

### Action 3 : Conforter la place de l'aidant ou de l'entourage auprès du patient

Intégrer davantage l'entourage dans la prise en charge, en facilitant le processus de visite, en les mobilisant si nécessaire dans l'accompagnement avec l'accord du patient, et pour les mineurs systématiser l'entretien avec la famille.

### Axe 2 : Améliorer la signalétique à l'intérieur de l'établissement

Plusieurs suggestions des patients et des remontées des équipes font état de la difficulté d'orientation des patients à l'intérieur de la Clinique, notamment en lien avec l'emplacement des bureaux et de certaines salles. Les RU demandent à reprendre les résultats de l'audit signalétique réalisé en **avril et juin 2022** et de mettre en place les actions recommandées.

### Axe 3 : Faire connaître le rôle des représentants des usagers auprès des usagers

**Action 1 : Faire intervenir les représentants des usagers à la réunion d'accueil des nouveaux arrivants en coanimation avec un personnel soignant en HTC et à la réunion soignant-soigné au CDR.**

Lors de l'étude patients traceurs réalisé lors de la visite de certification à blanc, il est remonté la méconnaissance des patients sur les représentants des usagers et leurs rôles. L'information donnée à travers le livret d'accueil paraît insuffisante. L'objectif est de multiplier les canaux de communication.

**Action 2 : Informer le patient à l'admission et lui remettre un document récapitulatif des informations clés notamment sur le rôle et les missions des représentants des usagers.**

En plus du livret d'accueil, du Règlement Intérieur de l'établissement et autres documents annexes, il sera mis en place une information ciblée sur certaines informations essentielles à communiquer aux patients (mon Espace Santé et le DMP, les représentants des usagers et leurs rôles, les dispositifs de plaintes et de la satisfaction patients et le signalement des événements indésirables associés aux soins).

### Axe 4 : Proposer un groupe de travail, table ronde sur les voies (schizophrénie)

Les RU demandent à mettre en place des accompagnements spécifiques pour les patients schizophrènes, en particulier sur les voies.

## Communication du projet des usagers

Au travers de la présentation du projet des usagers, c'est la place institutionnellement établie des représentants d'usagers qui est valorisée. La communication instaure les échanges et la confiance.

### LA COMMUNICATION INTERNE

En lien avec le projet d'établissement, le projet des usagers est présenté à la commission médicale de l'établissement, à la réunion d'encadrement et auprès des différents services de l'établissement.

Le document sera mis à disposition dans le logiciel de gestion documentaire.

### LA COMMUNICATION EXTERNE

Le document sera disponible sur le site internet de l'établissement.

Seront aussi informés du projet nos différents partenaires (médecine libérale, structures de soins, et autres correspondants externe ...).

## CONCLUSION

Au travers de la réalisation du projet des usagers, ceux-ci sont placés **au cœur de leur prise en charge** en tant qu'acteurs.

Le projet des usagers est le reflet d'une observation des besoins des usagers. Intégré au projet d'établissement, la mise en œuvre des actions devra, par les représentants des usagers, **être dynamique et participative.**

# PROJET DES USAGERS 2023-2028



## PREAMBULE

Le rôle et la place des usagers et des représentants des usagers du système de santé changent dans nos sociétés, au sein de nos établissements et au cœur des parcours de soins. La transformation de la CRUQPC en CDU (Commission Des Usagers) par le décret du 1er juin 2016 vient conforter cette évolution et lui donner de nouvelles opportunités.

Le **rapport Robillard**, dans une de ses recommandations, engage les acteurs à « développer la participation des usagers et des familles ». Le rapport présenté en février 2014 par Claire Compagnon poursuit la démarche entreprise : « Un service hospitalier moderne ne peut se concevoir sans que soient mises en place de nouvelles modalités de collaboration avec les usagers, pour adapter la politique d'accueil ou les dispositifs concernant la qualité et la sécurité des soins. »

Depuis maintenant une décennie, les grands textes de Loi concernant la santé, les rapports consacrés à la santé instituent, légitimement et impulsent les démarches conduites par les acteurs de terrain : associations d'usagers et de représentants des usagers et acteurs de la santé, avec le soutien de l'Agence Régionale de Santé.

La loi de santé s'articule autour de **trois axes** : **1/le renforcement de la prévention, 2/la réorganisation autour des soins de proximité à partir du médecin généraliste, 3/le développement des droits des patients en faisant progresser ces droits et en instituant la transparence en santé.** La mise en place de CDU vient appuyer cet axe de la loi de santé. Le regard des professionnels s'enrichit de celui des usagers.

Le projet des usagers de la Clinique des Portes 2023-2028, a été élaboré en étroite collaboration entre les représentants des usagers, le service Qualité-gestion des risques et la direction de l'établissement en lien avec la commission des usagers. Il est approuvé par la Commission Médicale d'Etablissement (CME). Il s'inscrit dans la recommandation de la Haute Autorité de Santé, "soutenir et encourager l'engagement des usagers" d'une part, et dans le projet d'établissement 2023-2028 de la Clinique des Portes de l'Eure, d'autre part.

## Qu'est-ce que le projet des usagers ?

Le projet des usagers a pour ambition de répondre le mieux possible aux besoins et aux attentes des patients qui fréquentent la Clinique des Portes de l'Eure. L'apport des usagers est indispensable car ils connaissent les atouts et les limites de l'établissement. Ils perçoivent les dimensions de l'accompagnement en complémentarité de celles identifiées par les professionnels de santé, administratifs et techniques.

### **Le projet des usagers donne l'opportunité :**

- D'un partenariat inédit entre des acteurs (les Représentant des Usagers, la Commission Des Usagers (CDU) et la Commission Médicale d'Établissement...), de s'engager dans un mouvement d'évolution sociétale 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, la direction et les professionnels de l'établissement.

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

### Il a pour objectif 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 et de l'institution.**
- ⇒ **Développer des partenariats pour favoriser la continuité d'une prise en soins.**

## Liens des RU avec la Commission des usagers

**1/ Les patients :** Les représentants des usagers sont consultés régulièrement par des patients à travers la tenue des permanences, les visites en chambre, et dans le cadre des médiations.

Les représentants d'usagers se font la porte-parole des réclamations des patients auprès des membres de la CDU et de la direction. Des entretiens de médiations, avec ou sans représentant d'usagers, se réalisent avec un médiateur (médical ou non médical), membre de la commission.

Ainsi, à la suite de ces entretiens ou plaintes reçues, les membres du CDU élaborent, si nécessaire, des pistes d'actions d'amélioration.

Les RU peuvent poursuivre leur mission à la sortie de la Clinique (suivi relationnel). Ils sont alors un lien privilégié entre les patients et les structures sanitaires. Une attention est à porter sur les populations dites vulnérables, tout comme sur les devoirs des usagers envers les professionnels des établissements.

**2/ La vie des établissements :** Les représentants des usagers participent aux autres instances de l'établissement (comité éthique-bienveillance, CLUD, le CLAN) et groupes de travail (bienveillance, éthique, signalétique etc.). Ils sont mobilisés également dans le cadre des patients traceurs.

La collaboration avec les usagers et leurs représentants est constamment recherchée dans le cadre d'une démarche respectueuse des droits et obligations de chacun.

Le rôle des représentants des usagers est connu des professionnels et s'ils le souhaitent, ils peuvent les mobiliser sur certains sujets de la prise en charge.

### **3/ Le projet d'établissement**

L'insertion d'un projet des usagers dans le projet d'établissement acte le rôle et la place des usagers et des représentants des usagers au sein de la Clinique. Il constitue un nouvel outil pour développer la dynamique engagée afin de renforcer l'alliance

thérapeutique dans une approche compréhensive des attentes, des besoins et aussi des contraintes de chacun des acteurs : usagers familles, professionnels de santé.

Plus concrètement, il permet de faire un état des lieux des actions et projets réalisés en cours et à venir.

La Commission des Usagers, dans les limites de ses missions, suivra le développement des projets élaborés dans le cadre du projet d'établissement.

## Les orientations retenues

### **Axe 1 : Poursuivre et développer la promotion des droits des patients**

#### **Action 1 : Harmoniser la procédure d'accueil avec remise et présentation des informations essentielles à la prise en charge.**

Les résultats de l'enquête de satisfaction montrent des résultats peu significatifs en raison du faible taux de retour. Lors de la visite de certification à blanc, il est remonté un manque d'information sur certains aspects de la prise en charge (personne de confiance, projet de soin, connaissance RU, mon espace santé etc.) Les représentants des usagers, souhaiteraient que les patients soient mieux informés à tous les niveaux de la prise en charge.

#### **Action 2 : Promouvoir la bienveillance notamment au travers de la charte de bienveillance**

Afin d'améliorer la prise en charge des patients, la direction de l'établissement en collaboration avec les représentants des usagers ont souhaité proposer aux professionnels une réflexion sur la bienveillance.

La charte proposée par le groupe pluridisciplinaire résulte de l'état des lieux des situations de maltraitance. L'objectif est de continuer à sensibiliser les professionnels sur les différentes situations de maltraitance et de développer des formations sur les prises en charge spécifiques, à la bienveillance et à la réflexion éthique.