



Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation Le Château

Projet des usagers

2024-2028

Edition Février 2024

SECOURIR, ACCOMPAGNER, RECONSTRUIRE
La Fondation de l'Armée du Salut



LES DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

- ▶ « Construire et faire vivre le projet des usagers en établissements de santé : Repères méthodologiques à destination des commissions des usagers et des directions d'établissements » France Assos Santé.
- ▶ Décret du 1er juin 2016 relatif à la Commission des Usagers (CDU) des établissements de santé.

LE CADRE LÉGISLATIF

Le décret du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé donne la possibilité à cette commission de proposer un projet des usagers ; un tel projet n'est pas une obligation réglementaire mais une démarche volontaire de partenariat avec les usagers. Il exprime les propositions et attentes des usagers au regard de la politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité des soins et des parcours et du respect des droits des usagers.

L'USAGER AU CŒUR DE NOS PRÉOCCUPATIONS

Le projet des usagers du Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation Le Château a été élaboré en étroite collaboration entre les représentants des usagers, la personne chargée des relations avec les usagers et des professionnels de l'établissement.

Ce projet a été validé par la Commission des Usagers (CDU) le 1er février 2024. Il est un outil d'amélioration continue de la qualité des soins et de l'expérience des patients et de leurs proches.

Ses objectifs visent :

- ▶ Un patient (et son entourage) acteur, qui participe à la vie de l'établissement par des propositions d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.
- ▶ Des professionnels qui répondent aux besoins et attentes des patients, dans une prise en charge globale.



Un projet en 5 axes

1

AMÉLIORER LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL DU PATIENT ET DES VISITEURS

- ✓ **Accessibilité :**
 - ▶ Améliorer la signalétique à l'extérieur et à l'intérieur de l'établissement.
 - ▶ Améliorer le stationnement pour les visiteurs et pour les personnes handicapées.
 - ▶ Améliorer l'éclairage extérieur.
- ✓ **Développer les meilleures conditions d'accueil et d'hébergement possibles (avec le respect de la dignité et de la confidentialité).**
- ✓ **Poursuivre l'accueil de patients en situation de vulnérabilité et prendre en compte leurs besoins spécifiques (précarité, problématiques sociales, handicap...).**

2

2

RESPECTER LE DROIT DES PATIENTS

- ✓ Faire connaître le rôle des représentants des usagers auprès des professionnels de santé et des usagers :
 - ▶ Présenter le rôle et les missions des représentants des usagers aux instances de l'établissement et aux professionnels dans les services.
 - ▶ Distribuer un flyer de présentation des représentants des usagers à destination des usagers et des professionnels et le diffuser sur le site internet de l'établissement.
 - ▶ Organiser chaque année une journée des usagers (JEDS).
 - ▶ Renforcer la participation des représentants des usagers aux différents comités et/ou groupes de travail organisés par la direction de l'établissement.
- ✓ Informer le patient sur ses droits (directives anticipées, personne de confiance, Mon EspaceSanté...).
- ✓ Faire participer les représentants des usagers aux formations sur le droit des patients dispensé au sein de l'établissement.



3

RENFORCER LA PARTICIPATION DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS À LA DÉMARCHE D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES SOINS

- ✓ Développer l'intégration des représentants des usagers dans les différentes instances de l'établissement (ex : CLIN, CLAN, CLUD, Copil Qualité...).
- ✓ Associer les représentants des usagers aux groupes de travail institutionnels concernant les droits des usagers (groupe thématique éthique et bientraitance, équipe projet sur les travaux d'humanisation des locaux ...).
- ✓ Inviter les représentants des usagers à participer à la démarche qualité et sécurité des soins : patients traceurs, parcours traceurs, audits systèmes, recueil d'expérience...

4

PROMOUVOIR L'ÉDUCATION À LA SANTÉ

- ✓ Poursuivre, voire renforcer les ateliers d'Éducation Thérapeutique afin de favoriser l'autonomie du patient.
- ✓ Mettre en œuvre des ateliers d'éducation à la santé avec les professionnels intervenants dans le domaine de l'hygiène de vie.

5

PROMOUVOIR LA BIENTRAITANCE ET FAVORISER L'EXPRESSION DU PATIENT ET DE SES PROCHES

- ✓ Continuer à promouvoir la bientraitance notamment au travers du groupe « éthique et bientraitance » : mettre à jour la charte de bientraitance, traiter des sujets éthiques...
- ✓ Développer une communication lisible et facilement accessible aux usagers.
 - ▶ Développer l'utilisation de la méthode FALC (Facile A Lire et à Comprendre) pour les différents supports utilisés (questionnaire de sortie, fiches d'informations pratiques...).
 - ▶ Participation des représentants des usagers dans l'élaboration des documents remis aux patients (livret d'accueil, personne de confiance, directives anticipées, questionnaire de sortie...).
- ✓ Contribuer à l'expression de l'expérience du patient et de ses proches pour faciliter l'engagement du patient.
 - ▶ Réaliser une enquête auprès des patients, un jour donné, notamment sur une thématique spécifique (bientraitance, information sur les droits, etc.) en complément des questionnaires de sortie ;
 - ▶ Favoriser le taux de retour des questionnaires de sortie en invitant les professionnels à présenter le questionnaire au patient.
 - ▶ Diffuser les résultats des questionnaires de sortie auprès des professionnels, chaque semestre afin qu'ils définissent des axes d'amélioration.

LES VECTEURS DE COMMUNICATION DU PROJET DES USAGERS

Afin de permettre une large communication du projet des usagers, aussi bien auprès des patients et de leur entourage, ainsi que des professionnels et des partenaires, les moyens de communication seront les suivants :

- Une publication sur le site Internet de l'établissement visible dès la page d'accueil ;
- Un affichage dans le hall de l'établissement ;
- Une information sur la fiche « CDU » insérée dans le livret d'accueil indiquant qu'il existe un projet des usagers consultable sur le site Internet ;
- Une information aux professionnels lors des réunions institutionnelles des différents services.

LISTE DES CONTRIBUTEURS à qui nous adressons tous nos remerciements :

Membres de la commission des usagers

Mme DUPLANTIER Andrée, RU titulaire
M MAILLOT Jean-Lou, RU titulaire
M BLANC Patrick, RU suppléant
Mme SOULIÉ Catherine, Représentant légal, directrice
Mme HOTOLEAN Sandrine, Vice-Présidente de la CDU, cadre de santé
M ROSIER Mathieu, médiateur non-médecin, infirmier
Mme GABAYET Sylvie, médiateur non-médecin, secrétaire médicale
Mme DELETRAZ Caroline, personne chargée des relations avec les usagers, responsable qualité et gestion des risques, responsable des soins

Professionnels de l'établissement

Dr BASTIDE Thierry, Médecin
Mme EVERAERE Elsa, psychologue
Mme SABY Lisa, assistante de service sociale
M MOULAIRE Marc, ingénieur qualité et gestion des risques

Adresse

SMR Le Château
Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation
210, Ch des Bains - 07800 Saint Georges les Bains

Contact

Tél : 04 75 60 81 72
Fax : 04 75 60 97 56
chateausgb@armeedulsalut.fr

Internet

armeedulsalut.fr/etablissements/lechateau
Retrouvez la **Fondation de l'Armée du Salut**
sur les réseaux sociaux (FB, Instagram, X, LinkedIn)

