

Projet des Usagers 2023-2025

TABLE DES MATIERES

Table des matières	1
1) Introduction – état des lieux	2
2) Qui sont les Représentants des Usagers (RU)	3
3) Objectifs principaux et orientations.....	3
4) Axes et plan d’actions.....	4
- Axe 1 : Poursuivre et développer la promotion des Droits des usagers et faire connaître le rôle des représentants des usagers auprès des professionnels de santé et des usagers.....	4
- Axe 2 : Développer la politique d’accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.....	6
- Axe 3 : Contribuer à l’expression de l’expérience patient et de ses proches pour faciliter l’engagement du patient.....	7
- Axe 4 : Améliorer et rendre lisible la place des associations de patients au sein de l’établissement	7
5) Communication	8
6) Evaluation.....	8
7) comment contacter la commission des usagers et les représentants des usagers.....	9

1) INTRODUCTION – ETAT DES LIEUX

La Commission des usagers du Centre Hospitalier de Boulogne sur mer a été renouvelée début 2023 avec la nomination de nouveaux Représentants des Usagers et l'arrivée d'une nouvelle chargée des relations avec les usagers et les associations.

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** en vue de l'élaboration du projet d'établissement des établissements publics de santé. **Un projet qui implique l'ensemble des représentants des usagers, les bénévoles des associations intervenant dans l'établissement**, les représentants de la commission médicale d'établissement, mais aussi de nombreux autres intervenants de l'établissement (notamment la Commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques dans la fonction publique hospitalière, la direction qualité, etc.)

L'utilisateur est aujourd'hui considéré en tant qu'acteur du système de santé c'est-à-dire reconnaître aux personnes malades des droits leur donnant le pouvoir d'exercer leurs choix. Et ce, au travers de droits individuels et de droits collectifs.

Le représentant des usagers est un acteur essentiel pour veiller au respect des droits et à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins des patients pris en charge dans l'établissement. La contribution active des représentants des usagers aux projets et démarches d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins s'entend aujourd'hui au-delà de la représentation collective des patients dans les instances décisionnelles et consultatives de l'établissement. L'écoute et la prise en compte dans des échanges collectifs et constructifs du point de vue des représentants des usagers dans les différents aspects de la vie quotidienne des patients sont encouragées par la gouvernance.

La présence active des associations de patients contribue à renforcer l'engagement du patient et de ses proches dans son parcours de santé.

Le nouveau manuel de certification des établissements de santé place les usagers au cœur de la démarche. L'implication des représentants des usagers dans la procédure de certification contribue à la transparence de la procédure et favorise la confiance en la certification.

- Le premier chapitre concerne directement le résultat pour le patient. Tout au long de sa prise en charge, **ses droits sont respectés**, ses besoins spécifiques pris en compte de la même façon que ses attentes et ses préférences. Au-delà, **l'engagement du patient est recherché. Son implication comme partenaire de sa prise en charge, tout comme celle de ses proches et aidants**, est favorisée par **l'expression de son point de vue sur son expérience** et le résultat des soins.
- Le troisième chapitre concerne l'établissement et évoque la **formalisation du projet des usagers** et son articulation avec le projet médical et soignant (Critère 3.2-11 : L'établissement implique des représentants des usagers et des associations de patients au sein de l'établissement, dans les instances et dans la vie de l'établissement).

2) QUI SONT LES REPRESENTANTS DES USAGERS (RU)

Les représentants des usagers ont pour mission de **défendre les droits et les intérêts des usagers d'un établissement**. Ils font partie de la Commission Des Usagers (CDU) et **contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches**. Ils sont membres d'associations d'usagers agréées en santé comme : APF France Handicap, PRIARTEM, UFC Que Choisir Artois et UNAFAM.

- Ils représentent les usagers au sein du Centre Hospitalier de Boulogne sur mer et participent aux différentes instances, comme la commission des usagers, la commission médicale d'établissement, la commission de soins infirmiers-rééducation- médico-technique, et la commission qualité des risques et des vigilances. Ils sont porteurs de la parole des usagers dans les commissions et instances dans lesquelles ils sont mandatés.
- Ils contribuent à l'amélioration de la vie quotidienne des patients et de leurs proches en faisant connaître leurs besoins et leurs problèmes auprès des décideurs, et contribuent à la production de recommandations pour améliorer le système de santé.
- Ils **participent à l'activité « des maisons des usagers »**.

Les enquêtes présentées en réunion de CDU montrent, de la part des usagers comme de la part des professionnels de santé, une relative méconnaissance de la Commission des Usagers, des Représentants des Usagers et du processus de réclamation.

Les représentants des usagers souhaitent s'impliquer et renforcer la visibilité et l'efficacité des RU dans leur relation avec les professionnels de santé et dans leur relation avec les patients, leurs proches, les associations et les acteurs de santé du territoire.

3) OBJECTIFS PRINCIPAUX ET ORIENTATIONS

Le projet des usagers du Centre Hospitalier de Boulogne sur mer 2023-2025, a été élaboré en étroite collaboration entre les représentants des usagers, le service des relations avec les usagers, en lien avec la commission des usagers.

Il s'inscrit dans la recommandation de la Haute Autorité de Santé : "soutenir et encourager l'engagement des usagers" d'une part, et dans le projet d'établissement 2023 -2027 du Centre Hospitalier de Boulogne sur mer, d'autre part.

Ce document a été élaboré dans le contexte particulier d'un large renouvellement des RU de la Commission des usagers et de la nécessité de concrétiser rapidement le projet des usagers, pour pouvoir en présenter une déclinaison significative lors de la certification de l'établissement en 2024.

Les représentants des usagers inscrivent leurs propositions dans l'esprit de défense du secteur hospitalier public et de volonté d'améliorer l'accueil et la déclinaison des droits des patients avec les professionnels de santé. Cette contribution ne retient que les actions à mener avec participation active des RU, en liaison avec les associations.

Le projet des usagers pourra être complété en cours d'exercice par des axes complémentaires, notamment en fonction de l'analyse des réclamations et des questionnaires de satisfaction.

Le projet des usagers favorise le **respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches**.

Les principaux axes du projet des usagers sont :

- **Axe 1** : Poursuivre et développer la promotion des **Droits des usagers** et faire connaître le **rôle des représentants des usagers** auprès des professionnels de santé et des usagers
- **Axe 2** : Développer la politique **d'accueil et de prise en charge** des personnes malades et de leurs proches
- **Axe 3** : Contribuer à **l'expression de l'expérience patient et de ses proches** pour faciliter l'engagement du patient
- **Axe 4** : Améliorer et rendre lisible la place des **associations de patients** au sein de l'établissement

4) AXES ET PLAN D' ACTIONS

- AXE 1 : POURSUIVRE ET DEVELOPPER LA PROMOTION DES DROITS DES USAGERS ET FAIRE CONNAITRE LE ROLE DES REPRESENTANTS DES USAGERS AUPRES DES PROFESSIONNELS DE SANTE ET DES USAGERS

❖ **Améliorer la connaissance de leurs droits par les usagers (droit à l'information ...)**

Les établissements de santé se doivent d'informer le patient sur ses droits :

- *Un résumé des principaux droits est intégré dans **le livret d'accueil** remis lors de chaque admission. La Charte du patient hospitalisé est affichée à chaque entrée de service.*
- *Cette information peut être complétée par les représentants des usagers et/ou les associations de patients : ils constituent une ressource à laquelle l'accès des patients doit être facilité.*
- *Informer le patient de ses droits : la personne de confiance, les directives anticipées, le consentement éclairé.*
- *Associer les représentants des usagers aux groupes de travail institutionnels concernant les droits des usagers*
- *Réaliser une journée d'information sur le droit des patients.*
- *Recueillir l'avis des représentants des usagers sur les documents remis aux patients (livret d'accueil, personne de confiance, directives anticipées, questionnaire de sortie...) ;*
- *Associer les représentants des usagers à la semaine sécurité patients organisée au sein du Centre Hospitalier en novembre chaque année.*
- *Participer aux actions visant à l'actualisation et à la diffusion plus générale du livret d'accueil ;*

❖ Améliorer la visibilité des représentants des usagers dans la relation avec les professionnels de santé et avec les patients

- Renforcer la participation des représentants des usagers à la démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. Inviter les représentants des usagers à participer à la démarche qualité et sécurité de soins : patients traceurs, parcours traceurs, audits systèmes, recueil d'expérience... Participer à la certification du CHB
- Elaborer un flyer de présentation des représentants des usagers à destination des usagers et des professionnels et le diffuser notamment sur le site internet de l'établissement ;
- Renforcer la visibilité et l'efficacité des RU dans leur relation avec les professionnels de santé :
 - Présenter le rôle et les missions des représentants des usagers aux instances de l'établissement et aux professionnels dans les services ;
 - Présenter le rôle des représentants des Usagers aux professionnels en intervenant lors de réunions de service ou de pôle et en veillant à toucher le plus grand nombre possible de personnes ;
 - Promouvoir le projet des usagers auprès des professionnels de l'établissement (Conseil de surveillance, CME, réunions de services ou de pôle).
- Renforcer la visibilité et l'efficacité des RU dans leur relation avec les patients, leurs proches, les associations et les acteurs de santé du territoire
 - Participer autant que possible aux groupes de travail et aux journées d'action thématiques des professionnels de santé ;
 - Développer du lien avec les associations ou les bénévoles qui interviennent sur l'établissement ;
 - Participer activement à la création d'une maison des usagers et y tenir une permanence ;

- AXE 2 : DEVELOPPER LA POLITIQUE D'ACCUEIL ET DE PRISE EN CHARGE DES PERSONNES MALADES ET DE LEURS PROCHES

❖ **Améliorer l'accessibilité des locaux et des soins aux personnes en situation de handicap**

Les représentants des usagers souhaitent mener les actions ci-après avec les personnels de santé et d'administration de l'hôpital. Des actions se dérouleront avec la participation d'une personne en situation de handicap moteur, une personne en situation de handicap sensoriel, et une **personne en situation de handicap mental et son aidant**.

- Dresser un état des lieux :
 - De l'accessibilité de l'établissement et de ses accès;
 - Des moyens humains et équipements spécifiques en place pour répondre aux besoins spécifiques des personnes en situation de handicap ;
 - Des organisations contribuant à améliorer l'accès aux soins des personnes en situation de handicap (Handiconsult, rôle du référent handicap, ...) ;
- Rencontrer les associations représentant les personnes en situation de handicap afin de recueillir les suggestions ou réclamations ayant échappé au processus de réclamations ; se faire aider par ses associations pour faire connaître la CDU et le processus de réclamations.
- Elaborer en liaison avec le personnel de santé et la direction de l'hôpital un plan d'amélioration de l'accès aux soins des personnes en situation de handicap, en fonction des constats effectués ;
- Suivre en réunion de CDU l'avancement de ce plan d'actions ;

❖ **Évaluer l'accueil et le parcours patient au travers des enquêtes de satisfaction et de l'analyse des réclamations**

- Améliorer le parcours patient au niveau du service des urgences (accueil, temps d'attente, orientation vers les services d'aval...)
- Améliorer l'accès des rendez-vous au sein des secrétariats

❖ **Favoriser la présence et l'implication des proches et / ou aidants et leur participation en particulier pour les situations difficiles**

- Communication et rencontres avec les professionnels dans les services sur l'intérêt d'associer les proches et/ou aidants dans les prises en charge
- Recenser les associations d'aidants pouvant soutenir les proches et les guider notamment pour la sortie
- Assurer des permanences de RU et d'associations au sein de la Maison des Usagers pour accompagner les proches et/ou aidants

❖ **Promouvoir la bientraitance**

- Renforcer la bienveillance et le Bientraitance vis-à-vis du patient et de son entourage.
- Limiter le recours à la contention et proposer des alternatives
- Promouvoir le respect de l'intimité et de la dignité
- Développer l'éducation à la sexualité des patients vulnérables

- **AXE 3 : CONTRIBUER A L'EXPRESSION DE L'EXPERIENCE PATIENT ET DE SES PROCHES POUR FACILITER L'ENGAGEMENT DU PATIENT**

- Recueillir l'expérience patient avec les représentants des usagers lors d'un entretien.
- Réaliser des enquêtes ponctuelles auprès des patients dans un service hospitalier, un jour donné, notamment sur une thématique spécifique (bientraitance, information sur les droits, etc.) en complément des questionnaires de sortie.
- Favoriser le taux de retour des questionnaires de sortie en invitant les professionnels à présenter le questionnaire au patient et en insistant sur l'importance de sa contribution pour améliorer la qualité et la sécurité des soins ;
- Tenter d'améliorer l'expression des personnes les plus vulnérables et les moins habituées à renseigner des questionnaires, quel qu'en soit le support ;
- Analyser les commentaires des enquêtes de satisfaction comme e-satis pour mener des plans d'actions d'amélioration.

- **AXE 4 : AMELIORER ET RENDRE LISIBLE LA PLACE DES ASSOCIATIONS DE PATIENTS AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT**

Les associations souhaitent accroître leur rôle d'accompagnement dans la prise en charge des patients, dès lors, il est important de donner de la visibilité dans un cadre défini à leur champ d'action. Les professionnels de santé doivent disposer d'outils de communication leur permettant d'orienter les patients vers les associations à même de les soutenir dans leur parcours de santé.

Les associations d'Usagers participent également aux actions d'information et de promotion de la santé en participant à des journées sur des thématiques particulières.

❖ **Ouvrir et dynamiser la Maison des Usagers dans le Hall de l'hôpital**

- Améliorer l'accueil, l'écoute et l'information des patients et de leur entourage par l'intermédiaire de la MDU
- Actualiser la liste des associations de patients et notamment de bénévoles et la mettre à disposition de la Maison des Usagers et des services de soins ;
- Assurer l'implication des Représentants des Usagers et des associations de patients au sein de l'établissement : développer des permanences d'associations, de professionnels et Représentants des Usagers au sein de la Maison des Usagers
- Favoriser les actions de sensibilisation et d'information auprès des patients.
- Revoir l'architecture de l'espace des usagers et le moderniser pour en faire un lieu adapté

❖ **Favoriser la lisibilité et le lien avec les associations**

- Recueillir les besoins des associations et renforcer le lien avec l'établissement et les professionnels
- Rendre plus lisible l'intervention des associations de bénévoles au sein de l'établissement pour les usagers
- Présenter les missions des associations de bénévoles intervenant en son sein sur le site internet du Centre Hospitalier de Boulogne sur mer ;
- Intégrer l'information sur les associations de bénévoles dans le livret d'accueil
- Organiser une réunion annuelle entre la Commission des Usagers et les associations de bénévoles.

5) COMMUNICATION

❖ **Communication interne :**

En lien avec le projet d'établissement, le projet des usagers devra être présenté au sein des différentes instances du Centre Hospitalier de Boulogne sur mer.

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

❖ **Communication externe :**

Le document sera disponible sur le site internet de l'établissement.

6) EVALUATION

Une évaluation du projet des usagers sera faite chaque année en commission des usagers en lien avec son rapport annuel.

Le projet des usagers est revu également lors du renouvellement des RU par la nouvelle commission des usagers.

7) COMMENT CONTACTER LA COMMISSION DES USAGERS ET LES REPRESENTANTS DES USAGERS



LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Les représentants des usagers ont pour mission de défendre les droits et les intérêts des usagers d'un établissement.

Ils font partie de la Commission Des Usagers qui veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches. Ils sont membres d'associations d'usagers agréées en santé : APF France Handicap, PRIARTEM, UFC Que Choisir Hauts de France et UNAFAM.

Anne ECUYER



Gérard FRANCOIS



Georges LECOCQ



Pierre LEFLON
07 69 01 26 32



Pour toute remarque, remerciement, réclamation, plainte ou pour contacter un représentant des usagers, vous pouvez vous adresser à :



Bénédicte DECHERF
chargée des relations avec les usagers et les associations

📍 Centre Hospitalier de Boulogne-sur-Mer
BP 609 - 62321 BOULOGNE-SUR-MER Cedex

☎ 03 21 99 32 52
✉ cdu@ch-boulogne.fr