Projet des Usagers 2025-2027

Centre Hospitalier de Douarnenez

Sommaire

I – Définition projet des usagers P2

II – Une démarche participative P3

III – Déclinaison des axes stratégiques du projet des usagers P6

I – Définition du projet des usagers

Le décret du 1er juin 2016 relatif à la Commission des Usagers (CDU) des établissements de santé donne la possibilité à la CDU de proposer un projet des usagers.

Le projet des usagers exprime les propositions et attentes des usagers au regard de la politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité des soins et du respect des droits des usagers.

Le projet des usagers s'inscrit dans le projet d'établissement du Centre Hospitalier et des structures médico-sociales s'y rattachant.

Les objectifs et actions inscrits dans ce projet des usagers alimenteront le Projet d'Etablissement 2026-2030 du Centre Hospitalier et des structures médico-sociales.

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

La personne accompagnée désigne les résidents de l'EHPAD et les bénéficiaires des soins à domicile.

1.1 Objectifs du projet des usagers

Le projet des usagers du CHDz a pour ambition de répondre aux besoins et aux attentes des patients et de leurs proches. Depuis de nombreuses années, notre établissement s'est engagé dans une démarche qualité relative au respect des droits des patients. Il y a une nécessité de mener une politique de relation usagers ambitieuse au regard des enjeux sociétaux et du renforcement de la démocratie en santé en sein de notre établissement.

L'implication et l'engagement des représentants des usagers est un point fort de l'établissement.

Le projet des usagers offre l'opportunité d'un partenariat entre différents acteurs :

- représentants des usagers,
- associations,
- CDU,
- Commission Médicale d'Établissement,
- CSIRMT.

Il permet de mettre en cohérence et de valoriser les collaborations existantes et de créer les conditions d'un partenariat pérenne et solide entre les usagers, les associations, la direction et les professionnels de santé.

2.2 Le rôle des Représentants des Usagers

Les représentants des usagers ont un rôle essentiel :

- Ils sont les porte-paroles de tous les usagers et s'engagent pour la santé de tous et toutes.
- Ils veillent au respect et à la promotion des droits des usagers au sein de l'établissement de santé.
- Ils contribuent à l'amélioration de la qualité et à la sécurité de la prise en charge des usagers.
- Ils s'inscrivent dans la politique d'amélioration continue et d'accompagnement en participant aux instances de l'établissement et en organisant des ateliers thématiques.

Engagement des Représentants des Usagers

- Indépendants et bénévoles issus d'association agrées en santé
- Soumis au secret professionnel
- Respect de la vie privée des patients et de leur intimité
- Formés tout au long de leur mandat

Les RU accompagnent l'usager dans ses démarches par une écoute attentive par téléphone, par mail ou sur rendez-vous

- Un soutien lors des médiations
- Une capacité d'orientation et de conseil
- Une aide pour relancer les dossiers

II - Une démarche participative

Une démarche participative permet de mieux comprendre les attentes et les besoins des usagers, en favorisant leur implication active dans l'amélioration continue de la qualité des soins et du service, tout en renforçant le lien de confiance avec les professionnels de santé.

Un engagement institutionnel en faveur des patients

Le projet des usagers reflète l'engagement de la Direction Générale, de la Commission Médicale d'Établissement (CME), de la direction des soins, de la direction de la qualité et gestion des risques, des services de soins et des représentants des usagers **pour placer les patients au cœur des pratiques.**

Il s'agit non seulement de permettre aux usagers de faire valoir leurs droits, mais également de soutenir les professionnels dans leurs pratiques. Il permet de donner la parole aux usagers et à la population du bassin de vie de Douarnenez.

Au-delà de cet engagement, le Centre Hospitalier de Douarnenez souhaite intégrer de plus en plus les usagers à l'élaboration de ses projets afin de bénéficier de l'expérience patients et du regard des usagers.

Une élaboration participative

Des premières pistes de réflexions ont été lancées lors de la Semaine Sécurité des patients avec la question « Qu'est-ce qui est important pour vous ? » posée aux usagers. Les réclamations ainsi que les productions lors d'ateliers pluridisciplinaires ont permis de rédiger ce projet des usagers.

Ce document résulte de travaux de groupes réunissant des représentants des usagers, des représentants d'associations, des membres de la CDU, des membres de la réunion d'encadrement, des représentants des familles ainsi que la Direction de la Relation aux Usagers et la Direction des Soins et de la Qualité.

Le Projet des Usagers devra faire l'objet d'une démarche continue au moyen d'évaluations intermédiaires présentées en CDU et CVS, à l'écoute de l'expression future des attentes des patients et des usagers, dans un souci constant de démocratie en santé.

2.1 Retour sur le challenge organisé du 16 au 20 septembre 2024 : « Qu'est-ce qui est important pour vous ? » lors de la semaine sécurité des patient

Dans le cadre de la journée Mondiale du 17 septembre et de la semaine Nationale, le Centre Hospitalier de Douarnenez a organisé une semaine Sécurité des Patients du 16 au 20 septembre. Le thème choisi par l'OMS était d'« améliorer le diagnostic pour la sécurité des patients ».

Durant cette semaine, un programme original a été proposé aux usagers et aux professionnels du Centre Hospitalier de Douarnenez, avec pour objectif de parfaire l'expérience des patients à l'hôpital et des habitants dans les EHPAD.

Le Centre Hospitalier a souhaité prioriser son action sur la communication entre les patients, les résidents et leurs proches, et les soignants. Tout au long de la semaine, les professionnels ont été invités à collecter la parole des patients et des habitants pour comprendre ce qui était vraiment important pour eux durant leur séjour. A l'issue de cette semaine, les différents services ont présenté le résultat de la collecte ainsi que leurs premières réflexions/réactions auprès des représentants des usagers et des professionnels de santé.

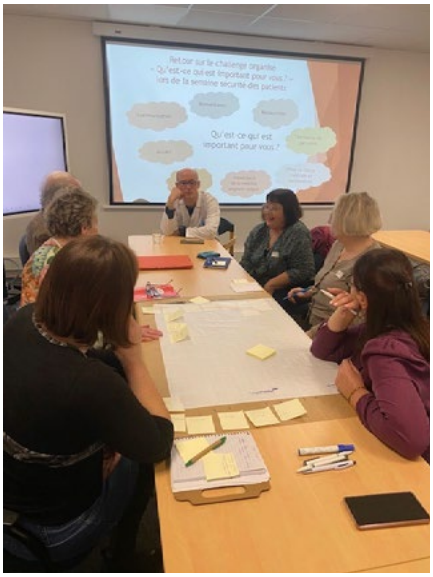
Les professionnels ont pu témoigner de ce que cette expérience leur avait apporté et comment ils allaient s'en saisir au quotidien.

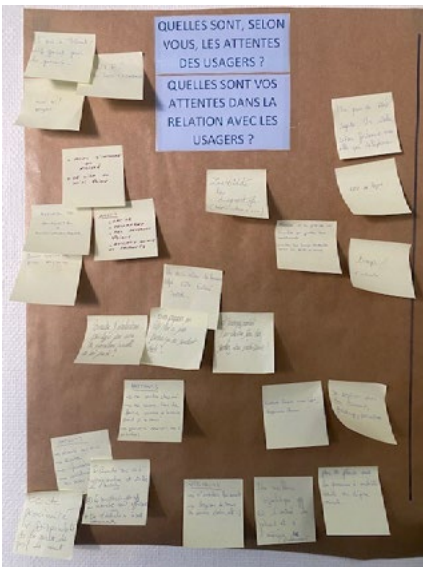
2.2 Réalisation d'ateliers participatifs

2.2.1 Retour sur la rencontre avec les associations, les ateliers projet des usagers du 31 janvier 2025

En présence des :

- Représentants des Usagers
- Membres de la CDU
- Associations
- Présidente du CVS
- Membres de la réunion d'encadrement de la Direction Commune





2.2.2 Retour sur les ateliers de la réunion d'encadrement de la Direction Commune du 04 mars 2025

Lors des ateliers participatifs, les membres présents ont répondu aux questions suivantes :

- quelles sont les attentes des usagers
- et quelles actions peut-on mettre en place ?

En conclusion

Par cette démarche participative, le Centre Hospitalier de Douarnenez a permis l'expression des usagers au travers de leurs représentants et représentants d'associations en santé.

Les professionnels de l'établissement, les membres de la CDU et les membres de l'encadrement ont également participé à l'émergence de ce projet.

Nous espérons de ce fait que le projet des usagers soit le reflet des attentes de nos patients, des personnes accompagnées et de leurs proches.

Ce travail de démocratie en santé sera poursuivi par la définition d'une politique de partenariat en santé ainsi que par l'organisation d'un forum des usagers fin 2025 permettant l'expression de la population et des usagers eux-mêmes.

L'ensemble de ces travaux alimenteront le futur Projet d'établissement 2026-2030.

III – Déclinaison des axes stratégiques du projet des usagers

Le choix des 4 axes reflète notre volonté de placer l'usager au cœur du fonctionnement de l'établissement, en répondant à ses besoins, attentes et droits tout au long de son parcours de santé.

Axe 1 : Garantir le respect des droits de l'usager tout au long de son parcours et de son accompagnement

C'est gagné si chaque usager est informé clairement de ses droits, écouté avec considération, et pleinement acteur de ses décisions de santé, dans un cadre respectueux de sa dignité, de sa confidentialité et de son consentement éclairé.

Objectifs	Actions à mettre en œuvre
S'assurer de la bonne connaissance des droits des usagers par les professionnels	☐ Mise en place d'information/sensibilisation aux usagers sur les directives anticipées, la personne de confiance, la possibilité de faire une réclamation et de déclarer un événement indésirable, ainsi qu'un accès à «mon espace santé» ☐ Proposer des animations en collaboration avec les représentants des usagers, les représentants des familles et les professionnels de l'établissement (journée européenne des droits en santé, semaine sécurité patient, journée à thème,...) ☐ Faire connaitre le rôle des représentants des usagers et des représentants des familles auprès des professionnels de santé, des usagers ainsi qu'à l'extérieur de l'établissement (formations flash des professionnels, actions de sensibilisation, retravailler l'affichage avec les RU, associer les RU aux patients traceurs, passage des RU dans les services...) ☐ Promouvoir le projet des usagers auprès des professionnels de l'établissement (Conseil de surveillance, CME, CSE, ...) ☐ Participation des représentants des usagers aux projets de l'établissement ☐ Faire de la CDU un outil d'amélioration de la qualité en travaillant sur des thématiques en lien avec les droits des usagers ☐ Veiller à proposer des actions d'amélioration suite aux réclamations et médiations ☐ Mise en place d'un groupe de réflexion éthique en incluant les représentants des usagers.
Respect du consentement et de la liberté de choix, intimité et dignité	Les usagers souhaitent mettre en avant la nécessité de : ☐ Veiller au respect du sommeil pour les personnes hospitalisées et les personnes accompagnées ☐ Consolider, poursuivre, favoriser la démarche Montessori ☐ Poursuivre la démarche de co-construction et de déploiement des Projets d'Accompagnement Personnalisé (favorisant le maintien de l'autonomie et le respect du rythme et des habitudes de vie) ☐ Mieux se présenter, utiliser un badge ☐ Informer sur la nécessité d'une communication non violente, d'une écoute active,... ☐ Mise en place d'ateliers « ludiques » : sensibilisation sur une posture bienveillante avec l'aide de France Asso santé ☐ Veiller au respect de la dignité et l'intimité du patient/de la personne accompagnée en interrogeant l'usager sur son choix, ses préférences le plus souvent possible ☐ Veiller à la liberté d'aller et venir en EHPAD ☐ S'assurer du consentement et accepter le refus de soins ☐ S'assurer des devoirs des usagers (respect envers les professionnels, respect du matériel et du mobilier hospitalier)
La promotion des droits des patients et des personnes accompagnées auprès des professionnels et le développement d'une culture de bienveillance et d'écoute	☐ Mise en place de formation et/ou sensibilisation sur les droits des usagers (patients, habitants) notamment sur la bientraitance et la lutte contre la maltraitance pour les professionnels en particulier pour les nouveaux arrivants en impliquant les représentants des usagers et/ou les représentants des familles ☐ Construction du programme de formation (4ème trimestre 2025) ☐ Inscription au plan de formation

Axe 2 : Améliorer le parcours des usagers

C'est gagné si le parcours de chaque usager est fluide, coordonné et personnalisé, avec une prise en charge continue et adaptée à ses besoins, de l'admission à la sortie, en lien avec les professionnels de santé de ville et les structures partenaires.

Objectifs	Actions à mettre en œuvre
Mieux préparer l'hospitalisation programmée	☐ Recenser les usages actuels (état des lieux) ☐ Envoi d'informations + plan de l'établissement en amont d'une hospitalisation (ou consultation ?) ☐ Définir les informations nécessaires à la préparation d'une hospitalisation et suivre les recommandations des sociétés savantes
Améliorer l'accueil	☐ Faciliter la préadmission ☐ Améliorer la signalétique ☐ Former les professionnels ☐ Diffuser les fiches de l'HAS « Oser dire » et « Faire dire »
Faciliter la prise de RDV et l'accessibilité des services	☐ Faciliter la prise de rdv par la mise en place d'une prise de rendez-vous en ligne pour les consultations externes ☐ Moderniser le système de téléphonie
Fluidifier le parcours des usagers	☐ Préparation de la sortie dès l'entrée et veiller à l'implication des proches ☐ Organiser des permanences du CLIC / de la Plateforme de Répit / de l'Accueil de Jour / SSIAD au sein du Centre Hospitalier pour une meilleure interaction avec les patients âgés et leurs proches ☐ Assurer une meilleure visibilité du service social en valorisant leur travail quotidien auprès des patients hospitalisés et leurs proches, ainsi qu'en améliorant les connaissances sur les modalités de contact, prise de rendez-vous, lieu de travail et d'accompagnement

Axe 3 : Améliorer l'accessibilité et le confort hôtelier

C'est gagné si chaque usager accède facilement à l'établissement, quels que soient ses besoins spécifiques ou son handicap, et bénéficie d'un environnement accueillant, propre, sécurisé et propice au bien-être tout au long de son séjour.

Objectifs	Actions à mettre en œuvre
Renforcer la signalétique	☐ Mise en place d'un groupe de travail avec un patient testeur sur la signalétique ☐ Mise en œuvre d'un système de fléchages à partir de l'ensemble des entrées (y compris à l'arrière de l'établissement) ☐ Harmonisation des numérotations de niveaux
Améliorer le stationnement	☐ Sondage / repérage des lieux où il y a nécessité de rajouter des places PMR et un dépose-minute ☐ Rendre accessible l'établissement en mettant en place un dépose-minute et davantage d'emplacements PMR ☐ Installation de bornes de recharge de véhicules électriques ☐ Encourager et favoriser la mobilité douce
Améliorer le confort hôtelier	☐ Mise à disposition d'un réseau wifi patients/visiteurs et une amélioration de la couverture du réseau mobile ☐ Améliorer les repas en EHPAD en priorité et au sein du CH (démarche territoriale en cours par le GHT) ☐ Proposer des espaces extérieurs accessibles et sécurisés au sein du CH (service USP) ☐ Proposer des espaces extérieurs accessibles et sécurisés pour les habitants des EHPAD ☐ Installation de bornes de recharges pour les téléphones portables (salle d'attente des urgences, box des urgences, hall d'accueil) ☐ Mise à disposition de livres / bornes à histoires au service des Urgences et dans les services de soins
Favoriser l'inclusivité	☐ Mise en place d'un groupe de travail méthode FALC ☐ Rédiger les compte-rendu du CVS et de la CDU en FALC ☐ Utilisation de fiches « Santé en BD » ☐ Diffuser « Le projet régional de santé en actions concrètes » et autres informations en méthode FALC sur les Totem dans le hall

Axe 4 : Renforcer le partenariat en santé et améliorer le recueil de la satisfaction du patient/de la personne accompagnée

C'est gagné si les usagers, leurs représentants, les associations et les professionnels construisent ensemble une relation de confiance, fondée sur le dialogue, la co-construction et l'engagement dans les démarches d'amélioration de la qualité des soins.

Objectifs	Actions à mettre en œuvre
Poursuivre l'implication des représentants des usagers, des représentants des familles, des associations dans les actions de prévention et promotion à la santé	☐ Soutien des initiatives de promotion à la santé proposées par les associations en lien avec les Représentants des Usagers ☐ Mise en ligne des listes d'associations ainsi qu'une présentation de leurs missions ☐ Diffusion dans les services de la liste et des coordonnées des associations pouvant être contactées en fonction des services ☐ Mise en place d'une dynamique d'occupation de la Maison des usagers
Impulser et soutenir la démarche de patient expert et patient partenaire	☐ Participation de patients à des groupes de travail et COPIL ☐ Implication des Représentants des usagers et des associations dans la vie institutionnelle (actions de promotion à la santé, animations et permanences dans la Maison des Usagers…) ☐ Organisation d'un forum des usagers ☐ Participation des usagers à la définition du Projet d'Etablissement 2026-2030 ☐ Définition d'une politique d'intégration des représentants d'usagers, ou de patients partenaires, experts dans les projets du Centre Hospitalier
Renforcer le recueil de la satisfaction du patient/ de la personne accompagnée, en développant des moyens permettant d'améliorer le taux de retour de satisfaction	☐ Mise en place d'un groupe de travail afin d'améliorer le recueil de la satisfaction avec des propositions innovantes (tablettes, QR code, recueil en ligne, dans le hall,…) ☐ Mise à disposition de questionnaires de satisfaction à la sortie pour toutes les hospitalisations ☐ 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 ☐ Poursuite de la mise en œuvre de l'évaluation de la satisfaction en EHPAD en lien avec les membres du conseil de la vie sociale et communiquer les résultats aux membres du CVS, aux personnes accompagnées et aux familles ☐ Poursuite de l'évaluation de la satisfaction dans les services de soins à domicile ☐ Poursuite des campagnes d'évaluation de la satisfaction dans l'ensemble des services en lien avec les Représentants des usagers ☐ Amélioration de l'information auprès des usagers sur les modalités de recueil de satisfaction (e-satis, réclamation, éloges, événements indésirables, questionnaires de satisfaction) ☐ Rédaction de questionnaires FALC ou type Montessori ☐ Participation des Représentants des Usagers au COPIL « amélioration du recueil de la satisfaction »

Centre Hospitalier Michel Mazéas
85, rue Laennec - Douarnenez
02 98 75 10 10
ch-douarnenez.bzh