

# PROJET DES USAGERS 2022



Préparé par la Commission Des Usagers

Version validée en CDU et CME le 08/12/2022  
et en Conseil de Surveillance le 20/12/2022

NOVEMBRE 2022

Ce livret présente le projet des usagers du Centre Hospitalier de Privas Ardèche. Il rend compte d'un regard croisé entre professionnels, soignants, représentants d'usagers, représentants d'associations en faveur des usagers de l'établissement.

La Commission Des Usagers (CDU) en validant ce projet concourt au respect des droits des usagers et travaille à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches. Le projet des usagers a pour vocation d'évoluer au fil du temps et de proposer des actions en faveur des usagers au sein de l'établissement.



# PRESENTATION

Le Centre hospitalier de Privas est situé au cœur de l'Ardèche. Il est réparti sur 2 communes :

Le site de Privas :

- L'hôpital de Privas (MCO)
- La résidence hospitalière du Montoulon (EHPAD, SSR, USLD)

Le site de La Voulte-sur-Rhône :

- L'EHPAD Rivoly



L'hôpital assure la couverture sanitaire de l'Ardèche centre, soit une population estimée à 53 000 habitants. L'établissement propose des activités de médecine, chirurgie et gériatrie, en consultation et en hospitalisation.



Le Centre hospitalier de Privas Ardèche est également le siège du SAMU du département de l'Ardèche et l'établissement responsable de la filière gériatologique, auprès de l'Agence Régionale de Santé (ARS Auvergne Rhône-Alpes).



## LE PROJET DES USAGERS 2022

# SOMMAIRE



- 4 Cadre législatif
- 5 Un projet des usagers, pour quoi (faire) ?
- 6 Un engagement institutionnel
- 7 Une démarche participative
- 10 Composition du groupe de travail (CDU et CME)
- 11 Les orientations retenues :
- 12 • Axe 1 : la politique d'accueil des patients
- 13 • Axe 2 : l'information des patients
- 14 • Axe 3 : l'exercice des droits des patients
- 15 • Axe 4 : la lutte contre la maltraitance et promotion de la bientraitance
- 16 Les perspectives
- 17 Les sources du projet



# CADRE LEGISLATIF

Le décret du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers (CDU) des établissements de santé donne la possibilité de proposer un projet des usagers. Cette disposition reprend l'une des propositions du programme national de sécurité des patients 2013-2017. L'établissement est incité à impliquer les représentants des usagers et des associations de patients au sein de l'établissement, dans les instances et dans la vie de l'établissement. La démarche de certification rappelle par ailleurs que le projet des usagers doit être formalisé et articulé avec le projet médical et soignant. La contribution active des représentants des usagers aux projets et démarches d'amélioration est essentielle.

---

## EXTRAIT DU DÉCRET DU 1ER JUIN 2016 RELATIF À LA CDU :

"La commission peut proposer un projet des usagers, après consultation de l'ensemble des représentants des usagers de l'établissement et des représentants des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement et intervenant en son sein."

"Ce projet s'appuie sur les rapports d'activité établis en application de l'avant-dernier alinéa de l'article L. 1112-3. Il exprime Les attentes et propositions des usagers 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. La Commission Médicale d'Établissement (CME) ou la Conférence Médicale d'Établissement contribue à son élaboration. Il est transmis par la CDU au représentant légal de l'établissement. "

"Le projet des usagers est proposé par la CDU en vue de l'élaboration du projet d'établissement des établissements publics de santé, de la politique médicale des établissements de santé privés ou du projet institutionnel des établissements de santé privés d'intérêt collectifs."



# UN PROJET DES USAGERS, POUR QUOI ?

Le projet des usagers respecte les orientations générales en termes d'accueil, de qualité et de sécurité des soins.





Il concourt au respect des droits des usagers, à partir des valeurs, des principes, des définitions posées et concertées dans le projet d'établissement, le projet médical et le projet de soins.

Le projet des usagers reflète l'engagement de la Direction Générale, de la Commission Médicale d'Établissement, des directions opérationnelles et fonctionnelles, des services de soins et des représentants des usagers pour placer les patients et les aidants au cœur des pratiques.

Il s'agit non seulement de permettre aux usagers de faire valoir leurs droits, mais également de soutenir les professionnels dans la conduite de processus parfois complexes.

## LE PROJET DES USAGERS A

### POUR OBJECTIFS DE :

-  Renforcer l'accueil, l'information et l'accompagnement des patients et des familles.
-  Favoriser l'exercice des droits des usagers.
-  Promouvoir les droits et les devoirs des patients auprès des professionnels.
-  Développer des partenariats pour favoriser la continuité d'une prise en soins.





## UN ENGAGEMENT INSTITUTIONNEL

Le projet des usagers donne l'opportunité :

- d'un partenariat inédit entre des acteurs (les Représentant des Usagers et les associations, la Commission Des Usagers (CDU) et la Commission Médicale d'Établissement ...).
- de s'engager dans un mouvement d'évolution sociétale où le patient devient acteur de sa santé.
- de mettre en cohérence et valoriser les collaborations.
- de créer les conditions d'un partenariat pérenne et solide entre les usagers, les associations, la direction et les professionnels de l'établissement.



## LE PROJET DES USAGERS N'EST PAS :

- une obligation réglementaire.
- une collection d'objectifs déconnectés de la vie de l'établissement.
- un règlement intérieur.
- un outil de règlement des conflits entre la direction et les représentants des usagers.
- un rapport de la Commission Des Usagers (CDU) portant sur l'unique question des droits des usagers et de leur respect.
- un unique élément d'implication des usagers dans l'établissement et sa stratégie.



# UNE DÉMARCHE PARTICIPATIVE

La méthodologie choisie pour construire le projet des usagers respecte une démarche participative. Elle autorise la multiplicité des regards, la transversalité, le partage et la confrontation des avis. Elle permet aux participants de se connaître pour mieux se comprendre.

Porté par les Représentants des Usagers et bénévoles associatifs, sous le pilotage de la Présidente de la CDU, le projet a été élaboré à partir de travaux des démarches de certification, du projet médical d'établissement et de la connaissance des participants de l'établissement. Par ailleurs une lettre de mission a été rédigée pour les représentants des usagers afin d'établir une demande explicite de la direction de l'établissement.

Afin d'associer les associations partenaires, une contribution de l'ensemble des membres des instances de l'établissements a été demandée pour recueillir leurs idées et propositions.

Chaque recommandation formulée dans ce projet mène à un travail conjoint entre professionnels de santé, représentants des usagers et associations.



## Lettre de Mission Elaboration d'un Projet des usagers

### 1) Textes

Extrait du décret du 1<sup>er</sup> juin 2016

- La commission des usagers peut proposer un projet des usagers, après consultation de l'ensemble des représentants des usagers de l'établissement et des représentants des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement et intervenant en son sein.
- Ce projet s'appuie sur les rapports d'activité établis en application de l'avant-dernier alinéa de l'article L. 1112-3. Il exprime les attentes et propositions des usagers 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

### 2) Rôles et missions relatifs au Projet des Usagers

Les représentant(e)s des usagers sont missionné(e)s par la Direction de l'établissement pour proposer au sein de la Commission Des Usagers (CDU) un projet des usagers avec l'appui des directions fonctionnelles concernées. Il s'agira en particulier de participer aux actions suivantes :

1. Identifier la ou les thématiques du projet des usagers
  - o L'ambition des représentants des usagers sera d'orienter l'établissement sur les réponses aux besoins et attentes de la population qui les fréquente. Pour identifier ces besoins et attentes et définir une politique adaptée, l'apport des usagers sera formalisé dans le Projet des Usagers.
2. Gérer l'articulation du Projet des Usagers avec le projet d'établissement
  - o L'objectif du Projet des Usagers sera d'être intégré dans le projet stratégique de l'établissement, traduction politique puis opérationnelle des thématiques identifiées avec les représentants des usagers.
3. Mobiliser les différents acteurs internes et externes au Projet des Usagers
  - o Le Projet des Usagers devra impliquer l'ensemble des représentants des usagers, les bénévoles des associations intervenantes dans l'établissement, les représentants de la Commission Des Usagers mais aussi les autres intervenants de l'établissement le cas échéant.

Lettre de mission – Projet des Usagers  
Juillet 2022





#### 4. Intégrer le Projet des Usagers au sein de l'établissement

- Le Projet des Usagers porté par la Commission Des Usagers devra s'articuler avec les différents projets d'établissement et pourra les alimenter de manière opérationnelle.

Les acteurs de la démarche « Projet Des Usagers » sont bien entendu libres des orientations qu'ils souhaitent donner au projet. Les prérogatives données par les textes légaux et/ou réglementaire à la CDU sont des axes possibles, mais il peut y en avoir d'autres.

Ainsi, les thèmes suivants pourraient par exemple être abordés :

- Politique d'accueil,
- Respect des droits des patients,
- Amélioration de la qualité des soins,
- Garantie de la sécurité des soins et des patients,
- Place et rôle des associations,
- Mise en place d'une politique de partenariat usagers – professionnels.

L'objectif sera de proposer une 1<sup>ère</sup> ébauche de Projet des Usagers pour la fin de l'année 2022.

#### 3) Moyens mis à disposition

- Une mise à disposition des documents demandés
- Appui logistique en particulier de la Direction des Soins et de la Direction Qualité
- Echanges entre les différentes instances
- Un cadre matériel :
- L'établissement met en place les conditions matérielles nécessaires pour que les représentants des usagers puissent travailler et les réunions se dérouler dans de bonnes conditions.

La Directrice  
  
Mme E. CASSAN

Représentante des Usagers  
  
Mme A. BARBEQUOT

Représentante des Usagers  
  
Mme A. DUPLANTIER

Lettre de mission – Projet des Usagers  
Juillet 2022



# LES ORIENTATIONS RETENUES

Le projet des usagers a pour ambition de répondre aux besoins et aux attentes de la population qui recourt au Centre Hospitalier de Privas Ardèche.

**Axe 1 :**

**La politique d'accueil**

**Axe 2 :**

**L'information et  
la communication**

**Axe 3 :**

**L'exercice des droits du  
patient**

**Axe 4 :**

**La lutte contre la  
maltraitance / promotion  
de la bientraitance**

L'apport des usagers est indispensable car ils connaissent les atouts et les limites de l'établissement. Ils perçoivent les dimensions de l'accompagnement en complémentarité de celles identifiées par les professionnels hospitaliers.



# Axe 1 : La politique d'accueil

L'établissement met en place des mesures qui visent à garantir, en toute circonstance, les conditions d'accueil dans le respect de l'intimité et la dignité du patient

Objectifs : le patient est traité avec égards et ne souffre pas de gestes, propos ou attitudes inappropriés de la part des professionnels

Recommandation n°1 :  
améliorer l'accueil des patients au service des urgences



Recommandation n°2 :  
améliorer l'accueil aux urgences des enfants en salle d'attente et box

Recommandation n°3 :  
améliorer l'accueil des patients au bureau des entrées et sorties

Recommandation n°4  
garantir un délai d'hospitalisation des personnes > 75 ans via les urgences



Recommandation n°5 :  
sensibiliser et former les professionnels aux situations de tension

Recommandation n°6 :  
garantir l'aspect opérationnel du plan blanc en cas d'afflux de victimes par des exercices



# Axe 2 : L'information du patient

Le patient reçoit une information claire et adaptée à son degré de discernement sur ses conditions de prise en charge, de son état de santé, complétée par les représentants des usagers et associations

Objectifs : le patient dispose sans avoir à le demander des informations adaptées nécessaires à sa prise en charge et à l'exercice de ses droits

Recommandation n°7 :  
améliorer l'information  
à l'arrivée aux urgences  
(délais, livret...)

Recommandation n°8 :  
améliorer la  
signalétique interne et  
externe du site court  
séjour

Recommandation n°9 :  
assurer l'information  
spécifique du patient  
sur la transfusion et son  
consentement

Recommandation n°10 :  
développer les supports  
d'information sur les  
prises en charge et  
structures proposées

Recommandation n°11 :  
assurer la diffusion de  
messages de santé  
publique

Recommandation n°12 :  
développer les  
actualités de l'hôpital  
sur les réseaux sociaux



# Axe 3 : Les droits du patient

Le patient reçoit une information claire et adaptée à son degré de discernement sur ses conditions de prise en charge, de son état de santé, complétée par les représentants des usagers et associations

Objectifs : le patient dispose sans avoir à le demander des informations adaptées nécessaires à sa prise en charge et à l'exercice de ses droits

Recommandation n°13 :  
garantir les délais de  
transmission des  
dossiers (<8j)

Recommandation n°14 :  
améliorer la visibilité  
des représentants des  
usagers (RU)

Recommandation n°15 :  
améliorer la  
connaissance des  
professionnels de santé  
de la fonction des RU

Recommandation n°16 :  
poursuivre les  
médiations avec un  
support d'information  
préalable du patient

Recommandation n°17 :  
assurer la diffusion à  
tout patient de la notion  
de personne de  
confiance et directives  
anticipées

Recommandation n°18 :  
développer la notion  
d'expérience patient à  
travers les services de  
l'établissement



# Axe 4 : La lutte contre la maltraitance et promotion de la bientraitance

L'établissement participe à la prise en charge des maltraitements subies et veille en interne à la prévention de la maltraitance.

Objectifs : l'établissement participe au repérage des maltraitements intra familiaux et lutte contre la maltraitance en son sein

## 1 Violences subies

Recommandation n°19 :  
garantir la conformité  
du parcours d'aide  
à toute victime de  
violence intra familiale

Recommandation n°20 :  
participer par  
convention à la  
coordination médicale,  
psychologique, sociale  
et, le cas échéant,  
judiciaire

## 2 Bientraitance

Recommandation n°21 :  
promouvoir les circuits  
internes d'alerte pour  
les différents types de  
maltraitance.

Recommandation n°22 :  
développer la notion  
de recueil quotidien  
de l'expérience patient



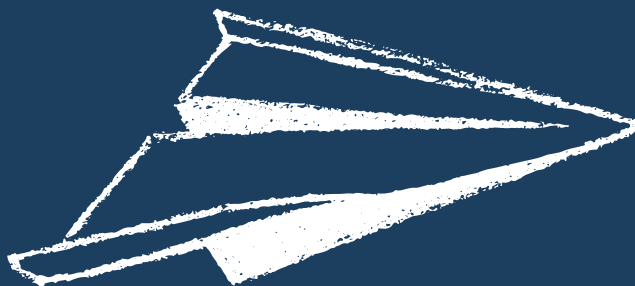
## LES PERSPECTIVES

La mise en œuvre du projet des usagers constitue un enjeu réel pour L'établissement.

Par-delà l'engagement de la Commission des Usagers, de la Direction et des instances, le projet des usagers ne peut être mené à bien qu'avec l'adhésion, la solidarité et la participation active des professionnels.

Il ne peut pas se développer sans que l'établissement l'accompagne dans une réflexion prospective sur les métiers, les compétences, les pratiques professionnelles, l'organisation, ainsi que sur les attentes des usagers.

Le projet des usagers se construit en respectant la démarche d'amélioration continue.



# Sources :

- 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 - GUIDE MÉTHODOLOGIQUE - Mis en ligne le 06 avr. 2018 sur le site de la HAS, Haute Autorité de Santé
- Le décret du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers (CDU) des établissements de santé
- Le projet médical du Centre Hospitalier de Privas Ardèche et les projets menés par l'hôpital présentés en CDU (2022)







# LE PROJET DES USAGERS

---

