

## Projet des usagers du Centre hospitalier de Châteauroux-Le Blanc 2023-2026

### 1) Contexte

- Premier projet des usagers du Centre hospitalier : projet des usagers 2019-2022 « Comment améliorer l'efficacité du rôle et des actions des représentants des usagers ? »
- Projet d'établissement du Centre hospitalier Châteauroux - Le Blanc 2020-2024 : présentation du projet des usagers 2019-2022, chapitre 1 « Etre au service des patients »
- Bilan d'avancement des actions du projet des usagers 2019-2022 : 75% (8/10) des actions du projet des usagers 2019-2022 ont été réalisées. 25% des actions (2/10) sont en cours dont :
  - Action N°2073 du PAQSS : Diffuser plus largement la plaquette d'information sur les représentants des usagers : toutes les salles d'attente de consultations externes et d'hospitalisation, les PAE, l'EHPAD, la psychiatrie, le CMP, l'HAD et le SSIAD
  - Action N°2078 du PAQSS : Intervenir auprès des étudiants et élèves de l'IFSI-IFAS sur les rôles, missions et projets des usagers
- Insuffisance de traçabilité et de valorisation des actions d'amélioration menées suite à l'étude des réclamations présentées en CDU
- Insuffisance de visibilité sur les insatisfactions globales des usagers
- Insuffisance de connaissance de la CDU des plaintes et réclamations de gravité 4 ou 5
- Action N°2037 du PAQSS : Impulser la thématique et la rédaction du projet des usagers 2023-2026

### 2) Documents de référence

- Article 183 de la loi n° 2016 - 41 du 26/01/2016, portant modernisation de notre système de santé.
- Article 1 - 2 du décret n° 2016 - 726 du 01/06/2016, relatif à la commission des usagers des établissements de santé, modifiant l'article R. 1112 - 80 du code de la santé publique.
- Compte-rendu de la réunion de la commission des usagers du 14/12/2022 : définition de la méthodologie de rédaction du projet des usagers
- Manuel de Certification des établissements de santé pour la qualité des soins, version 2023
- Guide d'entretien des experts-visiteurs avec les représentants des usagers, fiche pratique opératoire\_IU5, Manuel de Certification des établissements de santé pour la qualité des soins, version 2023

### **3) Objectifs**

- Objectif N°1 : Structurer le rôle et les missions des représentants des usagers
- Objectif N°2 : Faciliter l'exercice des représentants des usagers au sein du Centre hospitalier
- Objectif N°3 : Intégrer les représentants des usagers au management par la qualité et les risques

### **4) Plan d'actions**

#### **Objectif N°1 : Structurer le rôle et les missions des représentants des usagers**

##### Action N°1 :

Elaborer une fiche mission des représentants des usagers : participation aux instances (CSIRMT) et aux groupes de travail institutionnels (comité IQSS, comité d'éthique, groupe de recueil et de l'analyse de l'expérience patient), journées d'accueil des nouveaux arrivants, présentation des RU lors des différentes manifestations (voeux, assemblées générales)

##### Action N°2 :

Mettre en place une visite globale de l'établissement dès l'accueil d'un nouveau représentant des usagers (sites hospitaliers, services, parcours patients)

##### Action N°3 :

Réaliser une malette d'accueil des représentants des usagers (plan + responsables des différents services + coordonnées des médiateurs + projet d'établissement)

##### Action N°4 :

Formaliser le processus d'accueil des représentants des usagers

#### **Objectif N°2 : Faciliter l'exercice des représentants des usagers au sein du Centre hospitalier**

##### Action N°1 :

Solliciter la direction pour que les représentants des usagers puissent bénéficier d'une place de stationnement sur le parking des professionnels, d'un accès au self-service au même prix que les professionnels et d'une salle de réunion

##### Action N°2 :

Inviter les représentants des usagers aux événements internes

##### Action N°3 :

Mettre à disposition un local pour les rendez-vous et les rencontres avec les représentants des usagers

Action N°4 :

Informers les représentants des usagers de la vie de l'établissement

Action N°5 :

Indemniser les représentants des usagers au titre des frais de déplacements relatifs à l'exercice de leurs missions

**Objectif N°3 : Associer les représentants des usagers à l'amélioration continue de la qualité et de la gestion des risques**

- Pour les professionnels

Action N°1 :

Poursuivre l'information des professionnels des services de soins sur les rôles et missions des représentants des usagers

- Pour les étudiants et élèves des instituts de formation

Action N°1 :

Permettre l'intervention des représentants des usagers auprès des étudiants de l'IFSI-IFAS-IFA

- Pour les usagers

Expérience patient

Action N°1 :

Transmettre une fois par semestre les résultats et l'analyse des résultats de l'enquête e-Satis à la Direction des soins, aux cadres de santé des services et à la CDU

Action N°2 :

Adresser une fois par semestre les résultats et l'analyse des questionnaires de sortie à la Direction des soins, aux cadres de santé des services et à la CDU

Action N°3 :

Elaborer un programme annuel ciblé de recueil de la satisfaction des patients via des enquêtes de satisfaction avec des représentants médicaux, la direction des soins, les représentants des usagers, O. Brisset, des professionnels des services de soins et S. Duris

Action N°4 :

Faire valider le programme de recueil de la satisfaction des patients au CODIR et aux instances concernées

#### Action N°5 :

Mener une réflexion en interne sur la création d'une structure de pilotage de recueil et de l'analyse de l'expérience patient et de la satisfaction patient en lien avec la CDU et les représentants des usagers

#### Action N°6 :

Mener une réflexion au sein de la CDU sur la communication et l'analyse des plaintes et des réclamations et des EIG (avoir les actions mises en place)

#### Action N°7 :

Présenter les médiations médicales ou non médicales à la CDU au plus près des faits et les actions d'amélioration qui ont été définies et/ou menées

#### Gestion des risques

#### Action N°1 :

Intégrer les représentants des usagers à l'analyse des événements indésirables graves (C.R.EX, RMM), à la définition des actions d'amélioration et à leur suivi.

#### Démarche d'amélioration continue de la qualité

#### Action N°1 :

Inviter les représentants des usagers aux groupes CLIAS, CLAN, CLUD pour la présentation des bilans d'activités

#### Action N°2 :

Adresser l'affiche des résultats des IQSS aux représentants des usagers

### **5) Communication**

- Suivi du projet des usagers en CDU et en groupe « Projet des usagers »
- Présentation du projet des usagers à toutes les instances réglementaires du Centre hospitalier
- Article sur le projet des usagers dans l'Echo des usagers
- Objectifs du projet des usagers publiés sur le site Internet du Centre hospitalier
- Article dans la revue de Châteauroux métropole et dans le bulletin municipal du Blanc
- Semaine sécurité des patients
- Tweet sur le projet des usagers sur le compte twitter du Centre hospitalier de Châteauroux-Le Blanc et post sur le compte LinkedIn de l'établissement

### **6) Evaluation**

- Nombre d'interventions des représentants des usagers dans les services de soins
- Nombre d'interventions des représentants des usagers auprès de l'IFSI-IFAS
- Taux de présence des représentants des usagers hors voix délibérative à la Commission des usagers par an
- Taux d'actions du projet des usagers réalisées par an
- Taux d'actions du projet des usagers en cours par an

- Taux d'actions du projet des usagers à réaliser par an
- Nombre d'accompagnements à la médiation par les représentants des usagers par an
- Nombre de réunions du projet des usagers par an