



**Centre Hospitalier
de Montauban**



Projet des Usagers

2022-2026

TABLE DES MATIÈRES

Préambule	01
Édito	02
Le projet des usagers	03
Présentation des axes	06
Axe 1	07
Axe 2	09
Axe 3	10
Axe 4	11
Cadre législatif	12
Engagement institutionnel	13
Groupe de travail	14
Démarche participative	15
Commission des usagers	16
Remerciement / Réalisation	17

Préambule



Ce document présente le projet des usagers du Centre Hospitalier de Montauban.

Il rencontre des regards croisés entre professionnels, soignants, représentants des usagers, représentants d'associations en faveur des usagers au sein de l'établissement. 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. Le projet des usagers a pour vocation d'évoluer au fil du temps et de proposer des actions en faveur des usagers au sein du Centre hospitalier de Montauban.

Édito

Le Directeur

La Présidente de la Commission Des Usagers

“Le Centre hospitalier souhaite au travers de la Commission Des Usagers solliciter les patients les aidants, les représentants des usagers, les représentants des associations ainsi que l’ensemble des professionnels de diverses catégories socio-professionnelles pour construire un projet au bénéfice des patients. Les opportunités offertes par le partenariat sont très importantes pour un établissement comme le nôtre. Grâce à l’engagement de tous, il nous permet de placer le patient en tant qu’acteur de santé.”



Le projet des usagers...

01

Le décret du 1er juin 2016 relatif à la Commission Des Usagers des établissements de santé donne la possibilité à la CDU de proposer un projet des usagers. Cette disposition reprend l'une des propositions du programme national de sécurité des patients 2013-2017.



02

Pour quoi ?

Le projet des usagers donne l'opportunité:

- D'un projet co-construit avec les RU, les associations, la CDU et les instances institutionnelles
- De s'engager dans un mouvement d'évolution sociétale où la personne est actrice de sa santé et respectée dans ses droits d'utilisateur
- De mettre en cohérence et valoriser les collaborations
- De créer les conditions d'un partenariat pérenne et évolutif entre les usagers, les associations et les professionnels de l'établissement

Pour qui ?

« Pour les personnes qui utilisent ou sont susceptibles d'utiliser les services de santé »

Le projet des usagers a pour ambition de répondre aux besoins et aux attentes de la population qui fréquente le Centre hospitalier de Montauban. L'apport des usagers est indispensable car ils connaissent les atouts et les limites de l'établissement. Ils perçoivent les dimensions de la prise en charge en complémentarité de celles identifiées par les professionnels de santé, administratifs et techniques.

Rôle et place du Représentant des usagers :

Les Représentant des usagers sont désignés par l'Agence Régionale des Santé parmi les personnes proposées par les associations agréées d'usagers. Ils sont là pour défendre et veiller au respect des droits de l'ensemble des personnes accueillies au Centre hospitalier. Ils siègent non seulement à la CDU mais également dans les commissions et instances dans lesquelles ils ont été mandatés.

Mme TAILHADES, représentante des usagers :

« Le passage de « patient objet de soin » vers « patient partenaire acteur de sa santé » nécessite la mise en place d'une démarche de réflexion collective inédite, respectueuse de chacun. L'élaboration partenariale de ce premier projet des usagers basé sur l'écoute et la communication marque cette évolution et signe une volonté forte de tous les acteurs d'améliorer l'accueil des usagers et de leurs aidants. »

M. LAROCHE, représentant des usagers :

« Le Projet répond aux besoins des usagers, aux besoins de qualité de la prise en charge du patient en veillant, dans ses relations et dans ses soins, au respect de ses droits et devoirs et en garantissant son information de l'accueil à sa sortie d'hospitalisation. Nous avons par exemple tenu à optimiser le parcours de la personne handicapée dans sa prise en charge, et ceci fait l'objet du 1er axe du Projet des Usagers pour les années 2022-2026 du Centre Hospitalier de Montauban »

Mme SIMONIN représentante des usagers :

« Être représentant des usagers du système de santé au Centre Hospitalier de Montauban était une évidence en tant que patiente régulièrement soignée.

S'impliquer pour repérer les difficultés des usagers au sein de notre établissement par l'analyse des réclamations, identifie des signaux faibles qui parfois nous révèlent des dysfonctionnements. Nous pouvons élaborer au sein de la commission des usagers des propositions afin d'améliorer la qualité et la sécurité des soins.

Pour aller plus loin les représentants des usagers, fort de leur expérience participent à la définition et à l'amélioration des politiques de santé dans les instances de démocratie en santé.

Qu'est-ce que c'est ?

<u>C'est</u>	<u>Ce n'est pas</u>
Un projet opérationnel porté par la commission des usagers qui s'articule avec les différents projets de l'établissement	Une obligation réglementaire (cf. décret).
Un projet qui contribue à la stratégie de l'établissement	Ni une collection d'objectifs déconnectés de la vie de l'établissement qui ferait courir le risque de n'en atteindre aucun.
Une démarche qui se veut pérenne	Ni seulement un projet pour les usagers oubliant d'être un projet des usagers : l'ensemble des projets de l'établissement doit avoir une visée « pour les usagers » ; le projet des usagers, quant à lui, a d'abord pour objet de favoriser l'implication des usagers dans la stratégie de l'établissement à travers leur projet.
Un appui au partenariat professionnels/usagers/direction	Ni un règlement intérieur ni un outil de règlement des conflits entre la direction et les représentants des usagers, ni davantage un cadre pour l'action des représentants des usagers dans l'établissement.
Un projet qui implique l'ensemble des représentants des usagers, les bénévoles des associations intervenant dans l'établissement, les représentants de la commission/ conférence médicale d'établissement (cf. décret), mais aussi de nombreux autres intervenants de l'établissement (notamment la Commission des soins infirmiers, de rééducation et médicotéchniques dans la fonction publique hospitalière, la direction qualité, etc.)	Ni l'alpha et l'oméga de l'implication des usagers dans l'établissement et sa stratégie, il y a d'autres façons pour les usagers et leurs représentants de s'impliquer dans la vie de l'établissement. Mais le projet des usagers peut venir en appui et/ou en complément de ces initiatives pour les valoriser et les pérenniser.

Présentation des axes

Axe 1

Parcours de la personne

Axe 2

Communication

Axe 3

Droits des usagers

Axe 4

Formes d'engagement
des usagers

Axe 1

Fluidifier le parcours de la personne porteuse de handicap à toutes les étapes de sa prise en charge :

- Préparation de la venue de la personne en situation de handicap :

- o Former le personnel d'accueil et infirmière de programmation à l'écoute
- o Préparer l'accueil dès la prise de rendez-vous et en amont de hospitalisation en identifiant les besoins spécifiques et les ressources nécessaires : fiche de liaison ou identifications des besoins spécifiques par un contact avant l'arrivée
- o Organiser le parcours de soins en coordination si besoin avec l'aidant

- Déplacement dans la structure :

- o Identifier, sécuriser des stationnements dédiés aux personnes porteuses d'un handicap et aux véhicules sanitaires
- o Matérialiser les cheminements piétonniers pour sécuriser les déplacements dans l'enceinte de l'établissement
- o Favoriser les déplacements doux
- o Améliorer la signalétique extérieur et intérieur et prévoir des dispositifs adaptés aux différents types de handicap (marquage sur les murs, bandes sonores, voix dans tous les ascenseurs, ...)
- o Humaniser l'accueil

- Former/sensibiliser le personnel soignant à l'accueil et à la prise en charge des personnes porteuses de handicap afin d'identifier des personnes ressources sur l'établissement

- Prise en charge programmée

- o En consultation :
 - Organisation en adéquation avec les besoins exprimés
- o En hospitalisation :
 - Organisation en adéquation avec les besoins exprimés (matériel, interprète, organisation des soins, chambre, dispositifs personnels...)
 - Accès possible des aidants à la salle de réveil des aidants pour favoriser le réveil et plus largement renforcer la place des aidants dans les soins et lors des hospitalisations



- Prise en charge non programmée (Urgences)

- o Former l'équipe à l'écoute active
- o organiser la communication vers l'entourage
- o Identifier des parcours spécifiques en vue de diminuer et améliorer l'attente
- o Associer s'il le souhaite et si nécessaire l'aidant à la prise en charge

- Évaluation /satisfaction :

- o Questionnaire ciblé de satisfaction spécifique et destiné aux aidants
- o Communication les résultats aux associations
- o Mise en place d'un référent handicap au sein de l'établissement
- o Évaluation et réajustement des actions mises en œuvre si besoin
- o Coopération avec les partenaires extérieurs du secteur médico-social
- o Prise en compte de l'expression des usagers à travers du dispositif E-SATIS déployé par la Haute Autorité en Santé (HAS) et les patients traceurs.



Axe 2

Optimiser la communication institutionnelle en interne et externe :

- Apprendre à connaître l'hôpital, les différents métiers et les différents dispositifs réglementaires
- Une meilleure utilisation des outils de communications (internet, réseaux sociaux, presses, ...)
- Ecrans dans les salles d'attentes et au bureau des admissions
- Communication externe : portes ouvertes à la population et aux professionnels libéraux / semaine de la sécurité des patients



Axe 3

Améliorer les droits des usagers (patients et aidants) en intra et en extra-hospitalier :

- Mieux informer les patients et aidants avec une information accessible, compréhensible et adaptée ; indicateur de suivi : les retours E-satis sur les services concernés et enquête flash de satisfaction.
- Mieux respecter la dignité et le secret médical partagé en :
 - o En optimisant les méthodes de communication :
 - Messageries sécurisées
 - Utilisation du Mon Espace numérique en santé.
 - Utiliser des documents papier pour les personnes non numérisées.
 - o En optimisant le lien ville-hôpital pour un réel parcours de soin :
 - Anticiper d'avantage le retour à domicile : information du patient et des proches
 - Avec l'appui du Dispositif d'Appui à la Coordination (DAC) pour les parcours complexes.
 - Développer la mise en œuvre de l'ordonnance numérisée en identifiant le pharmacien référent et en anticipant les prescriptions.
 - o En garantissant que seule l'équipe soignante aura accès aux données de santé ;
- Créer du lien dans la bienveillance en tenant compte des difficultés des patients et de leurs aidants. Programmer des formations sur l'empathie à destination des professionnels de santé



Axe 4

Développer et/ou améliorer les différentes formes de l'engagement des usagers :

- En 2024, **sensibiliser les équipes** à l'existence des diverses formes de l'engagement des usagers
 - o Information des différentes formes d'engagements des usagers
 - o Rentrer en lien avec les associations conventionnées avec l'établissement et les rencontrer afin de mieux connaître leur périmètre d'actions et éventuellement repérer des patients partenaires.
 - o Cartographier tous les projets en Éducation Thérapeutique du Patient (ETP) afin de suivre l'implication des patients dans ces programmes.
 - o 2024 à 2025 Cartographier les « patients ressources parcours », les « patients partenaires » les « patients qualifiés en ETP », agissant au sein de l'établissement, patients témoins auprès des centres de formations.
- Objectif en 2025 **déployer une expérimentation de patient partenaire** au sein de services volontaires
 - o Appel à candidature des services
 - o Appui des associations de patients concernées
 - o Formation des patients partenaires en incluant des professionnels de santé.
 - o Suivi quantitatif et qualitatif de ce déploiement avec des indicateurs de satisfaction des patients accompagnés ou des patients participants.



Le cadre législatif

Extrait du décret du 1er juin 2016 relatif à la CDU des établissements de santé :

“La Commission peut proposer un projet des usagers, après consultation de l’ensemble des RU de l’établissement et des représentants des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l’établissement et intervenant en son sein. “

“ Ce projet s’appuie sur les rapports d’activité établis en application de l’avant-dernier alinéa de l’article L 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. La 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 santé, de la politique médicale des établissements de santé ... “

Un engagement institutionnel

Le projet des usagers 2022-2026 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 et le projet de soins.

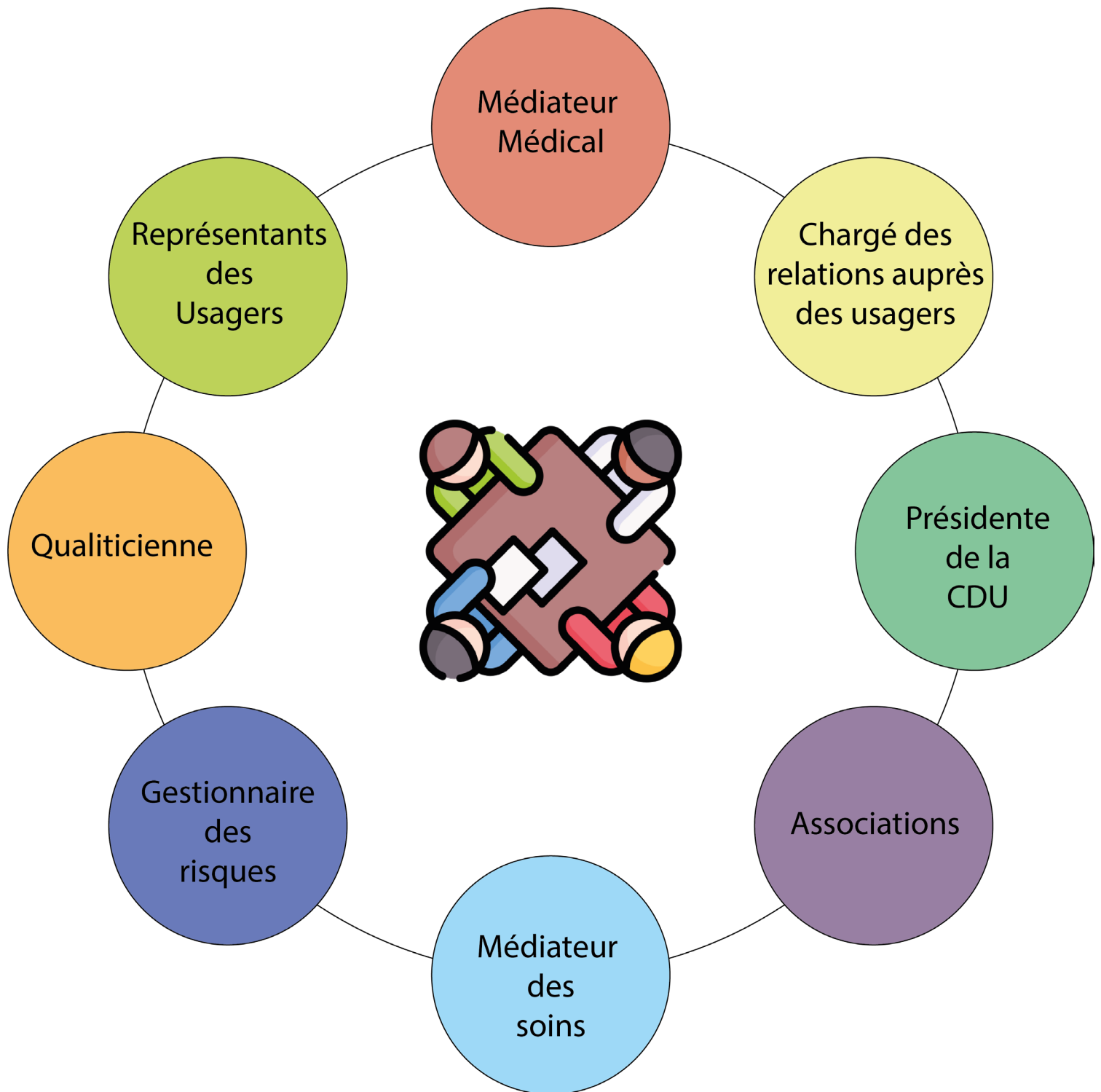
Le projet des usagers reflète l’engagement de la direction, de la CME, des directions opérationnelles et fonctionnelles, des services de soins et des RU pour placer les patients et les aidants au cœur des pratiques. Il s’agit non seulement de permettre aux usagers de faire valoir leurs droits, mais également de soutenir les professionnels dans la conduite de processus parfois complexes.

La thématique retenue par la CDU est la prise en compte du handicap à toutes les étapes de la prise en charge des patients et usagers afin 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.

.... au bénéfice de l’ensemble des usagers.

Le groupe de travail



Une démarche participative

La méthode choisie respecte une démarche participative qui s'inscrit dans une dynamique institutionnelle.

Le groupe de travail a interrogé des associations d'utilisateurs afin de connaître leurs expériences et leurs attentes pour améliorer les prises en charge.

Cette réflexion avec les associations et autres partenaires doit se pérenniser et se renforcer.

Cette démarche a pour objectif d'améliorer dès à présent le quotidien tout en s'inscrivant dans l'élaboration du projet d'établissement.



La Commission des usagers

La Commission des usagers (CDU) a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. La Commission des usagers veille à la qualité des soins, favorise la médiation. Elle est informée de l'ensemble des plaintes ou réclamations formulées par les usagers et des suites qui leurs sont données. De plus, elle recommande à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer votre accueil et votre prise en charge ainsi que celle de votre famille.

La commission des usagers se compose :

- du directeur ou de son représentant,
- d'un médiateur médecin,
- d'un médiateur non médecin,
- de 4 représentants des usagers,
- d'un représentant de la Commission médicale d'établissement,
- d'un représentant de la Commission des soins infirmiers,
- de la personne chargée des relations avec les usagers, de rééducation et médico-technique,
- de représentants de la qualité et gestion des risques.

Les représentants des usagers assurent la représentation des personnes malades et des usagers du système de santé dans les instances hospitalières ou de santé publique. Ils veillent au respect de vos droits. Ils sont les porteurs de la parole des usagers et les représentent dans les différentes instances de l'établissement.

Nommés pour 3 ans par le Directeur général de l'Agence régionale de santé (ARS), ils sont membres d'associations agréées par le Ministère des Solidarités et de la Santé :

- Mme Catherine SIMONIN pour la Ligue contre le Cancer
- Mme Christine TAILHADES pour l'Association départementale de parents et d'amis des personnes handicapées mentales (ADAPEI 12-82)
- M. Laurent GUINOT pour l'Union Nationale des Familles et Amis de personnes Malades et/ou handicapés psychiques (UNAFAM)
- M. Fabien LAROCHE pour l'Association française des Diabétiques de Midi-Pyrénées



Remerciements

La Direction Générale

La Commission Médicale d'Établissement

La Direction des Soins, de la Qualité, de la Gestion des risques et des relations avec les usagers

Les associations ayant participé au Projet des Usagers

Le service communication

Réalisation

Les Représentants des Usagers

La Directrice des Soins

La Commission des Usagers (CDU)

Les associations ayant participé au Projet des Usagers

Le groupe "Projet des Usagers"

Le service communication

Contact

Centre Hospitalier de Montauban
100 Rue Léon Cladel
82000 Montauban

relations-usagers@ch-montauban.fr

Tel: 05.63.92.80.68

Site Internet

https://www.ch-montauban.fr/droits_devoirs.php



Centre Hospitalier
de Montauban

Projet des _ Usagers

2022-2026