

2024-
2027

PROJET DES USAGERS



POLYCLINIQUE DE GRAND COGNAC
71 AVENUE D'ANGOULEME 16100
COGNAC
2024-2027

PREAMBULE : L'USAGER, UN ACTEUR ENGAGE POUR SA SANTE

En lien avec les différents axes inscrits dans le projet d'établissement, le Projet Des Usagers (PDU) s'articule avec le Projet de soins et le Projet médical.

Il trouve son fondement dans le décret n° 2016- 726 du 1er juin 2016 relatif à la Commission Des Usagers (CDU) des établissements de santé qui donne la possibilité de proposer un projet des usagers.

Il s'inscrit également dans la recommandation de la Haute Autorité de Santé V2020 « Soutenir et encourager l'engagement des usagers ».

Le Projet des Usagers de la Clinique a pour objectif :

- De donner la parole au patient afin qu'il soit entendu et qu'il puisse recevoir des informations lisibles et accessibles lui permettant d'être un véritable acteur de sa santé
- De renforcer l'engagement des usagers et l'implication de leurs représentants et des associations de patients dans la vie de l'établissement.
- De se donner les moyens de mieux sécuriser les patients et leurs parcours, mais aussi les pratiques des professionnels.

METHODOLOGIE

La CDU a créé un groupe de travail pour rédiger le PDU. Il est composé de la Direction, des représentants des usagers, de représentants des Soins, de personnels paramédicaux et d'un référent qualité.

L'objectif de ce groupe est de recueillir les attentes des usagers de les classer en fonction de leur priorité et de les décliner en propositions d'actions. Ce dernier reflète l'engagement de la Direction, de la CME, des services de soins, des représentants des usagers envers les patients et les aidants au cœur des pratiques en vigueur.

LES ORIENTATIONS

Le projet des usagers est décliné en 6 axes :

Axe 1 : Contribuer à l'expérience patient et de ses proches pour faciliter l'engagement du patient

- ❖ Poursuivre le recueil d'expérience patient avec les représentants des usagers lors de la permanence
- ❖ Réaliser des enquêtes auprès des patients un jour donné sur des thématiques spécifiques (bientraitance, informations sur les droits, délais d'attente, connaissance des droits des patients etc..)
- ❖ Favoriser le taux de retour des questionnaires e-satis en invitant les professionnels à présenter le questionnaire lors de la préadmission et en insistant sur l'importance de sa contribution pour améliorer la qualité et la sécurité des soins
- ❖ Diffuser les résultats des questionnaires de sortie à chaque service et chaque trimestre.

Axe 4 : Renforcer la participation des représentants des usagers à la démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins

- ❖ Développer l'intégration des représentants des usagers dans les instances représentatives de l'établissement (CLAN, CLIN, CLUD etc).
- ❖ Inviter / Informer les RU de l'ensemble des démarches qualité et sécurité des soins : patients traceurs, retour d'expérience etc
- ❖ Afficher la liste des associations en Charente et Charente-Maritime dans les salles d'attente

Axe 6 : Développer l'usage du numérique pour améliorer les parcours de soins

- ❖ L'alimentation du DMP « Mon espace santé »
- ❖ Sécurisation des données patients

Axe 2 : Améliorer et rendre lisible la place des associations de patients au sein de l'établissement

- ❖ Intégrer l'information sur les associations de bénévoles dans le livret d'accueil et sur le site internet de la clinique

Axe 3 : Faire connaître le rôle des représentants des usagers auprès des professionnels de santé

- ❖ Organiser des ateliers de présentation des RU lors de la semaine sécurité des patients
- ❖ Réaliser une fiche de présentation des RU à destination des professionnels de l'établissement et à destination des usagers
- ❖ Proposer aux usagers sur les télévisions des salles d'attente une vidéo informative sur le rôle des Représentants des usagers au sein de la Clinique.

Axe 5 : Développer une communication lisible et facilement accessible aux usagers (accueil et respect des droits)

- ❖ Recueillir l'avis des représentants des usagers sur la confection de documents d'informations destinés aux patients avec la participation des usagers (livret d'accueil, site internet, directives anticipées etc)
- ❖ Promouvoir des actions d'information par le biais de fiches réflexes au contenu à la fois juridique et opérationnel (majeurs protégés, sortie contre avis médical, directives anticipées (devoir et obligations à l'égard du patient), information et consentement du patient (nos obligations), prise en charge d'un mineur et autorisation parentale (nos obligations)

Contacts utiles

Représentants des usagers et Commission des usagers :

Mme MAROGGI Céline (Titulaire INDECOSA CGT) ➔ celinemaroggi@hotmail.com

Mr BOUCHERON Bernard (Suppléant ADMD) ➔ bernard.boucheron-metraud@orange.fr

Mr GUINET Claude (Suppléant UDAF) ➔ c.v.guinet@wanadoo.fr

Pour en savoir plus :

Site de la HAS : <https://www.has-sante.fr/>