



Projet des Usagers 2024 - 2029

L'USAGER, UN ACTEUR ENGAGÉ POUR SA SANTÉ

Introduction

Le Centre Hospitalier de Guéret s'engage à renforcer la démocratie sanitaire au travers d'un projet des usagers, initié par les membres de la Commission Des Usagers, axé sur :

- la prise en compte de la parole de l'utilisateur, par la valorisation des Représentants des Usagers et la mobilisation des associations présentes dans l'établissement
- le développement de la communication et de l'accès à l'information en intégrant l'usage du numérique pour une information médicale partagée

Cette démarche a pour ambition l'amélioration de la qualité des soins, de l'accueil, de la prise en charge, dans laquelle l'utilisateur devient acteur de sa santé

Un projet décliné en 5 axes

Axe n°1

Favoriser la parole du patient et de ses proches

1. Favoriser le taux de retour des questionnaires de sortie en invitant les professionnels à présenter le questionnaire au patient et en insistant sur l'importance de sa contribution pour améliorer la qualité et la sécurité des soins.
2. Réaliser une enquête auprès des patients dans un service hospitalier, un jour donné, notamment sur une thématique spécifique (bienveillance, information sur les droits, etc...) en complément des questionnaires de sortie.
3. Diffuser les résultats des questionnaires de sortie à chaque service chaque trimestre afin qu'ils définissent des axes d'amélioration.
4. Développer des méthodes d'expertise patient, intégrant les Représentants des Usagers

Axe n°2

Améliorer et faire connaître les associations de patients au sein de l'établissement

1. Présenter les missions des associations de bénévoles intervenant dans l'établissement sur le site Internet du Centre Hospitalier et en CDU.
2. Intégrer l'information sur les associations de bénévoles dans le livret d'accueil et sur l'**espace des usagers** (avec un lien WEB).
3. Diffuser dans les services hospitaliers la liste des associations de patients et notamment de bénévoles.
4. Organiser une réunion annuelle entre la Commission Des Usagers et les associations de bénévoles

Axe n°3

Faire connaître le rôle des représentants des usagers auprès des personnels de santé et des usagers

1. Présenter le rôle et les missions des Représentants des Usagers aux instances de l'établissement et aux professionnels dans les services.
2. Elaborer un flyer de présentation des Représentants des Usagers à destination des usagers et le diffuser notamment sur le site Internet de l'établissement.
3. Réaliser une fiche de présentation des Représentants des Usagers à destination des professionnels de l'établissement.



Axe n°4

Renforcer la participation des Représentants des Usagers à la démarche d'amélioration de la qualité sécurité des soins

1. Développer l'intégration des Représentants des Usagers dans les différentes instances de l'établissement (ex : CLAN, CLUD, Copil Qualité...).
2. Associer les Représentants des Usagers aux groupes de travail institutionnels concernant les droits des usagers.
3. Inviter les Représentants des Usagers à participer à la démarche qualité et sécurité des soins : patients traceurs, audit systèmes, recueil d'expérience...
4. S'assurer de la prise en compte des actions d'amélioration identifiées en CDU.

Axe n°5

Développer une communication lisible et facilement accessible aux usagers

1. Recueillir l'avis des Représentants des Usagers (RU) sur les documents remis aux patients (livret d'accueil, personne de confiance, directives anticipées, questionnaire de sortie...).
2. Promouvoir des actions d'information au Centre Hospitalier (ex : Journée d'information sur les droits des patients), avec la participation des Représentants des Usagers.
3. Disposer d'une signalétique et d'une liste des praticiens accessibles à l'ensemble des usagers.

Contacts Utiles

Représentants des Usagers :

- Mme Martin Yvette, présidente de la CDU
- Mme Schulz Marie Christine, RU titulaire
- M. Dumas Alain, RU suppléant
- Mme Montagne Nicole, RU suppléant

representants.usagers@ch-gueret.fr

commission.usagers@ch-gueret.fr

Le Directeur,


Mme ZIDANE



La Présidente
de la CDU,


Mme MARTIN

