de la démocratie sanitaire et sur l'organisation territoriale du système de santé	11
S'assurer de la participation des RU aux groupes de travail et aux journées d'action thématiques des professionnels de santé (journées de l'hygiène des mains.... JEDS, conférences-débats...).	12
Refaire une information sur la procédure d'interprétariat Envisager l'achat de tablette ou ordinateur	13
Organiser le recueil des plaintes et des satisfactions des usagers, non formalisées par un courrier. En cas de sujets récurrents : réflexion à mener en CDU.	14
Poursuivre les déclarations ONVS sur les violences en milieu de santé.	15
Faire un focus annuel sur les incivilités dont sont victimes les personnels, par les RU accompagnés des professionnels de santé, lors des actions de sensibilisation.	16
Créer une maison des usagers : point d'informations indispensable pour accompagner les patients et leurs proches. Réaliser une journée d'information sur le droit des patients.	17
Créer un salon d'accueil	18

## 7.2 Fiches actions priorisées Thiers

Participer à la certification GHT	1
Etablir un bilan de la signalétique Faire un état des lieux sur le terrain des places de parking pour personnes handicapées Repérer les lieux mal éclairés	2
Faire un bilan du respect de la confidentialité au bureau des entrées	3
Créer un salon d'accueil	4
Développer l'information au travers de l'installation de totems, de postes de TV et logiciels (notamment dans les lieux de passage) afin de diffuser l'information	5
Développer du lien avec les associations ou les bénévoles qui interviennent sur les 2 établissements hospitaliers (MCO et EHPAD)	6
Présenter le rôle des représentants des Usagers aux professionnels en intervenant lors des relèves pour se présenter aux équipes	7
Promouvoir le projet des usagers auprès des professionnels de l'établissement (Conseil de surveillance, CME, CDU, relèves).	8
Réaliser une procédure d'accueil et de prise en charge pour les patients porteurs de handicap aux urgences, adapté aux différents types de handicap	9
Informier le public sur l'organisation de la démocratie sanitaire et sur l'organisation territoriale du système de santé	10
Participer au projet de "maison médicale" et éventuelles CPTS (communautés professionnelles territoriales de santé) et CLS	11
Refaire une information sur la procédure d'interprétariat Envisager l'achat de tablette ou ordinateur	12
Accompagner la réflexion et les actions sur le développement du lien entre les professionnels libéraux et l'hôpital	13
Organiser le recueil des plaintes et des satisfactions des usagers, non formalisées par un courrier. En cas de sujets récurrents : réflexion à mener en CDU.	14
Veiller à la possibilité d'intégrer des formations en lien avec la prise en charge des populations spécifiques et notamment avec les associations locales	15
Poursuivre les déclarations ONVS sur les violences en milieu de santé	16
Faire un focus annuel sur les incivilités dont sont victimes les personnels, par les RU accompagnés des professionnels de santé, lors des actions de sensibilisation.	17
Créer une maison des usagers : point d'informations indispensable pour accompagner les patients et leurs proches. Réaliser une journée d'information sur le droit des patients.	18

# Projet des Usagers commun 2019-2023

Centres hospitaliers de Thiers et d'Ambert

Groupement Hospitaliers de Territoire « Territoires d'Auvergne »

