



PROJET DES USAGERS



SOMMAIRE

- ✓ PREAMBULE.....3
- ✓ COMMISSION DES USAGERS.....3
- ✓ CALENDRIER DE DEPLOIEMENT DU PROJET DES USAGERS.....4
- ✓ LES ORIENTATIONS DU PROJET DES USAGERS 2023 - 2026.....5



PREAMBULE

L'ambition de l'HAD Nantes & région est de répondre le mieux possible aux besoins et attentes des usagers (patients et aidants) pris en charge par l'établissement.

Pour identifier ces besoins et attentes, et définir une politique adaptée, la contribution des usagers est indispensable, car ils perçoivent des dimensions de la qualité des soins, de la qualité de la prise en charge ou des accompagnements complémentaires à ceux des professionnels de l'établissement.

COMMISSION DES USAGERS

La commission des Usagers de l'Hôpital à domicile de Nantes & région, constituée en application des dispositions de l'article L1112-3 du Code de la santé publique, et du décret n°2016-726 du 1^{er} juin 2016, assure la représentation des usagers au sein de l'établissement. Elle est chargée de :

- Veiller au respect et à la promotion des droits des usagers et faciliter leurs démarches.
- Contribuer par ses avis et propositions à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades, et de leurs proches ainsi que de la prise en charge.
 - D'analyser les événements indésirables graves et les mesures correctrices mises en œuvre
 - De recueillir les observations des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement, au moins une fois par an.

Elle est informée de l'ensemble des plaintes ou réclamations formulées par les usagers, ainsi que des suites données.

Dans l'exercice de ses missions, la Commission des Usagers contribue à la bonne prise en compte de l'expérience patient.

La Commission des Usagers s'engage dans un projet des usagers, articulé avec le projet d'établissement 2023-2028, et notamment avec son axe 3 : « la qualité : un enjeu partagé entre professionnels et usagers ».

Cet engagement s'inscrit également dans le mouvement sociétal dans lequel le patient est acteur de sa santé, objectif décliné dans la certification qualité V 2020 de la Haute Autorité de Santé, et traduite dans le manuel de certification par les références suivantes :

- **CHAPITRE 1 : Le Patient**
 - ✓ 1.1 Le patient est informé et son implication est recherchée
 - ✓ 1.3 Les proches et/ou aidants sont associés à la mise en œuvre du projet de soins avec l'accord du patient
- **CHAPITRE 3 : L'établissement**
 - ✓ 3.2 L'établissement favorise l'engagement des patients individuellement et collectivement

L'implication des usagers est recherchée dans plusieurs domaines :

- La consultation : Suivi de la satisfaction des patients
- Le parcours patient
- La concertation : Participation au Conseil d'administration, participation à la CDU
- La coproduction : Suivi des Évènements Indésirables, participation à la visite de certification HAS
- La formation et l'enseignement : Formation patient traceur, invitation à la semaine de la sécurité des soins

Les membres de la CDU

| Membres de la CDU | | |
|----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------|
| Mme Agnès PICHOT | Directrice | Depuis février 2006 |
| Dr Anne FOURQUIER | Praticien HAD | Depuis février 2020 |
| Mme Marie Thérèse FRIBAUT | JALMALV | Depuis mars 2010 |
| Mme Axelle ROULEAU | France ASSOS SANTE | Depuis novembre 2022 |
| Mr Jean Pierre BLAIN | APF FRANCE HANDICAP | Depuis février 2007 |
| Mr Marc TISSOT | INDECOSA-CGT | Depuis décembre 2023 |
| Mme Christine BUFFE | Cadre de Santé | Depuis septembre 2023 |
| Mme Anne Sophie LE NAOUR | Assistante Sociale | Depuis février 2023 |
| Mme Delphine GUEZEL | Infirmière de coordination (IDEC) | Depuis novembre 2016 |
| Mme Anne GUYOMARCH | Responsable Soins et Qualité | Depuis janvier 2021 |

CALENDRIER DE DEPLOIEMENT DU PROJET DES USAGERS

| déc-22 | janv-23 | févr-23 | mars-23 | avr-23 | mai-23 | juin-23 | juil-23 | août-23 | sept-23 | oct-23 | nov-23 | déc-23 | janv-24 | févr-24 | mars-24 |
|---|---------|--|---------|--------|--|---|---------|---------|---------|---------------------------|--------|--------|---|-----------------------------|---|
| La nouvelle version du manuel de certification rend le Projet des Usagers obligatoire : sujet évoqué en CDU le 07/12/2022 | | Validation des axes du Projet en CDU du 15/02/2023 | | | Présentation de l'ébauche du projet en CDU du 24/05/2023 | Présentation de l'ébauche du projet en Conseil d'Administration du 19/06/2023 | | | | Mise en forme du document | | | Communication en interne et Communication en externe sur le site internet, communication en interne (newsletter) Information sur la nouvelle version du livret d'accueil début 2024 | Validation du projet en CDU | Communication en interne et Communication en externe sur le site internet, communication en interne (newsletter) Information sur la nouvelle version du livret d'accueil début 2024 |

LES ORIENTATIONS DU PROJET DES USAGERS 2023 - 2026

AXE 1

- **PRENDRE EN COMPTE LES BESOINS SPECIFIQUES DU PATIENT :**

- 1. Renforcer la prise en compte de la parole des patients, leurs besoins, leurs attentes**

- Personnaliser les questionnaires de satisfaction au regard des prises en charge : Appels téléphoniques en fin de prise en charge pour quelques filières définies
- Faciliter le recueil de l'expérience patient (QR code, dématérialisation, envoi du questionnaire en fin de prise en charge via la messagerie citoyenne)
- Exploiter les résultats des Patients traceurs pour améliorer les pratiques
- Prendre en compte l'expérience patient pour faire évoluer l'organisation des prises en charge

- 2. Développer l'information du patient : Aider au pouvoir d'agir**

- Réaliser un flyer expliquant le déroulé de la prise en charge, à l'attention du patient et de son entourage (adulte et mineur)
- Mettre à jour les flyers d'informations ciblées à l'attention du patient
- Organiser la journée de la SEP avec intervention extérieure

- 3. Développer le partenariat avec les associations de bénévoles : JALMALV, Petites frères des pauvres**

- Faire connaître les associations au sein de l'établissement
- Faire participer les usagers aux actions d'informations et de promotion de la santé (participation à la semaine de la sécurité)
- Réaliser un bilan annuel des conventions de partenariats avec les associations de bénévoles

AXE 2

- **PROMOUVOIR LES DROITS DES PATIENTS :**

- 1. Diffuser la charte de bientraitance** auprès des professionnels libéraux et salariés intervenant auprès du patient

- 2. Communiquer les résultats de l'Audit bientraitance et mener les actions d'amélioration**

- 3. Évaluer annuellement dans le PMSI le repérage des situations de maltraitance des patients vulnérables** (critère 3.2.05) : état des lieux des situations, des risques, des facteurs de maltraitance

- 4. Associer les usagers à la mise à jour des procédures liés au droit individuel** (mise sous contention, consentement du patient, dommage lié aux soins)

- 5. Organiser la présentation des représentants des usagers dans la Newsletter**

AXE 3

- **FAVORISER L'APPROCHE ETHIQUE DES PRISES EN CHARGE**
 1. Former à l'animation de la **réflexion éthique** : Cadres et Praticiens HAD
 2. **Créer d'un espace éthique** au sein de l'établissement
 3. Tenir 4 réunions par an
 4. Communiquer sur l'Espace Éthique dans la Newsletter
 5. Évaluer la satisfaction des participants à l'Espace Éthique

AXE 4

- **CONFORTER LA PLACE DE L'AIDANT AUPRES DU PATIENT**
 1. Développer l'**information sur les plateformes de répit**
 2. Évaluer les modalités de poursuite **du Café des aidants**
 3. Accueillir le **forum des associations d'aide aux aidants** en lien avec la CRT
 4. Faire connaître la formation sur les **derniers secours** (site internet, information en interne)