



PROJET DES USAGERS

2 0 2 4 • 2 0 2 6



SOMMAIRE

AXE I AMELIORATION DE L'ACCUEIL ET DE L'ACCESSIBILITE A L'ETABLISSEMENT6

ENGAGEMENT 1 · FAVORISER UN ACCUEIL CHALEUREUX ET INCLUSIF POUR TOUS LES USAGERS, QUEL QUE SOIT LEUR PROFIL OU LEURS BESOINS PARTICULIERS6

- Action 1 · Améliorer l'accessibilité du site internet pour tous les usagers6
- Action 2 · Améliorer l'accueil téléphonique pour garantir une expérience positive et équitable pour tous les utilisateurs, y compris ceux ayant des besoins spécifiques6
- Action 3 · Améliorer l'accueil au sein des services en particulier lors de parcours complexes ou prolongés au sein de l'établissement7

ENGAGEMENT 2 · ASSURER UNE ACCESSIBILITÉ OPTIMALE POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP, EN ADAPTANT NOS STRUCTURES ET NOS SERVICES À LEURS BESOINS SPÉCIFIQUES7

- Action 1 · Désigner un référent handicap chargé de coordonner le parcours patient en situation de handicap tout au long de leur parcours au sein de l'établissement de santé, de l'entrée à la sortie7
- Action 2 · Mettre en place une politique d'accueil pour tous les types de handicaps allant au-delà de la simple accessibilité physique, pour garantir une expérience positive et inclusive pour tous les usagers en situation de handicap.7
- Action 3 · Communiquer sur le nombre de places PMR (au-delà de la réglementation) et mettre à disposition des fauteuils roulants au niveau de l'accueil pour faciliter le transfert des patients de la voiture jusqu'à l'établissement7

AXE II PROMOTION DES DROITS DES PATIENTS8

ENGAGEMENT 3 · METTRE EN AVANT LA BIENTRAITANCE ET LE RESPECT DES DROITS DES PATIENTS À TRAVERS DES INITIATIVES CONCRÈTES8

- Action 1 · Être mieux à l'écoute des situations de maltraitance signalées par les patients et/ou les familles afin de garantir leur sécurité et leur bien-être au sein de l'établissement8
- Action 2 · Sensibiliser les professionnels au risque de maltraitance, particulièrement pour les patients vulnérables, isolés, ayant des difficultés d'expression8
- Action 3 · Communiquer régulièrement sur la thématique de la bientraitance au sein de l'établissement axée sur le respect, la dignité et le bien-être des patients, en association avec les représentants des usagers et les associations de patients conventionnées avec le CHU9

ENGAGEMENT 4 · GARANTIR L'INFORMATION DU PATIENT SUR SON DROIT À RÉDIGER DES DIRECTIVES ANTICIPÉES9

- Action 1 · Former les professionnels de santé afin d'en discuter efficacement avec les patients.9
- Action 2 · Informer et sensibiliser les patients sur l'existence et l'importance des directives anticipées9
- Action 3 · Intégrer la discussion sur les directives anticipées dans le processus de soins standard9



AXE III DÉVELOPPEMENT DE LA VISIBILITÉ DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS 10

ENGAGEMENT 5 · ACCROÎTRE LA RECONNAISSANCE ET LA PRÉSENCE DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS AU SEIN DE NOTRE ÉTABLISSEMENT, EN FACILITANT LES ÉCHANGES ET LA COMMUNICATION AVEC LE PERSONNEL SOIGNANT ET LES AUTRES USAGERS. 10

- Action 1 · Mise à disposition d'un espace pour les représentants des usagers où ils peuvent rencontrer les usagers, fournir des informations et échanger sur les questions liées à la qualité des soins et des services. 10
- Action 2 · Contribuer à la formation et l'information des représentants des usagers 10
- Action 3 · Mettre en place une communication plus efficace sur les représentants des usagers, leur rôle et les moyens de les contacter 10

ENGAGEMENT 6 · ENCOURAGER UNE COLLABORATION CONSTRUCTIVE ET RÉGULIÈRE ENTRE LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS, LES ASSOCIATIONS PARTENAIRE ET L'ÉQUIPE SOIGNANTE POUR UNE MEILLEURE COMPRÉHENSION MUTUELLE DES ENJEUX ET DES BESOINS SPÉCIFIQUES 11

- Action 1 · Mettre en œuvre une politique de partenariat avec les nombreuses associations et leur fournir un local afin de mettre en place des permanences (avec une communication du planning des permanences). 11
- Action 2 · Permettre aux associations d'usagers de participer aux actions d'information et de promotion de la santé en participant à des journées sur des thématiques particulières comme, par exemple, la semaine sécurité du patient 11
- Action 3 · Organiser des réunions régulières impliquant les représentants des usagers, les associations partenaires et des membres de l'équipe soignante, afin de comprendre et de répondre efficacement aux besoins et aux préoccupations des usagers 11

PRÉAMBULE

En relation avec les divers axes énoncés dans son projet d'établissement, le centre hospitalier universitaire (CHU) de Caen Normandie aspire à renforcer la participation des usagers et de leurs représentants en élaborant un projet des usagers (PDU).

Le projet des usagers est défini et mis en œuvre par la commission des usagers (CDU) dans le but de refléter les attentes et les propositions des usagers ainsi que de leurs représentants en matière d'accueil, de qualité, de sécurité dans la prise en charge, et du respect des droits des usagers.

Le projet des usagers repose sur deux dimensions :

La préservation des droits des usagers, englobant les droits individuels de chaque personne, qu'elle soit professionnelle de la santé ou usager. Les usagers bénéficient de droits spécifiques, tout en ayant également des responsabilités citoyennes, notamment le respect envers les professionnels et les autres usagers du service public hospitalier.

La promotion de la démocratie sanitaire, axée sur les droits collectifs et la mise en place d'une politique plus générale en faveur de la démocratie en santé. Cela implique également l'exploitation des compétences des usagers, en se basant sur leur expérience unique face à leur maladie, pour favoriser leur participation active dans le domaine de la santé.

Le projet des usagers du CHU de Caen est en lien étroit avec le projet d'établissement car il vise à améliorer la qualité des soins et des services offerts aux patients en prenant en compte leurs besoins, leurs attentes et leurs préférences. En effet, l'intégration des usagers au travers de l'expérience patient sont des axes forts de la réflexion du projet d'établissement 2022-2026.





Qu'est-ce qu'un projet des usagers :

L'article R.1112-80 du code de la santé publique prévoit la possibilité pour la commission des usagers de proposer un projet des usagers après consultation de l'ensemble des représentants des usagers et des représentants des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement et intervenant en son sein.

Cette disposition reprend l'une des propositions du programme national de sécurité des patients 2013-2017.

S'engager dans cette démarche pour un établissement de santé, c'est aussi :

- s'engager dans un mouvement d'évolution sociétale où le patient devient acteur de sa santé, un mouvement d'engagement des patients reconnu dans de nombreux pays à travers le monde ;
- mettre en cohérence et valoriser des collaborations existantes dans l'établissement mais souvent éparses et non coordonnées ;
- 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 du CHU Caen Normandie s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue visant à placer l'usager au cœur de son parcours de soins. En collaboration étroite avec les représentants des usagers, la direction du CHU s'engage à mettre en œuvre ce projet.



Méthodologie et approbation

La CDU de mars 2023 a débattu de l'opportunité de proposer un projet des usagers et en a validé ce principe en retenant 3 thématiques de travail :

- l'amélioration de l'accueil et de l'accessibilité ;
- la promotion des droits des patients ;
- le renforcement de la visibilité des représentants des usagers.

Les représentants d'associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement et intervenant en son sein ont été concertés sur le projet le 30 janvier 2023 et ont formulé les remarques et les propositions suivantes :

- la mise en place du référent handicap ;
- l'accessibilité de l'établissement pour les personnes sourdes et malentendantes ;
- la prise en compte des handicaps « invisibles » et des personnes fragiles notamment pour le stationnement ;
- la participation des associations de patients aux événements de sensibilisation du public et/ou des professionnels, organisés autour de la qualité de la prise en charge des patients ;
- la prise en compte de l'expertise du patient dans la connaissance de sa pathologie et dans l'utilisation de ses traitements personnels ;
- la bientraitance envers les patients ;
- la communication auprès des associations sur les manifestations organisées par le CHU et ouvertes au grand public ;
- l'utilisation des écrans des zones d'attente pour diffuser de l'information par exemple sur les représentants des usagers.

Le projet des usagers a été présenté dans sa version définitive et validé par la CDU dans sa séance du **XXX**. Suite à sa validation, le projet des usagers a été présenté pour approbation aux instances : conseil de surveillance (CS), directoire, commission médicale d'établissement (CME), commission des soins infirmiers, rééducation et médico-technique (CSIRMT), comité social d'établissement (CSE) permettant sa diffusion et sa mise en œuvre.

Enfin, le suivi institutionnel du projet des usagers sera effectué annuellement lors des réunions de la CDU.



AXE I AMELIORATION DE L'ACCUEIL ET DE L'ACCESSIBILITE A L'ETABLISSEMENT

ENGAGEMENT 1 •

FAVORISER UN ACCUEIL CHALEUREUX ET INCLUSIF POUR TOUS LES USAGERS, QUEL QUE SOIT LEUR PROFIL OU LEURS BESOINS PARTICULIERS

NOS ACTIONS EMBLÉMATIQUES

- Travaux d'accessibilité ;
- Ascenseurs ;
- Ouverture de nouveaux parkings ;
- Projet du nouveau CHU...



Action 1 • Améliorer l'accessibilité du site internet pour tous les usagers

- Refonte de l'interface du site internet afin de préparer son arrivée à l'hôpital.
- Assurer la conformité aux normes d'accessibilité Web afin de garantir que le site est accessible aux personnes handicapées et à celles utilisant des technologies d'assistance.
- Déployer une application smartphone sécurisée destinée aux patients, familles et usagers : anticipation de sa venue, disponibilité des comptes rendus, prise de rendez-vous.

Action 2 • Améliorer l'accueil téléphonique pour garantir une expérience positive et équitable pour tous les utilisateurs, y compris ceux ayant des besoins spécifiques

- Organiser des sessions de formation pour le personnel chargé de l'accueil téléphonique, en mettant l'accent sur les compétences en communication, l'écoute active et la résolution de problèmes.
- Établir des procédures claires et standardisées pour répondre aux appels de manière professionnelle et efficace, en fournissant des informations précises et en dirigeant les appelants vers les services appropriés.
- Mettre en œuvre des mesures pour minimiser les temps d'attente des appelants, telles que l'optimisation du système de gestion des appels et l'augmentation des ressources pendant les périodes de forte affluence.
- Mettre en place un système de suivi et d'évaluation de la qualité de l'accueil téléphonique, en recueillant les commentaires des appelants et en identifiant les domaines d'amélioration potentiels.

Action 3 • Améliorer l'accueil au sein des services en particulier lors de parcours complexes ou prolongés au sein de l'établissement

- Renforcer la formation du personnel à l'accueil et à la communication.
- Collecter régulièrement des retours d'expérience des usagers sur leur expérience d'accueil et d'accompagnement, à travers des enquêtes de satisfaction.



Indicateurs de suivi de l'engagement n°1

- Taux de satisfaction des usagers concernant le stationnement.
- Temps de réponse et taux d'attente moyen pour les appels téléphoniques.
- Taux de satisfaction des usagers concernant l'accueil téléphonique.

ENGAGEMENT 2 •

ASSURER UNE ACCESSIBILITÉ OPTIMALE POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP, EN ADAPTANT NOS STRUCTURES ET NOS SERVICES À LEURS BESOINS SPÉCIFIQUES

NOS ACTIONS EMBLÉMATIQUES

→ Signature de la Charte Romain Jacob par le CHU dès 2018 ;

→ Signature d'une convention avec le R.S.V.A.



Action 1 • Désigner un référent handicap chargé de coordonner le parcours patient en situation de handicap tout au long de leur parcours au sein de l'établissement de santé, de l'entrée à la sortie

- Communiquer auprès des professionnels et des usagers sur la désignation de ce référent et sur son rôle dans le parcours des patients.

Action 2 • Mettre en place une politique d'accueil pour tous les types de handicaps allant au-delà de la simple accessibilité physique, pour garantir une expérience positive et inclusive pour tous les usagers en situation de handicap

- Sensibiliser le personnel à la prise en charge des différents types de handicaps, ainsi que l'adaptation des procédures et des installations pour répondre aux besoins spécifiques des usagers.
- Mettre en place des outils de communication et d'orientation adaptés pour faciliter les déplacements et l'interaction avec l'établissement pour tous les usagers en situation de handicap.
- Réaliser des évaluations pour améliorer nos pratiques internes.

Action 3 • Communiquer sur le nombre de places PMR (au-delà de la réglementation) et mettre à disposition des fauteuils roulants au niveau de l'accueil pour faciliter le transfert des patients de la voiture jusqu'à l'établissement

- Communiquer sur les différentes solutions réservées aux PMR (parking réservé aux PMR de 30 places, parking au sous-sol du FEH sur demande) a minima sur le site internet du CHU.
- Mettre à disposition des fauteuils roulants au niveau de l'accueil pour assister les patients à mobilité réduite dans leur transfert depuis leur véhicule jusqu'à l'établissement.



Indicateurs de suivi de l'engagement n°2

- Nomination et formation du référent handicap.
- Nombre de formations dispensées au personnel.
- Taux d'utilisation des fauteuils roulants.



AXE II PROMOTION DES DROITS DES PATIENTS

ENGAGEMENT 3 •

METTRE EN AVANT LA BIENTRAITANCE ET LE RESPECT DES DROITS DES PATIENTS À TRAVERS DES INITIATIVES CONCRÈTES

NOS ACTIONS EMBLÉMATIQUES

- Charte de la bientraitance ;
- Formation sur la bientraitance ;
- Flash sécurité patient ;
- Organisation de journées de sensibilisation sur la bientraitance (3J, Olympiades du soin).



Action 1 • Être mieux à l'écoute des situations de maltraitance signalées par les patients et/ou les familles afin de garantir leur sécurité et leur bien-être au sein de l'établissement

- Améliorer les procédures et l'accessibilité de celles-ci pour signaler les cas de maltraitance.
- Mettre en œuvre un système d'évaluation régulière des actions entreprises pour traiter les signalements de maltraitance, en recueillant des données sur le nombre et la nature des signalements, les délais de traitement, les mesures prises et les résultats obtenus.
- Recueillir l'avis et la satisfaction des aidants (« E Satis des aidants ») en s'appuyant sur les associations représentatives dans ce domaine.

Action 2 • Sensibiliser les professionnels au risque de maltraitance, particulièrement pour les patients vulnérables, isolés, ayant des difficultés d'expression

- Améliorer le programme de formation et de sensibilisation pour le personnel de l'établissement de santé afin de reconnaître les différentes formes de maltraitance, y compris les comportements subtils ou insidieux qui peuvent passer inaperçus.
- Mettre en place une cartographie des risques afin d'accentuer nos actions auprès des publics prioritaires.

Action 3 • Communiquer régulièrement sur la thématique de la bientraitance au sein de l'établissement axée sur le respect, la dignité et le bien-être des patients, en association avec les représentants des usagers et les associations de patients conventionnées avec le CHU

- Encourager le partage d'expériences positives et de bonnes pratiques entre les équipes pour favoriser une culture de bienveillance et de soutien mutuel au sein de l'établissement.
- Mettre en place un circuit spécifique de signalement des situations de maltraitance au sein de l'établissement.



Indicateurs de suivi de l'engagement n°3

- Nombre annuel de réclamations invoquant des actes de maltraitance.
- Nombre annuel de médiations basées portant sur des situations de maltraitance.
- Nombre de signalements de situations de maltraitance.

ENGAGEMENT 4 •

GARANTIR L'INFORMATION DU PATIENT SUR SON DROIT À RÉDIGER DES DIRECTIVES ANTICIPÉES

NOS ACTIONS EMBLÉMATIQUES

- Charte de la personne hospitalisée ;
- Communication sur les directives anticipées au sein du livret d'accueil.



Action 1 • Former les professionnels de santé afin d'en discuter efficacement avec les patients

- Organiser des sessions de formation régulières pour les professionnels de santé, y compris les médecins, les infirmières, les assistants sociaux et les psychologues, sur la législation en vigueur concernant les directives anticipées.
- Évaluer régulièrement la compréhension et les compétences du personnel médical à cet égard, en mettant en place des mécanismes de feedback et d'amélioration continue.

Action 2 • Informer et sensibiliser les patients sur l'existence et l'importance des directives anticipées

- Distribuer des brochures informatives et des supports visuels dans les salles d'attente.
- Établir des partenariats avec des associations locales, des groupes de patients et des organisations œuvrant dans le domaine des soins palliatifs pour soutenir la promotion des directives anticipées.

Action 3 • Intégrer la discussion sur les directives anticipées dans le processus de soins standard

- Mettre en place des protocoles pour inclure systématiquement les discussions sur les directives anticipées lors des consultations médicales régulières et des admissions hospitalières.
- Former le personnel à identifier les opportunités appropriées pour introduire ce sujet et à fournir des ressources aux patients qui souhaitent rédiger des directives anticipées.



Indicateurs de suivi de l'engagement n°4

- Taux de participation à la formation du personnel de santé.
- Indicateur d'information des patients sur leur droit à rédiger des directives anticipées.



AXE III DÉVELOPPEMENT DE LA VISIBILITÉ DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

ENGAGEMENT 5 •

**ACCROÎTRE LA RECONNAISSANCE ET LA PRÉSENCE
DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS AU SEIN DE NOTRE
ÉTABLISSEMENT, EN FACILITANT LES ÉCHANGES ET LA
COMMUNICATION AVEC LE PERSONNEL SOIGNANT
ET LES AUTRES USAGERS**

NOS ACTIONS EMBLÉMATIQUES

- Communication sur le site du CHU et sur le livret d'accueil ;
- Participation des représentantes des usagers à des commissions spécialisées, des groupes de travail, des événements de l'établissement, analyse des plaintes et réclamations en lien avec les représentants des usagers.



Action 1 • Mise à disposition d'un espace pour les représentants des usagers où ils peuvent rencontrer les usagers, fournir des informations et échanger sur les questions liées à la qualité des soins et des services

- Communiquer auprès des usagers sur l'existence de cet espace dédié aux représentants des usagers, son fonctionnement et sur son objectif. Utiliser divers canaux de communication, tels que des affiches, des annonces dans les salles d'attente, des publications sur le site internet de l'établissement, et des messages sur les réseaux sociaux.
- Établir un horaire d'ouverture régulier pour cet espace afin que les usagers sachent quand les RU seront disponibles pour les rencontrer.

Action 2 • Contribuer à la formation et l'information des représentants des usagers

- Contribuer à la formation des représentants des usagers, pour renforcer leurs connaissances sur leur rôle, leurs responsabilités, ainsi que sur les politiques et les procédures de l'établissement de santé. Les former à la communication efficace, à l'écoute active, et à la gestion des situations délicates leur permettra d'interagir de manière constructive avec les usagers.

Action 3 • Mettre en place une communication plus efficace sur les représentants des usagers, leur rôle et les moyens de les contacter

- Créer des supports de communication clairs et attrayants qui expliquent le rôle et les missions des représentants des usagers, ainsi que les avantages de les contacter.

- Diffuser ces supports dans les zones à forte fréquentation de l'établissement de santé, tels que les salles d'attente, les couloirs, les cafétérias, et le site internet de l'établissement.
- Organiser des sessions d'information régulières où les RU peuvent présenter leur rôle et leurs activités aux usagers et aux professionnels. Ces sessions peuvent être organisées lors d'événements spéciaux, de réunions d'information, ou de groupes de discussion, et permettront aux usagers de poser des questions et d'interagir directement avec les RU.



Indicateurs de suivi de l'engagement n°5

- Utilisation de la salle des RU.
- Taux de participation aux sessions d'information.
- Niveau de satisfaction des usagers.

ENGAGEMENT 6 •

ENCOURAGER UNE COLLABORATION CONSTRUCTIVE ET RÉGULIÈRE ENTRE LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS, LES ASSOCIATIONS PARTENAIRE ET L'ÉQUIPE SOIGNANTE POUR UNE MEILLEURE COMPRÉHENSION MUTUELLE DES ENJEUX ET DES BESOINS SPÉCIFIQUES

NOS ACTIONS EMBLÉMATIQUES

- Organisation de médiations ;
- Participation aux analyses de cause (CREX, RMM) ;
- Présentation des EIGS et des actions correctives en CDU...



Action 1 • Mettre en œuvre une politique de partenariat avec les nombreuses associations et leur fournir un local afin de mettre en place des permanences (avec une communication du planning des permanences)

- Etablir des partenariats solides avec les associations de patients formalisés par une convention.
- Mettre à disposition des associations un local approprié pour organiser des permanences régulières. Ces permanences permettront aux associations de fournir des informations, du soutien et des conseils aux usagers sur diverses questions de santé.
- Communiquer de manière transparente et régulière sur le planning des permanences afin que les usagers sachent quand et où accéder aux services proposés par les associations.

Action 2 • Permettre aux associations d'usagers de participer aux actions d'information et de promotion de la santé en participant à des journées sur des thématiques particulières comme, par exemple, la semaine sécurité du patient

- Inviter les associations de patients à participer activement à des événements et des journées thématiques organisés par l'établissement de santé, telles que des journées de sensibilisation à la sécurité du patient.

Action 3 • Organiser des réunions régulières impliquant les représentants des usagers, les associations partenaires et des membres de l'équipe soignante, afin de comprendre et de répondre efficacement aux besoins et aux préoccupations des usagers

- Identifier les actions à entreprendre à la suite des discussions lors des réunions, en assignant des responsabilités claires à chaque partie prenante et en définissant des échéances pour leur réalisation.



Indicateurs de suivi de l'engagement n°6

- Nombre d'associations partenaires impliquées.
- Fréquence des permanences organisées.
- Nombre d'événements impliquant des associations de patients.
- Fréquence des réunions.





DIRECTRICE DE LA QUALITÉ, DE LA GESTION DES RISQUES ET DES USAGERS

VOS REPRÉSENTANTS DES USAGERS

 Contact	 Courriel	 Téléphone
Sylvie GAREAU Représentante des usagers titulaire, vice-présidente de la CDU	reprecduchu@hotmail.com	06 72 94 38 45
Martine LECHARPENTIER Représentante des usagers titulaire	martine.lecharpentier@wanadoo.fr	06 87 61 42 61
Réjane TURGIS Représentante des usagers suppléante	turgisrjane@gmail.com	07 66 30 00 67
Rose KAMTCHOUING Représentante des usagers suppléante	rosesibafo@yahoo.fr	06 88 49 02 37



