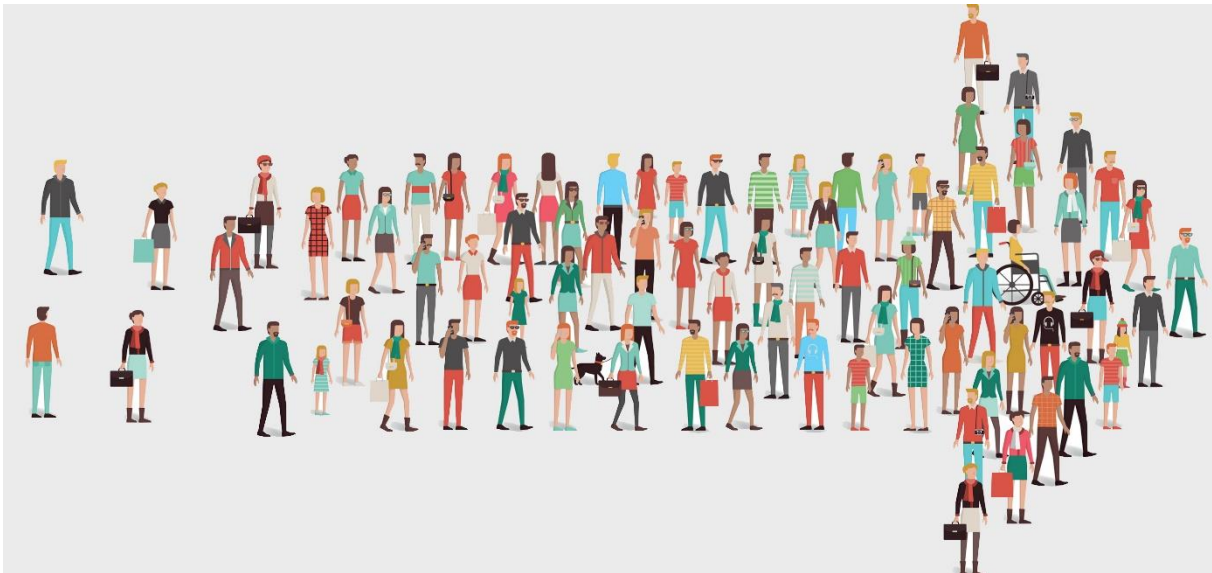


# Projet des Usagers



## Préambule

Le Projet des Usagers (PDU), est en lien avec les orientations stratégiques et les axes inscrits dans son Projet d'Établissement 2023-2027 et en articulation étroite avec le Projet médical et de Soins.

Il est construit et mis en œuvre par l'ensemble des membres de la Commission des Usagers (CDU).

Le PDU s'inscrit dans le respect du décret 2016-726 du 1<sup>er</sup> juin 2016 relatif à la CDU :

*« 4° La commission peut proposer un projet des usagers, après consultation de l'ensemble des représentants des usagers de l'établissement ... intervenant en son sein ...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. »*

Il s'inscrit également dans la mise en œuvre de la recommandation de la HAS « soutenir et encourager l'engagement des usagers » et de son référentiel de certification V2020.

Ce projet vise :

- Au respect des droits des usagers
- A la promotion de la contribution et de la collaboration des Représentants des Usagers et des usagers aux démarches d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

Et pour finir, il est l'expression de la volonté d'un réel partenariat pérenne et solide entre les différents acteurs : les usagers, les représentants des usagers, la CDU, les associations, la direction et l'ensemble des professionnels de l'établissement.

Monsieur Marc DAMESTOY

Président CDU - PBRD

Madame Danièle FINORE

Représentante des Usagers - PBRD

Madame Ilham RIZKALLAH

Représentante des Usagers - PBRD

*Le Projet des Usagers sera communiqué à l'ensemble des professionnels de l'établissement et mis à la disposition des usagers.*

## Axe 1

### **Respect des droits fondamentaux des patients,**

Condition impérative à la qualité et à la sécurité des soins

#### Objectifs :

- Améliorer l'information du patient :
  - ✓ Sur les représentants des usagers et leur rôle
  - ✓ Sur les associations de bénévoles et sur les aides techniques et humaines existantes
  - ✓ La personne de confiance, les directives anticipées, le consentement éclairé,
  - ✓ Sur les messages de prévention et de sensibilisation renforçant sa capacité à agir pour sa santé.
- Promouvoir la bientraitance et lutter contre la maltraitance

#### Exemple d'actions :

- Participation des Représentants des usagers à des actions de prévention/informations : hygiène des mains, manifestations thématiques, semaine de sécurité du patient, ...
- Affichage dans tous les services (coordonnées RU, modalité de les contacter)
- Validation par les RU des documents et formulaires (livret d'accueil, personne de confiance, DA,..) suivi des audits en lien avec la personne de confiance, DA

## Axe 2

### **Faire de l'expérience patient un levier de performance et d'amélioration continue**

#### Objectifs :

- Recueillir l'expression de la satisfaction du patient
- S'en servir pour mettre en œuvre des actions d'amélioration, avec un baromètre pour le suivi de leur efficacité.

#### Exemple d'actions :

- E-satis : analyse des résultats et des verbatim,
- Analyse des plaintes et réclamations, des Evènements Indésirables Graves, Evènements Indésirables Associés aux Soins,
- Questionnaires de satisfaction,
- Analyse des résultats des Patients Traceurs
- Projets d'amélioration de la vie quotidienne des patients (Accueil, locaux, signalisation)

## Axe 3

### **L'implication des représentants des usagers et des associations de patients**

- Inscription dans une réelle dynamique de partenariat
- Accès aux résultats des indicateurs, évaluations, audits, ...
- Force de propositions