



CENTRE HOSPITALIER MARESCOT

PROJET DES USAGERS 2022-2026

V1 du 30 09 2022 – présentation CDU du 07 10 2022

Préambule :

La place et le rôle des usagers au sein des établissements de santé a été réaffirmée par le décret 2016-726 du 1^{er} juin 2016, relatif à la commission des usagers.

Depuis une dizaine d'années, tous les textes de loi relatifs à la santé, ainsi que les recommandations de bonne pratique valorisent et impulsent les démarches conduites avec les représentants des usagers et la commission des usagers.

Au centre hospitalier Marescot, la commission des usagers se réunit régulièrement et les membres participent aux audits et actions menées en faveur des patients.

A l'occasion de la préparation de la certification V2023, des échanges ont eu lieu avec les représentants des usagers en CDU lors de l'audit des représentants des usagers, sur la pertinence de l'élaboration d'un projet des usagers au CH Marescot.

Dans la mesure où le Centre Hospitalier est en phase de préparation d'un nouveau projet d'établissement, et compte tenu que le GHT Normandie Centre auquel est rattaché le Centre Hospitalier Marescot prépare son nouveau Projet Médical Partagé, les membres de la CDU ont estimé opportun de lancer en 2022 une démarche de projet des Usagers, afin que celui-ci puisse être articulé avec le projet médico-soignant.

Le projet des usagers - c'est quoi ?

Le projet des usagers c'est :

- L'opportunité de renforcer et afficher le partenariat entre les représentants des usagers et les acteurs du Centre Hospitalier
- L'engagement dans un mouvement d'évolution sociale où le patient devient acteur de sa santé
- Se donner les moyens de sécuriser les parcours et les soins

Le décret 2016-726 du 1^{er} juin 2016 relatif à la commission des usagers précise dans son article 1^{er} :

« La commission peut proposer un projet des usagers, après consultation de l'ensemble des représentants des usagers de l'établissement et des représentants des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement et intervenant en son sein.

« Ce projet s'appuie sur les rapports d'activité établis en application de l'avant-dernier alinéa de l'article L. 1112-3. Il exprime les attentes et propositions des usagers au regard de la politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité de la prise en charge et du respect des droits des usagers. La commission médicale d'établissement ou la conférence médicale d'établissement contribue à son élaboration. Il est transmis par la commission des usagers au représentant légal de légal l'établissement.

« Le projet des usagers est proposé par la commission des usagers en vue de l'élaboration du

projet d'établissement des établissements publics de santé, de la politique médicale des établissements de santé privés ou du projet institutionnel des établissements de santé privés d'intérêt collectif. »

Le projet des usagers - les objectifs :

Le projet des usagers :

- Est articulé avec les différents projets de l'établissement et peut contribuer à les alimenter
- Contribue à la stratégie de l'établissement
- Se veut un appui au partenariat existant entre usagers/professionnels/direction
- S'appuie sur les rapports d'activité de la CDU et sur les autres bilans disponibles de l'institution
- Implique l'ensemble des représentants des usagers, bénévoles le cas échéant, les représentants de la CME, de la CSIRMT, de la direction
- Se veut appui à l'amélioration de la qualité de la prise en charge

Le projet des usagers - la démarche proposée :

- Validation du principe de création d'un projet des usagers en CDU
- Proposition d'une trame par le service qualité et la direction
- Réflexion conjointe direction/usagers/professionnels sur le contenu du projet
- Validation par la CDU
- Présentation dans les autres instances
- Suivi annuel

Le projet des usagers - les orientations du projet des usagers au CH Marescot :

- La politique d'accueil : accessibilité du public et information
- Le respect des droits des patients, information et accompagnement des usagers aux soins et aux droits (internet, livret d'accueil, affichage)
- L'amélioration de la qualité des soins et de la sécurité des soins par l'intervention d'association de patients bénévoles (entraide, soutien des personnes concernées, formation des malades et des familles)
- L'organisation des parcours des patients et la fluidité des parcours en lien avec les associations de patients bénévoles (préconisations et conseils en vue du retour à domicile)
- La lutte contre la maltraitance et la promotion de la bienveillance / bientraitance et de l'Humanité

Ces orientations porteuses d'amélioration pour la prise en charge de l'utilisateur seront coconstruites et covalidées avec les professionnels et les autres instances et contribueront aux orientations stratégiques de l'établissement pour les 5 ans à venir.

Le projet des usagers - la communication du projet des usagers :

- La communication interne :
 - o Au sein des instances
 - o Dans la gestion documentaire
 - o Dans le flash infos des professionnels
- La communication externe :
 - o Sur le site internet
 - o Aux autorités de tutelle au moment de l'envoi du projet d'établissement

Le projet des usagers - l'évaluation du projet des usagers :

L'avancement des différentes actions retenues dans le projet des usagers sera présenté en CDU une à deux fois par an et discuté avec les représentants des usagers.

Pour la bonne compréhension du projet et des actions à mener, le projet des usagers est présenté sous la forme d'un plan d'actions.

Ce plan d'actions est également intégré au PAQ de l'établissement pour garantir le meilleur suivi possible.

Plan d'actions et calendrier :

PROJET DES USAGERS 2022-2026 PLAN D' ACTIONS		
THEMES	ACTIONS	ECHEANCE
POLITIQUE D'ACCUEIL	Contribuer à la mise à jour du livret d'accueil	En continu
	Apporter le regard des usagers en matière d'accessibilité public	En continu
	Développer l'information au public par l'intégration de messages TV, totems	En continu
QUALITE SECURITE DES SOINS	Participer à la démarche de certification V2023	2023
	Promouvoir le projet des usagers au sein des instances en interne et un partenariat usagers-professionnels	En continu
	Participer à la dynamique d'amélioration de la prise en charge des patients (audits, CREX, recommandations aux instances)	En continu
	Participer à la semaine de la sécurité des soins du CH de Vimoutiers	En continu
	Participer aux audits en lien avec l'hygiène	En continu
	Participer aux actions d'amélioration en lien avec l'identitovigilance (audits)	En continu
	Contribuer aux travaux en lien avec le projet immobilier (accueil et informations patients, ...)	2026
VISIBILITE DES RU	Renforcer la visibilité des RU par l'information en interne au public et aux professionnels	En continu
	Evaluer la participation des RU aux actions d'amélioration (audits, actions de sensibilisation, formations, rédaction de documents...)	En continu