

PROJET

DES USAGERS

2024-2027

Accueillir

Soigner

Accompagner



L'Hospitalet
CENTRE DE RÉÉDUCATION ET D'HÉBERGEMENT





Sommaire

- ♦ Page 2 : Edito
- ♦ Page 3 : Préambule
- ♦ Page 4 : Un projet des usagers pour qui ? Pour quoi?
- ♦ Page 5 : Une démarche participative
- ♦ Page 6 : Qui s'inscrit dans les orientations du projet d'établissement 2024-2028
- ♦ Page 7 : Les orientations retenues
- ♦ Pages 8 : Les perspectives
- ♦ Pages 10-11 : Annexes



“ Edito

Ce livret présente le premier projet des usagers de l'Hospitalet.

Il a pour ambition d'améliorer la politique d'accueil et d'accompagnement des patients et de leurs proches, favorisant l'autodétermination et l'inclusion des personnes.

Ce projet des usagers a pour vocation d'évoluer au fil du temps et proposer des actions en faveur des usagers au sein du service de Soins Médicaux et de Réadaptation de l'Hospitalet.

*« L'Hospitalet est
un établissement qui représente une
étape importante du parcours où
se superposent parcours de santé et
parcours de vie :
le projet de vie est important » **

** définition issue du groupe de travail sur l'élaboration du projet d'établissement 2024-2028*

Préambule

Le décret du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé donne la possibilité à cette commission de proposer un projet des usagers ; un tel projet n'est pas une obligation réglementaire mais une démarche volontaire de partenariat avec les usagers.

Il exprime les propositions et attentes des usagers au regard :

- ♦ de la politique d'accueil,
- ♦ de la qualité et de la sécurité des soins et des parcours
- ♦ et du respect des droits des usagers.

La Conférence Médicale d'Établissement (CME) peut prendre part à son élaboration.

Le projet des usagers de l'Hospitalet s'inscrit dans le projet d'établissement 2024-2028 et est le fruit d'un travail coconstruit entre représentants des usagers, professionnels et patients.

Des premières pistes ont été lancées lors du groupe de travail sur l'élaboration du projet d'établissement le 12 mai 2023. Puis elles ont été débattues en Commission des Usagers (CDU) le 23 février 2024 et un temps de travail a été consacré à l'élaboration de ce projet le 29 mai 2024.

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

L'Hospitalet développe depuis plusieurs années une politique centrée sur les usagers, concrétisée par :

- ♦ la proposition d'espaces d'échanges et de réflexions trimestriels, animés par les représentants des usagers, ouverts aux patients et leurs proches.
- ♦ la proposition d'un stand des représentants des usagers lors de la semaine sécurité chaque année au mois de novembre, afin de mieux identifier le rôle des représentants des usagers
- ♦ La mise en œuvre d'une enquête de satisfaction annuelle en cours de séjour, administrée par les représentants des usagers et analysée dans le cadre de l'instance,
- ♦ La mise en œuvre d'un groupe de travail associant représentants des usagers, patients et professionnels, dans le cadre de la réécriture du projet d'établissement,
- ♦ Une procédure de recueil des plaintes et réclamations proposant plusieurs supports offrant des possibilités d'expression multiples pour les patients et leurs proches,
- ♦ La mise en place de réunions de service d'analyse des plaintes et réclamations, et la présentation de la synthèse annuelle aux représentants des usagers.

Un projet des usagers, Pour qui ? Pour quoi ?

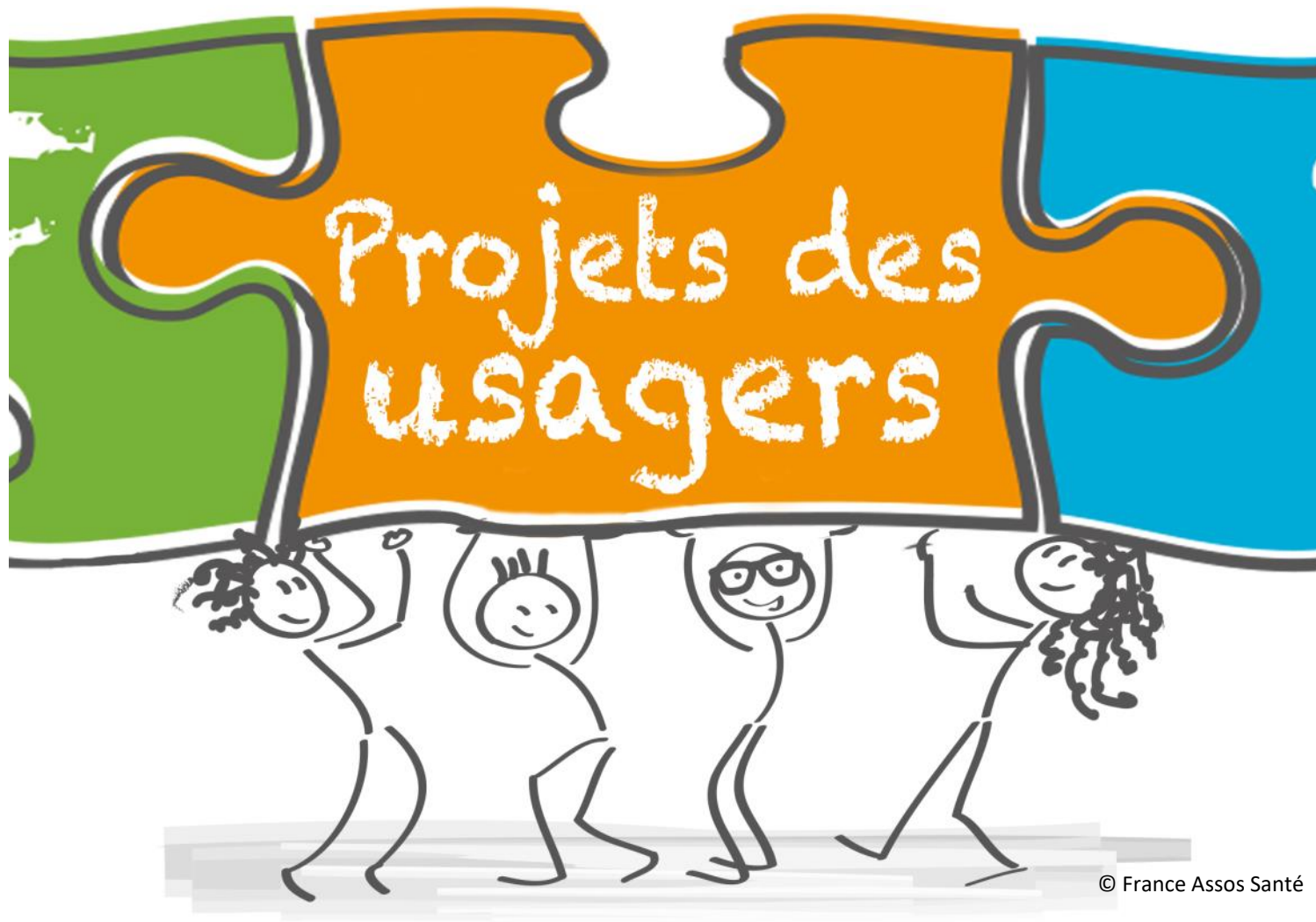
Le projet des usagers de l'Hospitalet s'écrit par le patient et pour le patient.

Il a pour ambition de répondre aux besoins de tout usager de l'établissement, qu'il soit patient, aidant, proche, voire patient potentiel.

Il s'inscrit dans une démarche d'inclusion du patient aux projets de l'établissement et il crée ainsi l'opportunité d'un partenariat pérenne entre les différents acteurs de l'écosystème et d'une réflexion commune sur l'élaboration d'un ou plusieurs volet(s) du projet stratégique d'établissement.

Le patient partenaire devient ainsi acteur de sa santé en apportant une vision complémentaire de celle des soignants.

Le projet des usagers reflète l'engagement de la direction, de la CME et des Représentants des Usagers en faveur de l'amélioration de l'expérience patient.



Une démarche participative

Lors du groupe de travail sur la réécriture du projet d'établissement, les participants, patients et représentants des usagers ont pu exprimer leurs attentes, telles que :

- ◆ des espaces ou des occasions pour donner envie aux personnes de se retrouver
- ◆ davantage de souplesse dans le choix des traitements (médicamenteux et non médicamenteux)
- ◆ plus de souplesse et de liberté pour sortir de l'établissement
- ◆ la valorisation des métiers du soin
- ◆ ...

Par ailleurs, dans le cadre des enquêtes de satisfaction en cours de séjour, et des rencontres trimestrielles avec les RU, les patients ont pu exprimer :

- ◆ Leur méconnaissance du rôle des représentants des Usagers
- ◆ La nécessité d'améliorer l'accueil de leurs proches
- ◆ L'importance d'améliorer la communication entre professionnels et patients pour une meilleure compréhension du parcours de soin
- ◆ ...

Qui s'inscrit dans les orientations du Projet d'établissement 2024-2028

En particulier :

L'orientation 1 : Permettre un accompagnement individualisé :

Accompagner chacun dans le respect de sa singularité, de son histoire et de son projet

Et l'orientation 4 du projet d'établissement : Garantir un accompagnement qui encourage l'adaptation et l'autonomie .

Développer de nouveaux espaces individuels ou collectifs pour maintenir le lien social et la convivialité.



Apporter la connaissance du rôle du représentant des usagers au sein de l'établissement :

- ♦ Améliorer et/ou créer des supports de communication plus accessibles et ludiques
- ♦ Participer à la semaine sécurité des patients : animer le stand de la CDU et aller à la rencontre des patients présents et de leurs proches
- ♦ Animer des temps d'échanges collectifs : café des Représentants des Usagers / espace d'échanges et de réflexion : rencontrer les patients en toute convivialité, autour d'un café et échanger sur leurs droits et leurs attentes
- ♦ Proposer un temps de rencontre individuelle au patient et/ou son entourage : diffuser largement les coordonnées des RU et inviter les patients et/ou leurs proches à les contacter.



Assurer un rôle de médiation entre le patient et la structure :

- ♦ Se rendre disponible pour rencontrer les patients à leur demande ou à la demande de la structure : permettre des rencontres en dehors des réunions institutionnelles programmées, en fonction des disponibilités des RU
- ♦ Faire remonter l'expression et les attentes des patients rencontrés auprès de la CDU : collecter les remarques et propositions des patients et les présenter en commission. Proposer des actions d'amélioration en rendant le patient acteur de sa prise en charge

Améliorer la connaissance du tissu associatif :

- ♦ Partager l'expérience et la connaissance du milieu associatif en fonction des attentes des patients : participer à l'ouverture de l'établissement sur son territoire – aider le patient à se projeter hors les murs - faciliter sa sortie en milieu ordinaire et son inclusion, en fonction de ses souhaits et de son projet
- ♦ Orienter les patients demandeurs vers des dispositifs ressources connus : faciliter le partage d'expérience entre patients, proches aidants et bénévoles représentants des associations, lors des cafés des RU. Encourager l'autodétermination des patients.

Les perspectives



Les conditions de réussite d'un tel projet sont, par-delà l'engagement de la direction et de la CME, d'une part la disponibilité des Représentants des Usagers et d'autre part l'adhésion et la participation active des professionnels.

Il ne peut se développer sans l'accompagnement de l'équipe de direction dans une réflexion prospective sur les compétences, les pratiques professionnelles et l'organisation ainsi que sur l'évolution des attentes des usagers.

Ce projet s'inscrit dans la démarche d'amélioration continue de la qualité de l'Hospitalet et son état d'avancement sera présenté et discuté en COmité de DIRection (CODIR) et en Commission des Usagers.

La Commission des Usagers, CDU

Une commission, c'est un ensemble de personnes à qui on a confié une mission

Un usager, c'est une personne malade qui est à l'hôpital.

Quel est le rôle de la CDU ?

- Elle veille au respect des droits des usagers
- Elle aide à améliorer la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches

Les représentants des usagers

Les représentants des usagers sont des bénévoles d'une association.

Un bénévole, c'est une personne qui travaille gratuitement, pour aider les autres.

Cette association aide les patients.



A quoi servent les représentants des usagers ?

- Ils écoutent les problèmes que je rencontre
- Ils m'aident
- Ils défendent mes droits
- Ils répondent à mes questions sur l'établissement
- Ils expliquent mes problèmes au directeur de l'établissement

Je veux contacter les représentants des usagers



Nicole COMBE

Téléphone : 06 09 95 43 00

Association Spondyl'Asso



Gérard DUCOURTIEUX

Téléphone : 06 07 84 28 40

Union Départemental des Associations Familiales
UDAF 41



Annick NOURY -LACROIX

Téléphone : 06 72 31 58 13

Association Consommation, Logement et Cadre de Vie
CLCV



33 rue Pasteur

41800 Montoire-sur-le-Loir

Tél : 02 54 85 25 00

www.lhospitalet.fr

