

	PROJET DES USAGERS 2023 - 2027	Codification : DDP DI	Création : 04/12/2023
		Version : V1.0	Mise à jour : 20/02/2024

Attention : Document révisable à tout moment et doit être comparé à la dernière version en cours sur le réseau informatique

1. INTRODUCTION

Le décret du 1er juin 2016 relatif à la Commission Des Usagers (CDU) des établissements de santé indique que « 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 ».

Ce projet 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 priorité de l'HAD Clara Schumann est la **prise en charge globale du malade**. Celle-ci intègre bien évidemment la réponse à ses **besoins explicites et implicites** ainsi que le **respect de ses droits**.

La réflexion sur les droits des patients n'est pas nouvelle à l'HAD Clara Schumann. L'exigence légitime et grandissante **d'information, de transparence et de participation des usagers** est largement à l'origine des priorités inscrites dans la politique qualité des soins de l'établissement.

L'HAD Clara Schumann a pour ambition de maintenir un niveau de satisfaction élevé exprimé par ses patients (supérieur à 80%).

L'HAD Clara Schumann souhaite en outre favoriser la qualité de la prise en charge et la sécurisation des soins dispensés aux malades en les associant au maximum à leur prise en charge.

2. IDENTIFICATION DES BESOINS ET ANALYSE DES RISQUES

L'établissement a identifié ses besoins et analysé ses risques avec les parties prenantes concernées. Un recensement des différentes sources de données est réalisé en continu, tout au long de l'année.

Ces sources de données sont multiples. Elles sont notamment issues des résultats des indicateurs des enquêtes de satisfaction, de l'analyse des plaintes et réclamation, des rapports d'activités de la CDU, des exigences de la certification HAS, des évolutions législatives et réglementaires, des résultats d'évaluations (audit de processus, audit de pratiques), des Evaluations des Pratiques Professionnelles, du suivi et de l'analyse des événements indésirables, ainsi que du CPOM.

3. BILAN DU PROJET D'ETABLISSEMENT ECOULE ET ETAT DES LIEUX

Participation des usagers

La Commission Des Usagers est opérationnelle depuis 2008. Ses membres ont participé activement aux différentes démarches de certification HAS. Ils proposent des actions d'améliorations et réalisent un bilan annuel.

Information des patients

Des documents sont mis à disposition en support papier et par le biais du site Internet :

- Livret d'accueil comprenant les différentes chartes (et présence des chartes sur le site Internet), le guide, charte de bientraitance, FEI...
- Fiches d'information : Prise en charge de la douleur, Directives anticipées, Personne de confiance, ...

Formation des soignants

- Bientraitance
- Soins palliatifs
- Protection des données à caractère personnel (RGPD)
- Prise en charge nutritionnelle
- Développer les PEC en HAD en EHPAD

	PROJET DES USAGERS 2023 - 2027	Codification : DDP DI	Création : 04/12/2023
		Version : V1.0	Mise à jour : 20/02/2024

Attention : Document révisable à tout moment et doit être comparé à la dernière version en cours sur le réseau informatique

- Des pratiques professionnelles** évaluées : Evaluation des Pratiques Professionnelles (EPP) sur la douleur et la bienveillance.
- Une **Cartographie des risques** comprenant une identification des risques juridiques et éthiques liés aux droits des patients dont le suivi est assuré par la Référente Qualité et la CDU sous la supervision du COPIL MQGDR (Comité de Pilotage ...)
- Des **procédures et protocoles en place**:
 - Accès au dossier médical,
 - Maltraitance,
 - Prise en charge de la douleur,
 - Contention
 - Sédation
 - Fiche Unique de bonne Information (FUBI)
 - Personne de confiance / entourage
 - Non-divulgence de présence
 - Charte de bienveillance
 - Annonce d'un dommage associé aux soins
 - Description et CAT dans des situations à risques de maltraitance chez le mineur de moins de 15 ans
 - Description et CAT dans des situations à risques de maltraitance chez la personne âgée
 - Délivrance des informations données au patient.
 - Prise en charge des patients en soins palliatifs
 - Droits des patients en fin de vie et recueil des directives anticipées

4. OBJECTIFS DU PROJET DES USAGERS

Les objectifs du projet des usagers vont porter essentiellement sur :

- **La promotion de la connaissance et le respect des droits des patients**, la finalité essentielle étant de se doter d'une **pratique et d'un discours homogène en matière de droits du patient.**
- **L'amélioration de la qualité de la prise en charge du malade et la sécurisation des soins.**
- **Le renforcement de la participation des représentants des usagers à la vie de l'établissement.**
- Placer le patient au cœur du système et faire la qualité de sa prise en charge la boussole du projet .

La mise en œuvre de ce projet se fera en lien permanent avec la Commission Des Usagers.

Objectif 1 - Développer l'information du patient sur ses droits

- Poursuivre la mise en place** de supports thématiques spécifiques d'information : support papier, flyer (BD sur thèmes), site Internet.
- Actualiser** le livret d'accueil en fonction des évolutions de l'établissement et des évolutions juridiques.
- Renforcer** l'écoute et la communication avec les patients : CDU, examen des plaintes et réclamations, analyse des questionnaires de satisfaction, signalement des événements indésirables graves, délais d'envoi des dossiers médicaux, analyse des expériences patients, formation à la communication.
- Développer** la mesure de la satisfaction des patients sur le respect de leurs droits (Indicateur de satisfaction des patients) par des moyens innovants (e-satis) ou par le biais des représentant des usagers.
- Développer** une action à destination des patients et de leur entourage lors de la journée européenne des droits des patients.

	PROJET DES USAGERS 2023 - 2027	Codification : DDP DI	Création : 04/12/2023
		Version : V1.0	Mise à jour : 20/02/2024

Attention : Document révisable à tout moment et doit être comparé à la dernière version en cours sur le réseau informatique

- Déployer** les questionnaires de satisfaction spécifique des prises en charge pédiatrique.
- Améliorer le taux de retour des** questionnaires de satisfaction spécifique PEC transfusionnelle.

Objectif 2 - Développer l'information, la sensibilisation et la formation des personnels sur les droits des patients

- Actualiser** les fiches thématiques spécifiques à destination du personnel et des correspondants externes (Médecins libéraux, IDE libéraux, Kinésithérapeutes libéraux...) : Soins palliatifs, personne de confiance, prise en charge de la douleur, directives anticipées, identifiant national de santé, DMP, Mon Espace Santé.
- Développer** des actions de sensibilisation des personnels et des correspondants externes : journée portes ouvertes, soirée à thème avec des intervenants extérieurs.
- Renforcer** la sensibilisation des nouveaux salariés aux droits des patients : parcours d'intégration dans l'établissement comprenant un temps d'information et de sensibilisation sur les droits des patients et leur respect.
- Adapter les supports de recueil du consentement** pour les prises en charge pédiatrique et mineurs.
- Poursuivre** les actions d'information sur les droits des patients par l'intermédiaire des supports existants : Newsletter ; Site internet ; logiciel qualité et gestion des risques « Blue Kango ».
- Poursuivre la formation sur certaines thématiques** : maltraitance ordinaire, protection des données, soins palliatifs, prise en charge de la douleur, les BP en nutrition, directives anticipées, identitévigilance, la communication en vers les enfants et les mineurs ect...
- Réévaluer** la connaissance par l'ensemble des personnels sur les droits des patients.

Objectif 3 - Renforcer l'amélioration des pratiques professionnelles sur le respect des droits des patients

- Poursuivre** les Evaluations des Pratiques Professionnelles en lien avec les droits des patients : contention, Directives anticipées, prévention de la maltraitance...
- Poursuivre** les audits en lien avec les droits des patients : personne de confiance, consentement ...

Objectif 4 - Améliorer la qualité de la prise en charge des malades et la sécurisation des soins

- Systematiser** un contact téléphonique à **J+3** avec le patient et son entourage afin de s'assurer de la compréhension du fonctionnement de l'HAD Clara Schumann et de répondre aux éventuelles interrogations.
- Initier** la mise en place d'un bar des aidants.
- Développer le recueil de l'expérience patient (PREMS)
- Créer un **Groupe de réflexion éthique** pluridisciplinaire interne opérationnelle avec une personne formée à l'Éthique.
- Mise en place des accompagnements par des patients experts (Fer Inject, diabète, stomie, santé mentale).

	PROJET DES USAGERS 2023 - 2027	Codification : DDP DI	Création : 04/12/2023
		Version : V1.0	Mise à jour : 20/02/2024

Attention : Document révisable à tout moment et doit être comparé à la dernière version en cours sur le réseau informatique

Objectif 5 - Renforcer la participation des représentants des usagers à la vie de l'établissement

- Développer** la participation des représentants des usagers aux maximum de réunions des instances : Comité de retour d'expérience, Groupe de réflexion éthique, Comité de lutte contre les infections associées aux soins (CLIAS), Comité de Lutte Contre la Douleur (CLUD),...
- Favoriser et renforcer** les partenariats avec les associations d'usagers via France-asso-santé (le petit frère des pauvres ..)
- Organiser** une réunion annuelle d'échange entre les représentants des usagers à la CDU et les professionnels **(présentation du bilan d'activités...)**
- Développer** la participation des RU à des médiations
- Renforcer** la formation des représentants des usagers sur certaines thématiques : l'utilisation de Mon Espace Santé, le Dossier Médical Partagé, Maltraitance, sédation... ?

5. Indicateurs retenus

⇒ **Tableau de bord annuel** de réalisation des actions conformément au calendrier prévisionnel (PAQSS en lien avec les droits des patients).

⇒ **Tableau de bord des indicateurs :**

Indicateurs de suivi :

- Nombre de plaintes /an
- Nombre de réclamations/an
- Nombre de recours juridiques
- Délai d'envoi de dossiers médicaux
- Taux de rédaction des directives anticipées
- Nombre de professionnels formés sur une thématique « Droits des patients »
- Indicateurs de satisfaction des patients
- Nombre de signalement de cas de maltraitance
- Nombre de personnel formé à la bientraitance
- Taux de conformité de recueil de l'Accord du patient ou son entourage pour sa prise en charge (IQSS)
- Taux de participation des RU
- Taux de formation des RU
- Nombre de formation du personnel à l'annonce du dommage liés aux soins
- Nombre de FEI en lien avec les droits des patient / an

Evaluations :

- Audit/ EPP: personne de confiance, consentement, contention , directives anticipées
- Patients traceurs
- Parcours traceur
- Audit système