

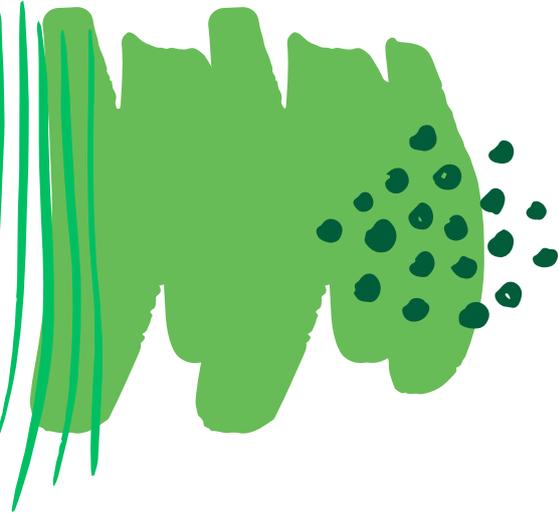
PROJET DES USAGERS



MISE À JOUR
MARS 2024



SOMMAIRE



3	Préambule
4	Edito
5	Le cadre législatif
6	Un projet des usagers, pour qui ?
7	Un projet des usagers, pour quoi ?
8	Un engagement institutionnel
9	Le groupe de travail / Une démarche participative
10	Les orientations retenues
14	Les perspectives
15	La Commission des Usagers

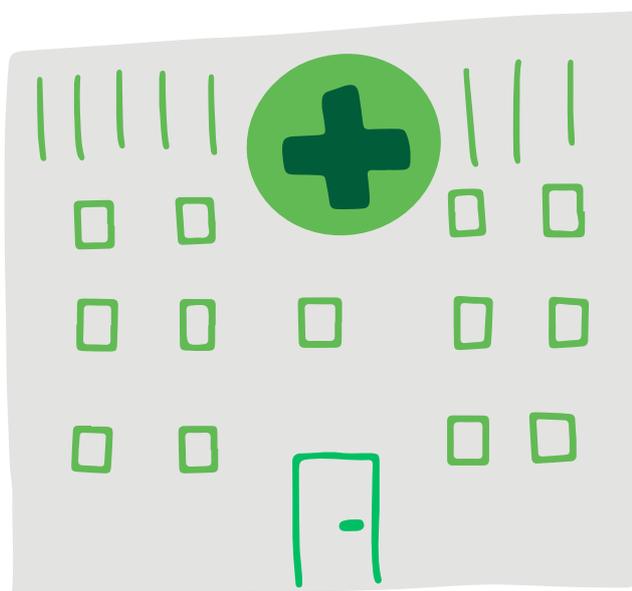
PRÉAMBULE

Ce livret présente le projet des usagers de la clinique Saint Clément située à Saint-Clément-de-Rivière.

Il rend compte d'un regard croisé entre professionnels de l'établissement et représentants des usagers, en faveur des usagers .

La Commission Des Usagers (CDU) en validant ce projet concourt au respect des droits des usagers et travaille à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Ce projet a pour vocation d'évoluer au fil du temps et de proposer des actions en faveur des usagers au sein de la clinique Saint Clément.



ÉDITO

«La clinique Saint Clément, par le biais de la Commission des Usagers (CDU), a sollicité la participation des patients, des aidants, des représentants des usagers, des membres d'associations ainsi que des professionnels. L'objectif de cette démarche est de collaborer à l'élaboration d'un projet centré sur les droits des patients et l'engagement des usagers, dans le but d'améliorer la prise en charge.

Grâce à l'engagement de tous, nous avons pu élaborer un projet mettant en avant le patient en tant qu'acteur de sa propre santé. »





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

Cette disposition rejoint l'une des propositions du programme national de sécurité des patients ainsi que des attendus de la Certification HAS.



Extrait du décret du 1er juin 2016 relatif à la Commission Des Usagers (CDU) des établissements de santé :

"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 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 (CME) contribue à son élaboration. Il est transmis par la CDU au représentant légal de l'établissement.

"Le projet des usagers est proposé par la CDU en vue de l'élaboration du projet d'établissement des établissements publics, de la politique médicale des établissements de santé privés ou du projet institutionnel des établissements de santé privés d'intérêt collectifs."

UN PROJET DES USAGERS, POUR QUI ?



Un usager est une personne qui utilise un service de santé de façon habituelle et courante

Le projet des usagers a pour ambition de répondre aux besoins et aux attentes de tout usager de l'établissement, qu'il soit patient, aidant proche, proche ou patient potentiel.

L'apport des usagers est indispensable car ils connaissent les atouts et les limites de l'établissement.

Le patient partenaire devient ainsi acteur de sa santé en apportant une vision complémentaire de celle des soignants.

POUR QUOI ?

Le projet des usagers donne l'opportunité

- D'un **partenariat inédit entre des acteurs** (les représentants des usagers et les associations, la Commission Des Usagers (CDU), la direction d'établissement et la Commission Médicale d'Établissement).
- De s'engager dans un mouvement sociétal où le patient devient acteur de sa santé.
- De mettre en cohérence et valoriser les collaborations.
- De créer les conditions d'un partenariat pérenne et solide entre les usagers, les associations et les professionnels de l'établissement.



Le projet des usagers

- N'est pas une obligation réglementaire
- N'est pas une collection d'objectifs déconnectés de la vie de l'établissement
- N'est pas un règlement intérieur
- N'est pas un outil de règlement des conflits entre la direction et les représentants des usagers
- Ni un rapport de la Commission Des Usagers (CDU) portant sur l'unique question des droits des usagers et de leur respect

UN ENGAGEMENT INSTITUTIONNEL

Le projet des usagers respecte les orientations générales en termes d'accueil, de qualité et de sécurité des soins de l'établissement.

Il concourt au respect des droits des usagers, à partir des valeurs, des principes, des définitions posées et concertées dans le projet d'établissement.

Le projet des usagers reflète l'engagement de la direction, de la commission médicale d'établissement, des services de soins et des représentants des usagers pour placer les patients et les aidants 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 la conduite de processus parfois complexes.

Le projet des usagers a pour objectifs de

- Renforcer l'accueil, l'information et l'accompagnement des patients et des familles.
- Favoriser l'exercice des droits des usagers.
- Promouvoir les droits et les devoirs des patients auprès des professionnels.
- Sensibiliser les patients sur leurs droits et devoirs envers les professionnels et l'établissement.
- Développer des partenariats pour favoriser la continuité des soins.



LE GROUPE DE TRAVAIL



Monsieur PISAPIA Philippe- Directeur de l'établissement, Président de la Commission des Usagers

Monsieur VIAL Frank - Directeur adjoint de l'établissement

Madame VAN DEN HOVE Béatrice - Représentante des Usagers titulaire, Union Nationale des Familles et Amis de personnes Malades et/ou handicapées psychiques (UNAFAM)

Monsieur ESPINGUET Patrice- Représentant des Usagers, Association Française des malades opérés cardiovasculaires (AFDOC)

Madame VAGNY Chantal-Représentante des usagers suppléante, Union Nationale des Familles et Amis de personnes Malades et/ou handicapées psychiques (UNAFAM)

UNE DÉMARCHE PARTICIPATIVE

La méthodologie choisie pour construire le projet des usagers respecte une démarche participative. Elle autorise la multiplicité des regards, la transversalité, le partage et la confrontation des avis. Elle permet aux participants de se connaître pour mieux se comprendre.

Porté par les représentants des usagers et bénévoles associatifs, sous le pilotage du président de la CDU, le projet a été élaboré à partir des membres du groupe de travail.

Afin d'associer les associations partenaires, une contribution leur a été demandée pour recueillir leurs idées et propositions.

Le projet a été présenté et validé à la CDU du 28 mars 2024.



LES ORIENTATIONS RETENUES

La recherche de
l'excellence dans
les pratiques
professionnelles

La qualité et la
sécurité des soins

Droits et informations
des patients

Personne de confiance
et
directives anticipées



ORIENTATION N° 1

Droits et informations des patients

Renforcement des rencontres entre les patients et les représentants des usagers

- Poursuivre l'information des patients quant à la CDU et aux rôles des RU (diffusion de plaquettes, affichage...).
- Favoriser la présence régulière des représentants des usagers aux réunions soignants /soignés.
- Promouvoir la participation des RU lors de journées thématiques, telle que la semaine "sécurité des patients".

Assurer l'information des RU sur la formation des professionnels à en lien avec les droits des patients

- Sensibilisations annuelles des professionnels à la promotion de la bientraitance et à la prévention de la maltraitance.
- Associer les RU à la démarche des patients traceurs et des parcours traceurs.

Consulter les RU sur les projets en lien avec les usagers

- Impliquer les RU aux différentes instances et commissions de l'établissement : CLUD, CLIAS, CLAN, comité d'éthique.
- Informer les RU des différents travaux en lien avec l'information et la communication destinés aux usagers.



ORIENTATION N° 2

La qualité et la sécurité des soins

Suivi des événements indésirables et actions correctives

- Renforcer les procédures de signalement des événements indésirables.
- Évaluer régulièrement l'efficacité des actions correctives.
- Favoriser la participation des RU lors de journées thématiques et les Impliquer dans la diffusion de l'information.

Associer les représentants des usagers aux évaluations réalisées en lien avec la qualité et la sécurité des soins

- Encourager les professionnels à partager leurs retours d'expériences en CREX (Comité de Retour d'Expérience) et RMM (Revue Mortalité Morbidité).
- Associer les RU aux CREX et RMM.
- Structurer le suivi des actions décidées en CDU.

Visites de l'établissement par les RU

- Organiser des visites régulières de l'établissement avec les RU.
- Identifier des axes d'amélioration en matière de prise en charge des personnes fragiles, en situation de handicap et de la qualité de l'hôtellerie.



ORIENTATION N° 3

La recherche de l'excellence dans les pratiques professionnelles

Faire participer les représentants des usagers au projet d'établissement

- Informer les représentants des usagers de l'évolution du projet d'établissement.
- Solliciter les avis et les retours des représentants des usagers concernant les différentes initiatives et projets en cours en lien avec les usagers.

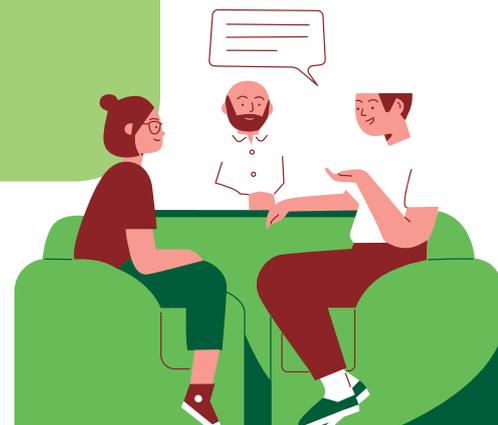


Poursuivre le développement de l'éducation thérapeutique du patient ETP et de leur famille

- Collaborer avec les RU pour élaborer des supports pédagogiques adaptés, clairs et accessibles, qui faciliteront l'apprentissage des patients.
- Proposer des sessions de formation régulières aux soignants sur l'ETP.

Associer les représentants des usagers aux évaluations réalisées en lien avec la qualité et la sécurité des soins

- Encourager les professionnels à partager leurs retours d'expériences en CREX (Comité de Retour d'Expérience) et RMM (Revue Mortalité Morbidité).
- Associer les RU aux CREX et RMM.
- Structurer le suivi des actions décidées en CDU.



ORIENTATION N° 4

Personne de confiance et directives anticipées

Sensibilisation et information des usagers :

- Organiser des séances de sensibilisation animées par les RU sur l'importance de désigner une personne de confiance et d'établir des directives anticipées.
- Créer des supports d'information en collaboration avec les RU pour faciliter la compréhension de ces concepts.

Consultation des RU dans l'Élaboration des Procédures

- Impliquer les RU dans l'élaboration des procédures entourant la désignation de la personne de confiance et la rédaction des directives anticipées.
- Recueillir leurs avis sur ces processus lors de la CDU.

Évaluation de la Mise en Place des Dispositifs

- Collaborer avec les RU pour évaluer l'efficacité des dispositifs mis en place.
- Intégrer leurs retours dans l'ajustement continu des politiques liées à la personne de confiance et aux directives anticipées.



LES PERSPECTIVES

La mise en œuvre du projet des usagers constitue un réel enjeu pour l'établissement.

Par-delà l'engagement de la commission des usagers, de la direction et de la commission médicale d'établissement, le projet des usagers ne peut être mené à bien qu'avec l'adhésion, la solidarité et la participation active des professionnels.

Il ne peut pas se développer sans que l'établissement l'accompagne dans une réflexion sur les métiers, les compétences, les pratiques professionnelles, l'organisation, ainsi que sur les attentes des usagers.

Le projet des usagers se construit en respectant une démarche d'amélioration continue.



LA COMMISSION DES USAGERS



L'article 183 de la loi du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé prévoit la transformations des Commissions des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC) en Commissions Des Usagers (CDU) dans les établissements de santé.

Cette commission a **deux missions essentielles**:

- "veiller au respect des droits des usagers, faciliter leurs démarches auprès de l'Etablissement et, dans ce cadre, recueillir, analyser et traiter les réclamations et les plaintes formulées à l'encontre de l'Etablissement.
- Faire des propositions à la direction de l'établissement pour améliorer la qualité d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches."

ELLE EST COMPOSEE DES MEMBRES SUIVANTS :

PRESIDENT

Mr PISAPIA Philippe- Directeur de l'établissement,

REPRESENTANTS DES USAGERS

Titulaire: Mme Béatrice VAN DEN HOVE

Union Nationale des Familles et Amis de personnes Malades et/ou handicapées psychiques (UNAFAM)

Mr Patrice ESPINGUET - Association Française des malades opérés cardiovasculaires (AFDOC)

Suppléant: Mme Chantal VAGNY , Union Nationale des Familles et Amis de personnes Malades et/ou handicapées psychiques (UNAFAM)

MEDIATEUR MEDICAL

Titulaire: Dr Jean-Jacques XAMBO

Suppléant: Dr Nadine HAMMAZ

MEDIATEUR NON MEDICAL

Titulaire: Mme Lisa GARREULT, directrice adjointe et référente qualité et risques

Suppléant: Mme Katia FONTBONNE, psychologue



St Clément CLINIQUE

