

2024-2028

PROJET DES USAGERS



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**. Il exprime les propositions et attentes des usagers au regard de la **politique d'accueil, de la sécurité des soins, des parcours et du respect des droits des usagers**.

Le projet des usagers du Centre hospitalier Sud-Gironde a pour ambition de répondre aux besoins de tout usager de l'établissement, qu'il soit patient, aidant, proche, voire patient potentiel. Il s'inscrit dans une démarche d'inclusion du patient aux projets de l'établissement et il crée ainsi l'opportunité d'un partenariat pérenne et d'une réflexion commune entre les différents acteurs. **Le patient partenaire devient ainsi acteur de sa santé en apportant une vision complémentaire de celle des soignants**.

Le projet des usagers du Centre hospitalier Sud-Gironde rend compte d'un regard croisé entre professionnels, soignants, représentants d'usagers, représentants d'associations en faveur des usagers au sein de l'établissement, et du souhait de la Direction de renforcer l'expression des usagers.

Un groupe de travail a été créé au 1^{er} semestre 2024, composé des représentants de la Commission des usagers et de professionnels de l'établissement. L'objectif était de recueillir les attentes des usagers, de les classer en fonction de leur priorité et de les décliner en propositions d'actions opérationnelles à mettre en œuvre au sein du Centre hospitalier Sud-Gironde.



1 Poursuivre et développer la promotion des droits des patients



1 Harmoniser la procédure d'accueil dans tout l'hôpital avec remise et présentation du livret d'accueil

Les résultats des enquêtes de satisfaction laissent apparaître que le livret d'accueil n'est pas délivré et présenté de manière systématique.

Le peu de retours de questionnaires de sortie confirme cet état de fait. Les usagers souhaitent que les patients soient mieux informés et de la même manière dans tous les services.

3 Créer un espace des usagers (matériel et virtuel)

Cet espace permettra aux représentants des usagers et aux associations partenaires de disposer d'un lieu d'information et d'échanges avec les usagers et les professionnels, ainsi que d'exposition.

Il est proposé d'installer à l'accueil de l'établissement, les silhouettes des représentants des usagers (images grandeur nature), mises à disposition par France Assos Santé

2 Promouvoir la bientraitance notamment au travers de la rédaction d'une charte de la bientraitance

Afin d'améliorer la prise en charge des patients, les représentants des usagers ont souhaité proposer aux professionnels une réflexion sur la bientraitance

4 Conforter la place de l'aidant ou de l'entourage auprès du patient

Il convient d'interroger la place de l'aidant dans les services en réalisant une enquête interne pour analyser la place laissée à l'aidant dans l'hôpital, notamment dans les services gériatriques

2 Améliorer l'accessibilité du Centre hospitalier Sud-Gironde

1 Améliorer l'accessibilité de l'ensemble des usagers aux parkings de l'Hôpital

Plusieurs réclamations de patients, de visiteurs et de professionnels font état du manque de places de stationnement, ainsi que du nombre insuffisant de places réservées aux personnes à mobilité réduite (PMR), d'autant que ces places sont parfois occupées par des personnes qui ne sont pas en situation de handicap.

Il est préconisé de protéger l'accès au parking de l'Hôpital afin de le réserver exclusivement à ses usagers. Il est en effet observé une utilisation abusive du parking hospitalier par les riverains et les clients des commerces avoisinants, ce qui pénalise les patients et leurs accompagnants qui ne trouvent plus de places pour se garer dans l'enceinte de l'établissement.

2 Augmenter le nombre de places PMR (au-delà de la réglementation)

En outre, il est suggéré de faire respecter le stationnement sur les places PMR par la mise en place d'une barrière avec ouverture automatique en présentant sa carte.

3

Améliorer l'information délivrée à l'accueil

Il est proposé de rendre plus efficace la communication envers les patients dès leur entrée dans l'établissement, afin de faciliter leur orientation dans les locaux. Un plan pourrait leur être remis au bureau des entrées, et/ou un grand panneau indicateur installé dans le hall principal.

Il est également suggéré d'optimiser la lisibilité des informations affichées.

4

Aider au repérage dans les locaux

Il convient de réaliser un bilan de la signalétique dans l'établissement pour la rendre plus efficace.

Un accompagnement des patients les plus vulnérables pourrait être organisé, depuis l'accueil jusque les zones de consultations externes. Il est en effet constaté que les personnes se perdent régulièrement dans les locaux et peinent à arriver à destination. Il est enfin conseillé d'améliorer le confort du mobilier dans les salles d'attente (sièges adaptés).

3 Prendre en compte l'expérience patient pour favoriser le développement d'une culture partagée de la qualité et de la sécurité des soins

1

Améliorer l'information des patients

Il convient d'agir à toutes les étapes de la prise en charge :

- Lors de la convocation aux consultations externes (livret d'accueil)
- Lors de l'admission en service de soins
- Lors de la sortie d'hospitalisation
- Lors de l'entrée en structure médicosociale

3

Procéder à un retour d'expérience patient aux services de soins

Il convient d'organiser un retour d'expérience patient aux services concernés par des réclamations de patients ou proches.

4

Participer à la démarche qualité et sécurité des soins

Il est proposé la participation des usagers :

- Aux patients traceurs
- Au recueil d'expériences
- Aux parcours traceurs

Il est préconisé le développement de partenariats avec les associations de patients agréées.

Il est souhaité la participation des représentants des usagers/des usagers à la mise en place de protocoles qualité : hygiène, douleur, identitovigilance, ...

2

Favoriser le recueil de la satisfaction des patients

Les enquêtes de satisfaction sont peu renseignées par les usagers. Il convient d'améliorer leur retour au service qualité, pour leur exploitation.

Une fois traitées, les résultats des enquêtes de satisfaction nécessitent d'être adressés dans chaque service de soins afin qu'ils soient connus de tous les professionnels.

Des enquêtes spécifiques sont à mener auprès des patients, par exemple sur l'hygiène des mains dès 2024.

