

Projet des usagers



## PREAMBULE

*Reprenant l'une des propositions du programme national de sécurité des patients 2013-2017, 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 établissement de santé a le souhait de répondre le mieux possible aux besoins et attentes de la population qui les fréquente. Aussi, l'apport des usagers est indispensable afin d'identifier ces besoins et attentes et définir une politique adaptée. Les usagers connaissent les atouts et les limites des établissements de santé qu'ils fréquentent et perçoivent des dimensions de la qualité des soins, de la qualité de la prise en charge ou encore de l'accompagnement complémentaires à celles identifiées par les professionnels de santé, administratifs et techniques*

*Aussi l'engagement des usagers dans la stratégie de l'établissement et dans ses déclinaisons opérationnelles peut-il apporter une plus-value pour la pertinence des projets stratégiques de l'établissement.*

*Elaborer un projet des usagers, c'est se donner les moyens de mieux sécuriser les patients et leurs parcours, mais aussi les professionnels et leurs pratiques.*



**UN PROJET PAR LES USAGERS, POUR LES USAGERS**

## LE MOT DES USAGERS

Denise PETIT, Représentante des usagers



« Il apparaît indispensable de faire savoir aux usagers qu'il existe un projet qui exprime leurs besoins et leurs attentes et contribue à ce que la stratégie et la politique de l'établissement y répondent. Différents vecteurs de communication auprès du public sont à envisager. J'ai commencé le bénévolat au sein l'association JALMALV Est Var (Jusqu'À La Mort Accompagner La Vie) en 2006.

*J'ai été très vite intéressée par la possibilité de devenir Représentante des usagers (RU) dès 2008.*

*Notre fédération a fait le nécessaire pour que nous puissions être agréés par l'HAS et notre agrément a été régulièrement reconduit.*

*J'ai été très active auprès du CISS PACA devenu maintenant France Assos Santé.*

*J'ai été passionnée par cette activité et j'ai représenté les usagers dans de nombreux établissements de santé de la Dracénie.*

*J'ai participé à un certain nombre de certifications, chaque fois avec les félicitations des experts de l'HAS.*

*Aujourd'hui nous avons la possibilité de présenter un projet des usagers en appui du projet d'établissement*

*Cela représente la concrétisation de l'activité des RU au sein des établissements.*

*Nous avons été écoutés dans les instances ou nous avons siégé : CDU, CLIN, CLAN, CLUD ... Nous avons travaillé également avec les associations de bénévoles actives au sein du CHD.*

*Nous sommes devenus « force de propositions ».*

Le projet des usagers, préparé sur une période s'étalant de novembre 2021 à mai 2022, se compose de 3 thèmes déclinés en sous thèmes, objectifs et actions :

- 📄 Accessibilité, accueil, orientation, information et sortie des usagers
- 📄 Droits des usagers
- 📄 Place et rôle des représentants des usagers au sein de l'institution

## THEME 1 – Accessibilité, accueil, orientation, information et sortie

### 1. Accessibilité de l'établissement

La facilité de stationnement sécurisé pour tous, patients, personnes vivant avec un handicap, professionnels, doit être assurée 24 heures sur 24.

Il est également nécessaire, dans une démarche de développement durable, d'encourager et faciliter les modes de déplacement les moins polluants.

**Objectif** : Permettre un stationnement 24h/24 pour tous et maintenir la gratuité

- ✓ Action : Récupérer la quinzaine de places de parking bloquées lors de la crise Covid.
- ✓ Action : Sensibiliser le personnel de l'établissement à stationner sur le parking réservé aux « professionnels » afin de libérer le maximum de places pour les usagers, par diffusion d'un encart sur l'Intranet et affichage dans les vestiaires.

**Objectif** : Permettre un accès de tous à l'hôpital (dont personnes à mobilité réduite)

- ✓ Action : Quantifier les places disponibles pour personnes à mobilité réduite et vérifier le quota minimal réglementaire de 2% prévu par la réglementation.

**Objectif** : Maintenir un éclairage suffisant pour assurer la sécurité du parking

- ✓ Action : Remplacer les éclairages défectueux tout en s'intégrant dans une démarche de développement durable pour assurer une circulation sécurisée.

**Objectif** : Installation de bornes de rechargements de véhicules électriques (5% des places de stationnement imposés par la réglementation)

- ✓ Action Définir les modalités d'utilisation des bornes pour les usagers et pour les personnels afin d'optimiser le temps d'occupation des places.

## 2. Accueil, orientation et sortie des usagers

### 2.1 Accueil et orientation des usagers au sein de l'établissement

L'hôpital doit être accessible à tous. Il doit être adapté aux personnes handicapées. La barrière linguistique doit aussi être levée pour l'accueil des patients étrangers. Parallèlement, une signalétique orientant de manière claire et simple les patients et visiteurs permettra d'éviter de créer un stress supplémentaire. Enfin, simplification des démarches, limitation des temps d'attente et optimisation des parcours complèteront l'amélioration de l'accueil.

**Objectif** : Organiser un accueil adapté à tout usager : personnes handicapées, étrangers, ...

- ✓ Action : Collecter, sur le site internet de la Cour d'Appel d'Aix en Provence, les noms des interprètes de la région de Draguignan qui pourraient être volontaires pour accompagner les étrangers, mettre à jour de la liste des personnels maîtrisant une langue étrangère et définir un protocole fixant les limites et les responsabilités de ces volontaires.
- ✓ Action : Recenser les langues et les besoins d'interprètes et envisager de contractualiser cette collaboration.
- ✓ Action : Développer l'utilisation des sites internet et applications pour smartphones en les rajoutant dans une rubrique sur l'Intranet afin de les faire connaître des professionnels :
  - Communication non-verbale patient/soignant MediPicto <https://www.aphp.fr/medipicto> + application
  - Outil d'aide pour la prise en charge médicale des patients migrants Traducmed <http://www.traducmed.fr/> + application
  - Traducteur Deepl <https://www.deepl.com/translator>
  - Application à destination des sourds et malvoyants <https://rogervoice.com/fr/> (fiche explicative sur Service-public <https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A12949>)
  - Santé Bd <https://santebd.org/>

**Objectif** : Améliorer la signalétique de l'accueil et l'orientation dans les services / Simplifier l'affichage

- ✓ Action : Doter l'établissement de supports uniformes de signalétique de manière à pouvoir la faire évoluer rapidement en fonction des changements dans les services et faire tester par patient/agent, voire envisager un audit par un étudiant stagiaire en communication.

- ✓ Action : Définir une charte d'affichage commune dans l'établissement, notamment pour la diffusion des informations institutionnelles.
- ✓ Action : Diffuser de la communication et des informations par le biais des écrans disposés dans le hall d'entrée et du Bureau des Entrées.
- ✓ Action : Modifier l'affichage à l'entrée des salles des consultations externes par un moniteur informatique.
- ✓ Action Préciser systématiquement, pour les consultations externes, sur la fiche de circulation, l'étage et le numéro de salle.

**Objectif** : Simplifier les démarches et limiter les temps d'attente en informant davantage le patient des pièces obligatoires à fournir

- ✓ Action : Certains patients ne fournissant pas l'ensemble des pièces nécessaires à leur enregistrement, diffuser préalablement à l'admission sur le site Internet de l'établissement, un message avec l'ensemble des pièces à fournir + « passeport » à jour.
- ✓ Action : Mettre en place un guichet rapide, dans le respect de l'identitovigilance, en fournissant un badge patient avec IPP certifié et carte de validité après validation par le BdE des pièces obligatoires du dossier, permettant d'accéder directement à l'accueil du service concerné par le RDV.
- ✓ Action : Proposer au patient de réaliser un pré-enregistrement en ligne (via le site internet) avant l'hospitalisation (afin d'éviter de passer systématiquement au bureau des entrées).

**Objectif** : Optimiser le parcours patient en chirurgie ambulatoire

- ✓ Action : Faire appréhender le parcours patient par un représentant des usagers.
- ✓ Action : Réalisation d'un parcours filmé avec un représentant des usagers jouant le rôle du patient.

## 2.2 Sortie des usagers

A la sortie du patient, une lettre de liaison, reprenant les informations essentielles du séjour du patient adressée le jour même au médecin traitant ou au praticien qui l'a adressé si ce n'est pas le médecin traitant, une copie est également remise au patient.

L'objectif de la remise de la lettre de liaison est de garantir la sécurité et la continuité de la prise en charge à chaque étape du parcours du patient entre l'hôpital et la ville.

Sa remise, le jour de la sortie du patient, est rendue obligatoire depuis le 1er janvier 2017 (Décret n°2016-995 du 20 juillet 2016)

**Objectif** : Accélérer la remise de la lettre de liaison au patient pour garantir la continuité de sa prise en charge et le respect de la réglementation

- ✓ Action : Mise en place d'un groupe de travail.
- ✓ Action : Mettre en place des organisations internes aux services afin de permettre la remise de la lettre de liaison lors de la sortie de l'utilisateur.
- ✓ Action : Faire mails de rappel aux chefs de services.
- ✓ Action : Envoi par mail sécurisé pour le médecin traitant et les spécialistes concernés..
- ✓ Action : Recherche de statistiques pour faire un état des lieux

## THEME 2 – Droits des usagers

Les usagers doivent pouvoir bénéficier d'une homogénéité dans la qualité de la mise à disposition des informations : actualisation non fiable des présentoirs, information dans des lieux appropriés...).

Les usagers doivent également être informés sur la Personne de confiance et la bonne utilisation de ses données.

**Objectif** : Favoriser l'accès aux documents d'information sur l'institution dans le cadre d'une prise en charge des usagers

- ✓ Action : Mise à jour des informations
  - Affichage dans les services de soins/chambres/téléviseurs (bandeau sur les nouvelles télévisions)
  - Panneaux d'affichage et écrans
  - Annuaire téléphonique interne (médiauteurs, adresse mail commune RU)
  - Site Internet
  - Livret d'accueil
  - Espace des usagers

**Objectif** : Garantir dignité, intimité, consentement éclairé, et confidentialité

- ✓ Action : Informer sur le rôle et les missions de la Personne de confiance, en améliorant l'emplacement des informations sur le site internet).
- ✓ Action : S'assurer de la bonne application du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) avec d'un délégué à la protection des données (DPO ou DPO GHT).
- ✓ Action : Donner l'information aux patients que ses données personnelles font l'objet d'un traitement et d'un stockage sur des plateformes nationales.

**Objectif** : Intégrer le papa dans le parcours naissance lors d'une césarienne

- ✓ Action Mettre en place une organisation pour permettre d'intégrer le papa dès la naissance au bloc opératoire lors d'une césarienne.

## THEME 3 – Place et rôle des représentants des usagers

Les Représentants des Usagers doivent être impliqués dans les projets de l'établissement, tout en renforçant leur rôle. Le rôle des Patients Experts doit être développé, ainsi que celui des associations de patients et bénévoles.

**Objectif** : renforcer le rôle des RU, impliquer les RU dans le cadre de la certification de l'établissement (traceurs) et des projets institutionnels

- ✓ Action : Associer les RU dans le cadre de la réalisation de 2 parcours traceurs
- ✓ Action : Renforcer l'implication des RU dans toutes les instances de l'établissement
- ✓ Action : Impliquer les RU dans l'amélioration des prestations hôtelières et de restauration (participation au CLAN notamment)
- ✓ Action : Associer les RU lors des opérations immobilières en sollicitant leur avis sur plans et équipements
- ✓ Action : Organiser la rencontre des RU avec les professionnels des services (invitations aux réunions de Cadres de Pôles et de Cadres)
- ✓ Action : Etudier la pertinence d'un espace dédié pour la rencontre RU/usagers

**Objectif** : Favoriser l'expertise du patient pour optimiser la prise en charge et permettre le lien RU/associations/usagers

- ✓ Action : Mettre en place le dispositif d'expertise patient en cancérologie
- ✓ Action : Sélectionner le type de prise en charge pour la mise en place de patients experts et déployer le dispositif
- ✓ Action : lister l'ensemble des associations de patients conventionnées avec l'établissement
- ✓ Action : présenter les associations de bénévoles dans le cadre d'évènements (journées à thèmes, conférences, présentations dans des écoles).

Le plan d'actions élaboré sera mis en œuvre sur les 5 prochaines années. Au travers de la réalisation du projet des usagers, ceux-ci sont placés au cœur de leur prise en charge en tant qu'acteur. Le projet élaboré est le reflet d'une observation des besoins des usagers. Intégré au projet d'établissement, la mise en œuvre du plan d'actions de ce projet devra, par les représentants d'usagers, être dynamique et participatif.

