



*Fondation Edith Seltzer*

# PROJET DES USAGERS

2024 - 2027

## Résumé

Définitions du projet des usagers pour le site du SSR LA GUISE pour les 3 prochaines années

Elisabeth FINE  
Représentante des Usagers

# PROJET DES USAGERS 2024- 2027

## PREAMBULE

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 de l'Établissement (CME) peut prendre part à son élaboration.

Le projet des usagers de La Guisane s'inscrit dans le projet stratégique d'établissement et est le fruit d'un travail co-construit entre les représentants des usagers et des professionnels de l'établissement. Validé par la Commission des Usagers (CDU), il est un outil d'amélioration continue de la qualité des soins et de l'expérience des patients et des aidants.

La Guisane développe depuis plusieurs années une politique centrée sur les usagers, concrétisée par :

- La création d'un tableau de bord des réclamations accessible aux professionnels,
- La mise en place d'une réunion pluridisciplinaire d'analyse des plaintes et réclamations associant les médiateurs et la direction.
- L'émergence et la promotion renforcée de patients experts au sein de l'évaluation de la qualité des soins de l'établissement
- La création d'un comité Ethique et Bientraitance

## UN PROJET DES USAGERS POUR QUI ? POUR QUOI ?

Le projet des usagers de La Guisane 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 volet du projet stratégique d'établissement.

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

## UN ENGAGEMENT INSTITUTIONNEL EN FAVEUR DE L'EXPERIENCE PATIENT

Le projet des usagers reflète l'engagement de la Direction, de la Conférence Médicale d'Etablissement, des professionnels et des représentants des usagers, en faveur de l'amélioration de l'expérience patient.

L'expérience patient peut être définie comme l'ensemble des interactions des patients, des proches, des aidants avec une organisation de santé, susceptibles d'influencer leur perception tout au long de leur parcours de santé. Elle fait partie intégrante de la démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins à La Guisane.

## UNE DEMARCHE PARTICIPATIVE D'ÉLABORATION

Des premières pistes de réflexion ont été lancées durant les dernières Commission des Usagers. Ce projet des usagers est donc le fruit d'une réflexion concertée avec les représentants des usagers.

## LES TROIS AXES DE TRAVAIL RETENUS

### LES USAGERS ET LA DEMARCHE QUALITE

Renforcer la présence des représentants des usagers lors de journées thématiques ou d'instantanés consacrés :

- Organisation d'un café ou d'une journée des usagers.

Poursuivre nos travaux concernant les plaintes et réclamations :

- Renforcer le processus de médiation et d'analyse pluridisciplinaire ainsi que leur reconnaissance.
- Encourager lors d'une réclamation d'un usager ou d'un proche, sa mise en relation avec un représentant des usagers.
- Réaliser un travail qualitatif sur les thématiques récurrentes des plaintes et réclamations et des événements indésirables déclarés en lien avec la Coordination des vigilances et de la gestion des risques associés aux soins.

### LES USAGERS, ACTEURS DES PROJETS D'ETABLISSEMENT

Faire parler davantage le patient et les familles ou tuteurs :

- En s'appuyant sur les outils de mesure existants comme e-satis ; améliorer le recueil et l'analyse pour mieux le retranscrire aux équipes soignantes. Faire de la satisfaction des patients un outil de mesure de notre performance. Selon les besoins et les demandes, des enquêtes flash devront cibler des domaines spécifiques ou des services volontaires.

Rédiger dans le Programme d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins (PAQSS) de l'Etablissement les actions issues des recommandations de la Commission des Usagers.

Améliorer l'accès à l'information des patients et de leurs proches sur les droits des patients et le fonctionnement de la Guisane

### LES USAGERS ET LE NUMERIQUE :

Développer et sensibiliser l'accès du patient à son profil « Mon espace santé ».

## PERSPECTIVES : MÉTHODE ET SUIVI

Les conditions de réussite d'un tel projet sont, par-delà l'engagement de la Commission Des Usagers, de la Conférence Médicale d'Etablissement, de la Direction et des équipes soignantes, un portage au plus près du terrain et un suivi en transversalité pour atteindre les objectifs dans la continuité. L'état d'avancement de ce projet sera présenté et discuté en Commission des Usagers.

## ANNEXE : Définitions

**La Commission des Usagers** : une Commission des Usagers (CDU) est installée dans chaque établissement de santé public et privé pour veiller au respect des droits des usagers, faciliter leurs démarches et contribuer par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades.

**Le représentant des usagers** : le représentant des usagers est chargé de défendre et de veiller au respect des droits des usagers du système de santé. Il agit principalement pour garantir le respect et la promotion des droits des malades et usagers du système de santé.

**L'aidant** : toute personne qui vient en aide à une autre personne touchée par une perte d'autonomie, un handicap ou une longue maladie.

**Le patient expert** : le patient-expert désigne celui qui, atteint d'une maladie chronique, a développé au fil du temps une connaissance fine de sa maladie et dispose ainsi d'une réelle expertise dans le vécu quotidien d'une pathologie ou d'une limitation physique liée à son état.

**Le patient engagé** = le patient partenaire ou le patient ressource :

- Le patient partenaire : Le patient partenaire dans ses soins prend en charge son traitement et l'adapte aux différents événements de sa vie quotidienne. Un contrat thérapeutique lie le patient et l'équipe de soins, le patient accepte de gérer de façon autonome sa maladie
- Le patient ressource : Le patient partenaire devient partenaire pour autrui lorsqu'il souhaite mettre à profit son expérience et ses savoirs expérientiels au service :
  - o Des autres patients, des soins et des services : patient ressource
  - o De la recherche : patient co-chercheur
  - o Des étudiants en médecine et autres formations en santé : patient formateur