

Projet des usagers du Centre Hospitalier de Guingamp

2023 - 2027

Sommaire

PRÉAMBULE.....	3
UNE DÉMARCHE PARTICIPATIVE D'ÉLABORATION	3
COMPOSITION DE LA CDU	4
LES QUATRE AXES DE TRAVAIL RETENUS ET LES ACTIONS ASSOCIÉES PAR PRIORITÉ.....	5
PERSPECTIVES : MÉTHODES ET SUIVI	7

PRÉAMBULE

Le décret du 1^{er} 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.

La Commission des Usagers (CDU) de Guingamp a souhaité renforcer l'expression des usagers et de leurs représentants en rédigeant un Projet Des Usagers (PDU). Le projet des Usagers s'articule avec le Projet Médico-Soignant et est porté par le Projet d'Établissement. Il a pour objectif d'exprimer les attentes et les propositions des usagers et leurs représentants 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.

Le Projet des Usagers repose sur des valeurs humanistes et les droits fondamentaux des usagers qui se doivent d'être connus et partagés par tous et notamment par l'ensemble des professionnels hospitaliers médicaux et non médicaux. Il s'agit non seulement de permettre aux usagers de faire valoir leurs droits, mais également de soutenir les professionnels dans la conduite de situations parfois complexes.

UNE DÉMARCHE PARTICIPATIVE D'ÉLABORATION

Le Projet des Usagers est le fruit d'un engagement et d'un travail de co-construction entre les représentants des usagers, les professionnels médico-soignants et les agents administratifs membres de la Commission des Usagers. Il se veut pragmatique, réaliste et réalisable.

Cinq séances de travail ont permis d'élaborer le projet des Usagers.

La démarche a débuté avec l'accord des membres de la CDU de construire le Projet des Usagers le 23 janvier 2023. Les résultats ont été présentés en CDU le 19 février 2024. Une méthodologie de travail collectif a permis d'identifier les axes de travail que les membres du groupe de travail ont souhaité développer. Les actions relatives à chaque axe sont nées d'un brainstorming collectif.

Dans un esprit pragmatique et une approche réaliste, le groupe de travail a priorisé les actions à mettre en œuvre, allant de la priorité 1 à la priorité 4 en tenant compte de l'importance de l'action et la facilité de sa mise en œuvre.

De ce fait, les axes peuvent contenir ou pas les quatre niveaux de priorité. Il se peut qu'un axe ne contienne que des actions de priorité 4.

COMPOSITION DE LA CDU

Président et Représentant des Usagers Titulaire

M. Joël HEUZE

Association pour le Droit de Mourir dans la Dignité (ADMD)

Vice-présidente

Mme Odile DUMAND

Directrice Qualité, Gestion des Risques et Relations Usagers

Représentant des usagers Titulaire

M. Jean-Marie GODIN

Association de Visiteurs de Malades en Milieu Hospitalier (VMEH)

Médiateur non médical Suppléante

Mme Aude LECLERC

Responsable des Ressources Humaines

Représentant des usagers Suppléant

M. Joseph THOMAS

Association Départementale d'Amis et de Parents d'Enfants Inadaptés (ADAPEI)

Représentante des usagers désignés
par le Conseil de Surveillance

Mme Annie LE HOUEROU

Collège des personnalités qualifiées

Représentant des usagers Suppléant

M. Jean-François DURAND

Coordination nationale des comités de défense des hôpitaux et maternités de proximité

Coordinatrice Générale des Soins

Mme Anne QUINVILLE

Représentant légal de l'établissement

M. Samuel FROGER

Directeur

Représentante de la Commission des
soins infirmiers, de rééducation et
médico-techniques

Mme Aurélie TALBOURDET

Infirmière hygiéniste

Médiateur médical

Dr Henri RACHED

Chirurgien orthopédiste

Représentants de la Commission
Médicale d'Établissement

Dr Geneviève MAGADUR,

présidente de la CME

Dr Olivier QUÉRÉ,

vice-président de la CME

Dr Béatrice TANGUY,

médecin représentant de la CME

Médiateur non médical Titulaire

Mme Stéphanie MORIN

Cadre de santé

Gestion Administrative des Patients
et Standard

Mme Jocelyne LE TOULLEC

Les membres de la CDU ont souhaité inviter M. Thierry PESTEL, aumônier de l'établissement, à se joindre au groupe de travail pour élaborer le Projet des Usagers et le remercient de sa participation active.

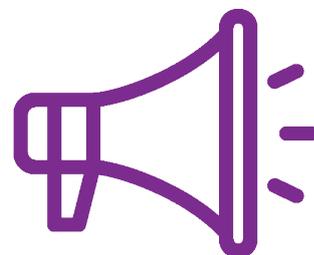
LES QUATRE AXES DE TRAVAIL RETENUS ET LES ACTIONS ASSOCIÉES PAR PRIORITÉ

Promouvoir le rôle des représentants des usagers

Priorité 1 :

- Organiser des visites de services accompagnés de la Direction,
- Mettre à jour l’affichage des représentants des usagers (trombinoscopes),
- Publier un article dans le journal interne.

→ L’objectif est de faire connaître les Représentants des Usagers de l’établissement ainsi que leurs rôles.



Priorité 2 :

- Présenter les rôles et les missions dans les instances et dans les instituts de formation

→ L’objectif est de faire connaître les Représentants des Usagers de l’établissement ainsi que leurs rôles dès la formation initiale en IFSI et en IFAS.

Priorité 3 :

- Développer un format vidéo pour la promotion des Représentants des Usagers.

→ L’objectif est de faire connaître les Représentants des Usagers de l’établissement ainsi que leurs rôles.

Priorité 4 :

- Être invités aux réunions de services pour échanger avec les professionnels,
- Disposer d’un espace dédié pour accueillir les usagers.

→ Les objectifs sont :

- De pouvoir échanger avec les professionnels et également de les soutenir en apportant un regard bienveillant sur les situations vécues,
- De rencontrer physiquement les usagers, les écouter et leur apporter des conseils.

Améliorer l’application des droits des patients et des résidents

Priorité 1 :

- Promouvoir la bientraitance par l’organisation d’une formation commune pour les professionnels et les représentants des usagers,
- Intégrer les représentants des usagers dans les analyses « patient traceur »,
- Promouvoir les droits des patients et des résidents en organisant une semaine « Droits des Patients et des Résidents ».

→ Les objectifs sont :

- D’avoir une vision et une approche commune de la bientraitance,
- D’échanger avec les patients et professionnels dans une approche bienveillante dans le cadre d’une prise en charge concrète,
- De sensibiliser les patients et les professionnels sur les droits des patients.

Priorité 2 :

- Améliorer le taux de retour des questionnaires de sortie en les intégrant à l'organisation des services.

→ L'objectif est d'obtenir des résultats d'enquête de satisfaction représentatifs de l'activité d'hospitalisation des services.



Priorité 4 :

- Intégrer des patients experts dans les programmes d'Education Thérapeutique et/ou dans les instances.

→ L'objectif est que le patient expert apporte son savoir expérientiel et favorise le dialogue entre les équipes médico-soignantes et les patients bénéficiant d'un programme d'éducation thérapeutique.

Impliquer les représentants des usagers dans la vie de l'établissement

Priorité 4 :

- Participer aux instances de l'établissement (Directoire, COPIL Qualité, etc.),
- Associer les représentants des Usagers dans les groupes de travail qui concernent les droits des usagers,
- Impliquer les représentants des usagers dans les enquêtes de satisfaction.

→ Les objectifs sont :

- D'intégrer les Représentants des Usagers à la source des instances décisionnelles de l'établissement,
- Développer une nouvelle approche de recueil de la satisfaction des patients et de leurs proches.



Impliquer les familles et les associations dans la vie de l'établissement

Priorité 1 :

- Mettre le journal interne (Echo des pôles) à disposition des usagers en salle d'attente,
- Disposer d'un document à proposer aux familles en cas de demandes faites auprès des soignants.

→ Les objectifs sont :

- D'informer les patients et leurs proches sur les activités de l'établissement et promouvoir une image positive,
- De mettre à disposition des professionnels un document à remettre au patient ou à ses proches en cas de questionnement ou de situation difficile pour ne pas laisser les personnes sans réponse.

Priorité 2 :

- Présenter les différents services à l'extérieur afin de promouvoir l'image du Centre Hospitalier de Guingamp.

→ L'objectif de cette action est d'obtenir des résultats d'enquête de satisfaction représentatifs de l'activité d'hospitalisation des services.



PERSPECTIVES : MÉTHODES ET SUIVI

Les conditions de réussite du Projet des Usagers de Centre Hospitalier de Guingamp sont, par-delà l'engagement de la Commission Des Usagers, de la Commission Médicale d'Etablissement, de la Direction et de la communauté médico-soignante, un portage au plus près du terrain et un suivi en transversalité pour atteindre les objectifs dans la durée.

L'état d'avancement de ce projet sera présenté et discuté en Commission des Usagers dont les comptes rendus sont mis à la disposition de tous les professionnels.

CENTRE HOSPITALIER DE GUINGAMP

17 rue de l'Armor 22200 Pabu

<https://ghtarmor.bzh/les-etablissements/ch-guingamp/>

Rejoignez-nous !

