

PROJET D'ÉTABLISSEMENT
DU CENTRE HOSPITALIER
DU HAUT-ANJOU



PROJET DES USAGERS

2024-2028



L'USAGER, UN ACTEUR ENGAGÉ POUR SA SANTÉ

- Le projet des usagers du Centre Hospitalier du Haut Anjou 2024-2028 a été élaboré en étroite collaboration entre les représentants des usagers et le service en charge des relations avec les usagers, en lien avec la Commission Des Usagers. Il s'inscrit dans le projet d'établissement 2024-2028 du Centre Hospitalier du Haut Anjou.

Ses objectifs visent :

- à promouvoir : la parole du patient pour qu'elle soit entendue et qu'il puisse recevoir des informations lisibles et accessibles lui permettant d'être un véritable acteur de sa santé.
- à renforcer : l'engagement des usagers et l'implication de leurs représentants et des associations de patients dans la vie de l'établissement

UN PROJET DÉCLINÉ EN CINQ AXES



Contribuer à l'expression de l'expérience patient et de ses proches pour faciliter l'engagement du patient

- Recueillir l'expérience patient avec l'aide des représentants des usagers.
- Promouvoir les enquêtes auprès des patients dans les services hospitaliers, un jour donné, notamment sur une thématique spécifique en complément des questionnaires de sortie.
- Soutenir le taux de retour des questionnaires de sortie en invitant les professionnels à promouvoir le questionnaire au patient et en insistant sur l'importance de sa contribution pour améliorer la qualité et la sécurité des soins.
- Diffuser et partager les résultats des questionnaires de sortie à chaque service chaque trimestre afin qu'il définisse des axes d'amélioration au plus près des prises en charge de leurs patients.



Faire connaître le rôle des représentants des usagers auprès des professionnels de santé et des usagers

- Présenter et valoriser le rôle et les missions des représentants des usagers aux instances de l'établissement et aux professionnels dans les services.
- Promouvoir un flyer de présentation des représentants des usagers à destination des usagers et le diffuser notamment sur le site internet de l'établissement.
- Formaliser une fiche de présentation des représentants des usagers à destination des professionnels de l'établissement.

3

Développer une communication lisible et facilement accessible aux usagers

- Recueillir l'avis des représentants des usagers sur les documents remis aux patients (livret d'accueil, personne de confiance, directives anticipées, questionnaire de sortie...), et promouvoir la méthode "facile à lire et à comprendre".
- Promouvoir des actions d'information au Centre Hospitalier du Haut Anjou (Promotion Dépistage – santé publique – droit des patients) avec la participation des représentants des usagers.

4

Améliorer et rendre lisible la place des associations de patients au sein de l'établissement

- Formuler et accompagner les missions des associations de bénévoles intervenant au sein de l'établissement et les faire connaître.
- Intégrer l'information sur les associations de bénévoles dans le livret d'accueil et le site internet.
- Diffuser et communiquer dans les services la liste des associations de patients et notamment de bénévoles.
- Organiser une rencontre annuelle entre la Commission des Usagers et les associations de bénévoles.

5

Renforcer la participation des représentants des usagers à la démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins

- Promouvoir l'intégration des représentants des usagers dans les différentes instances de l'établissement (ex : CMS, CLAN, CLUD, Copil Qualité...).
- Associer les représentants des usagers aux groupes de travail institutionnels concernant les droits des usagers.
- Inviter les représentants des usagers à participer à la démarche qualité et sécurité de soins : patients traceurs, parcours traceurs, audits système, recueil d'expérience

CONTACTS UTILES QUI CONTACTER ?



COMMENT LES CONTACTER ?



representantsdesusagers@ch-hautanjou.fr



Direction Relations avec les Usagers : 02.43.09.34.18



Standard : 02.43.09.33.33



<https://www.ch-hautanjou.fr/>