



LE PROJET DES USAGERS 2023-2025



REPRESENTANTS DES USAGERS - HNIA BEGIN

Laurence MENNECIER - VMEH

Laurence ANDRE - ETRE LA GRAND PARIS

Estelle DEBAECKER - UDAF 94

hnia-begin-representant-usagers.contact.fct@def.gouv.fr



REMARQUES LIMINAIRES

INTRODUCTION

Ce projet est élaboré par les représentants des usagers élus par l'Agence Régionale de Santé - ARS IDF - le 2 décembre 2022 pour une durée de 3 ans.

Ce mandat associatif et bénévole s'inscrit dans la construction d'une parole transversale, d'une dynamique d'échanges constructifs, d'un processus participatif avec l'émission d'avis et de propositions

Ce projet a pour ambition de répondre aux besoins de tout usager de l'établissement, qu'il soit patient, aidant, proche

La représentation des usagers "RU" est permise par le mandat qui lui est donné par la loi 2002-303 du 4 mars 2002 dite loi Kouchner relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, dont le rôle a été renforcé par la Haute Autorité de la Santé -HAS- (cf. avis n°1-2022 et n°2-2023 du conseil pour l'engagement des usagers* /critère 3.2-11 manuel certification 2023)

OBJECTIF

Créer les conditions d'un partenariat pérenne et solide entre les usagers, la Direction et les professionnels de l'Établissement, les associations, pour améliorer la qualité et la sécurité des soins ainsi que les conditions d'accueil et de prise en charge des usagers

** Le conseil pour l'engagement des usagers est mis en place pour 5 ans, durée des orientations stratégiques 2019-2024. En l'attente de la publication du prochain projet stratégique de la HAS, le mandat des membres du Conseil est prorogé jusqu'au 27 février 2025.*

NATURE	n°	OBJECTIF	ACTION <small>(P = Poursuivre - M = A mettre en place)</small>		COMMENTAIRES
RESPECT DU DROIT DES PATIENTS	1	Contribuer à l'expression de l'expérience du patient et de ses proches	Analyser bimestriellement les bilans e-satis	P	Focus sur des thèmes identifiés, réflexion à engager pour améliorer les points d'achoppement.
	2	Informier le patient de ses droits : la personne de confiance vs la personne à prévenir, les directives anticipées	Faciliter la compréhension des usagers et des accompagnants à l'appui d'outils FALC (Facile à lire et à comprendre)	M	Utilisation et diffusion par le DQGRS après leur validation
	3	Sensibiliser usagers et professionnels sur le rôle des représentants des usagers	Être présent aux cotés des professionnels dans le cadre des différents évènements organisés par l'établissement.	p	Identifier et participer aux évènements de santé publique organisés au sein de l'établissement
			Participer aux journées d'intégration des nouveaux arrivants	p	
			Participer à des rencontres ponctuelles organisées par la DGQRS	M	RU/Patients/Proches et personnels, au sein des services
4	Renforcer la participation des RU à la démarche d'amélioration et à la qualité des soins	Associer les RU à des actions menées par le DQGRS et le Comité pédagogique	P	Patient-traceur, ECOS (examen clinique objectif structuré concernant les apprenants externes)	

NATURE	n°	OBJECTIF	ACTION		COMMENTAIRES
PARCOURS DE SOINS	1	Améliorer la qualité des soins du patient : 1er thème : lutte contre la douleur	Identifier les moyens mis en œuvre	M	
	2	Analyser les retours d'expérience des usagers au sein d'un service	Participer à l'élaboration de supports dédiés	M	Enquêtes de satisfaction auprès des usagers dans les services HMJ - CCE - SAU etc.
	3	Améliorer le confort et la sécurité des patients	Associer les RU à des actions menées par le DQGRS/Encadrement des Services	P	En premier lieu, parcours du patient au sein du CCE

NATURE	n°	OBJECTIF	ACTION		COMMENTAIRES
POLITIQUE DE L'ACCUEIL	1	Évaluer l'accueil des publics spécifiques	Identifier l'existant	M	Personnes non francophones, analphabètes ou illettrées, malentendantes, malvoyantes
			Collaborer au groupe de travail "Mobilité Handicap"		
	2	Renforcer la dynamique inter associative entre représentants des usagers et associations	Rendre lisible la place des associations en les identifiant	M	Création d'une fiche contacts
			Rencontrer les associations pour s'appuyer sur leurs constats de terrain		Périodicité à définir, rapport annuel à la CDU