

CENTRE HOSPITALIER DE MOULINS-YZEURE

LE PROJET DES USAGERS

LA MOBILISATION DE TOUS POUR L'HOSPITALITÉ



CENTRE HOSPITALIER
MOULINS-YZEURE

AXE 1 - Faciliter l'accessibilité de tous les usagers

OBJECTIF 1 : Améliorer l'accessibilité humaine : être accessible, accueillant et compréhensible pour tous

Action 1 : Former tous les professionnels pour soigner l'accueil et la sortie du patient dès l'arrivée de nouveaux professionnels ou par des formations dédiées, aux contenus adaptés et co-construits avec les usagers (thématiques relevées : communication, accompagnement, gestion tensions, droits-devoirs, parcours)

Action 2 : Partager un langage commun pour favoriser le dialogue bienveillant avec les usagers (éviter les sigles, utiliser des termes simples, s'assurer de la bonne compréhension par l'utilisateur des informations reçues)

Action 3 : Garantir l'identification des différents professionnels et leur rôle pour une meilleure compréhension par les usagers et leurs familles

Action 4 : Organiser la coordination entre les professionnels pour que la meilleure prise en charge possible soit garantie à chaque étape du parcours du patient, avec notamment le suivi téléphonique des patients ayant une polyopathie, une pathologie grave ou chronique

OBJECTIF 2 : Améliorer l'accessibilité des locaux : un établissement hospitalier et adapté pour tous

Action 1 : Améliorer l'accès aux deux sites de l'hôpital en demandant la mise en place d'un passage régulier de transports en commun à l'agglomération et en renforçant les possibilités de stationnement

Action 2 : Améliorer l'accès et l'orientation à l'hôpital pour tous les usagers, incluant ceux vivant avec un handicap, par la pérennisation des missions des agents d'accueil dans le hall de l'hôpital et la mise en place d'outils, notamment signalétique

Action 3 : Améliorer l'accueil des familles dans les unités en mettant en place des espaces de convivialité.

OBJECTIF 3 : Améliorer l'accessibilité documentaire : une information juste, adaptée et facilement accessible

Action 1 : Rénover le site internet en s'appuyant sur l'expérience utilisateur et faciliter l'accès à certains services en ligne (exemple : formulaire de demande de dossier médical)

Action 2 : Veiller à la mise à jour, à la diffusion et à l'accessibilité du livre d'accueil

AXE 2 - Faire progresser les droits et les devoirs des usagers

OBJECTIF 1 : Sensibiliser les personnels accueillant les usagers aux droits et devoirs des usagers

Action 1 : Former des agents, notamment au rôle et à l'intérêt de la personne de confiance

OBJECTIF 2 : Améliorer l'information auprès des usagers et des représentants des usagers sur la qualité et la continuité des soins

Action 1 : Organiser et encourager les échanges entre les services de l'établissement et la Commission des Usagers sur leurs rôles et fonctionnements respectifs

Action 2 : Faire connaître les représentants des usagers auprès des usagers et des professionnels de santé prescripteurs libéraux (organiser rencontres)

Action 3 : Solliciter l'avis des représentants des usagers pour communiquer sur la continuité des soins en cas de difficulté particulière (sur la prise de contact individuelle, populationnelle et de la Communauté Professionnelle Territoriale de Santé (CPTS) concernée, etc.)

OBJECTIF 3 : Veiller au consentement libre et éclairé aux soins

Action 1 : Informer régulièrement la Commission des Usagers sur la politique Qualité relative à la traçabilité du consentement recueilli (audits annuels de dossiers patients)

OBJECTIF 4 : Respecter les croyances et les convictions

Action 1 : Travailler à la mise en place d'un lieu multiculturel sur le site de Moulins

OBJECTIF 5 : Communiquer sur les devoirs des usagers

Devoir : « Être obligé à quelque chose par la morale, par la loi, par sa condition, par l'honneur, par la bienséance, etc. »¹

Action 1 : Intégrer les devoirs à différents supports diffusés (livret d'accueil, site internet)

Action 2 : Mettre à jour le Règlement intérieur de l'Etablissement en y intégrant la notion de devoir des usagers

OBJECTIF 6 : Rendre plus lisibles les acteurs ressources pour les usagers

Action 1 : Produire un listing des associations et des personnes qualifiées, accessible à tous les usagers

¹ Académie. (n. m.). Dans *Le dictionnaire de l'Académie française* (8^e éd.). Repéré le 22 novembre 2023 à <https://www.cnrtl.fr/definition/academie8/devoir>

AXE 3 - Construire avec l'utilisateur au sein de l'hôpital

OBJECTIF 1 : Rendre l'utilisateur acteur au sein de l'hôpital

Action 1 : Rendre pérenne l'opération patient partenaire

Action 2 : Présenter le Projet des usagers et le Projet d'Établissement lors d'un forum-citoyens

OBJECTIF 2 : Améliorer la prise en compte des avis, des remarques et des questionnements des usagers et associations d'usagers

Action 1 : Développer la prise en compte de l'expérience patient

Action 2 : Réduire les délais de réponses aux réclamations en maximisant l'envoi de réponses en moins de 3 mois

Action 3 : Analyser les typologies de plaintes (notamment récurrentes) et en échanger avec les services concernés

Action 4 : Encourager professionnels et patients au remplissage des questionnaires de satisfaction via les agents du service et/ou d'accueil

OBJECTIF 3 : Répondre aux besoins spécifiques des patients en santé mentale

Action 1 : Engager la revue des documents mis à disposition des patients en santé mentale pour une meilleure compréhension du lieu, des services proposés, des droits et des devoirs (supports chambres et pavillon, version Facile A Lire et à Comprendre (FALC), etc.)

Action 2 : Suivre et soutenir la relance de la politique de groupes de paroles entre soignants et patients

OBJECTIF 4 : Répondre aux besoins spécifiques des aidants et des personnes de confiance

Action 1 : Enclencher la réflexion autour de la place des aidants dans la prise en charge de l'utilisateur sur tous les secteurs et en particulier en gériatrie, en santé mentale, en oncologie et en fin de vie

Action 2 : Améliorer l'identification des aidants et la transmission d'informations utiles (café des aidants, plateforme de répit, financements, etc.)

Action 3 : Soutenir les aidants en favorisant leur intervention auprès des patients (horaires aménagés pour aide au repas ou à la toilette par exemple, etc.)

Action 4 : Mieux faire connaître et recourir à la personne de confiance pour centraliser la communication avec l'entourage

OBJECTIF 5 : Répondre aux besoins spécifiques des résidents

Action 1 : Permettre aux représentants des usagers de suivre l'application du projet médico-social de l'EHPAD en les faisant participer au Conseil de la Vie Sociale (notamment sur l'adaptation des repas, l'animation, le programme d'investissement mobilier)

Action 2 : Inviter un représentant du Conseil de la Vie Sociale (résident ou famille) à participer à la Commission des Usagers afin de suivre le traitement des réclamations portées par les usagers de l'EHPAD