



PROJET DES USAGERS 2024-2027

PREAMBULE

Ce livret présente le projet des usagers du Centre Hospitalier Intercommunal des Alpes du Sud pour la période 2024-2027.

Il témoigne d'une collaboration étroite entre les professionnels de la santé, la Commission médicale d'établissement, le service des relations avec les usagers, le service qualité, et les représentants des usagers, dans le but de promouvoir les intérêts des usagers au sein de l'établissement.

Ce projet s'inscrit dans le cadre du projet médical soignant partagé et de la politique qualité 2024.

L'approbation de ce projet par la Commission Des Usagers (CDU) contribue à garantir les droits des usagers et à améliorer les politiques de prise en charge des patients ainsi que de leurs proches.

Conçu pour s'adapter aux évolutions, ce projet des usagers s'engage à proposer des actions en faveur de ces derniers au sein du Centre Hospitalier Intercommunal des Alpes du Sud.



Poursuivre et développer la promotion des droits des patients

Axe 1

1 Poursuivre et développer la promotion des droits des patients

- Poursuivre les formations sur les Directives anticipées
- Intégrer le droit des patients dans les formations multithématiques
- Aborder le droits des patients dans les quarts d'heure qualité
- Associer des représentant des usagers aux formations institutionnelles pour du partage d'expérience

2 Promouvoir la bientraitance

- Rédiger et diffuser une charte de la bientraitance en associant les représentants des usagers
- Poursuivre les formations sur le thème de la bientraitance



3 Renforcer la culture sur les droits des patients auprès des usagers

- Proposer des actions de sensibilisation lors de la semaine sécurité patients
- Sensibiliser aux droits des patients lors d'évènements tels que les journées du patrimoine

4 Évaluer les pratiques professionnelles

- Réaliser des audits dans les services de soins pour évaluer l'appropriation par les professionnels
- Réaliser des enquêtes sur la connaissance du droit des patients

Renforcer la participation des représentants des usagers dans l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins

AXE 2

1

Développer l'intégration des représentants des usagers dans les différentes instances de l'établissement

ACTION

- Intégrer un représentant des usagers au conseil de surveillance, CLIN, CLAN...

2

Promouvoir le rôle des représentants des usagers auprès du public

ACTIONS

- Systématiser une action lors des journées du patrimoine
- Associer les usagers à la semaine sécurité patients
- Mettre en place un espace dédié aux représentants des usagers pour leur permettre d'assurer une permanence dans l'enceinte de l'établissement
- Renforcer l'identification des représentants des usagers

3

Inviter les représentants des usagers à participer à la démarche qualité et sécurité des soins

ACTIONS

- Faire participer les usagers à des audits de pratiques, à des patients traceurs
- Associer les usagers à l'analyse des causes sur des événements indésirables
- Mettre en place des modalités de recueil d'expérience patient (Satisfactions, PREMS)

Optimiser la sortie du patient

AXE 3

1 Travailler autour de l'amélioration de la coordination de la sortie du patient

ACTION

- Promouvoir une checklist reprenant les consignes à la sortie

2 Informer les patients de la transmission des documents de sortie sur leur espace santé

ACTIONS

- Mettre à jour le livret d'accueil
- Créer une checklist reprenant les consignes à délivrer aux patients lors de la sortie

3 Evaluer les pratiques professionnelles

ACTION

- Réaliser des enquêtes et audits ciblés notamment sur les catégories de personnes et services



Développer la prise en charge des personnes en situation de handicap

AXE 4

1 Réaliser des audits d'accessibilité

ACTION

- Intégrer les référents handicap, les représentants des usagers et des patients pour identifier les difficultés

2 Améliorer la prise en charge des personnes en situation de handicap

ACTIONS

- Identifier les actions visant à améliorer l'accompagnement de la prise en charge des personnes en situation de handicap tout au long de leur parcours et à adapter les circuits
- Intégrer lors de la refonte du site Internet l'accessibilité numérique
- Organiser un séminaire GHT sur la thématique du handicap , en juin 2024

3 S'assurer de la mise en place d'un matériel adapté et suffisant

ACTION

- Recenser et adapter les besoins en matériel

Développer la prise en compte de l'expérience patient

AXE 5

1 Développer la prise en compte de l'expérience patient

ACTION

- Créer et diffuser une vidéo expliquant les concepts de l'expérience patients et présentant la télésurveillance cardio et les référents patient en dialyse

2

Intégrer l'expérience patient à tous les projets

ACTIONS

- S'inscrire dans l'accompagnement ANAP expérience patient
- Formaliser une méthodologie

3

Améliorer l'information des patients dans les salles d'attentes de consultations

ACTION

- Mettre en place des écrans d'information



CONTACTS UTILES

Les représentants des usagers

BRUNEL Valérie
UDAF 05



HAVERBEKE Bernard
Génération
mouvement 05



FURLIN Pierre
APF France Handicap



COLIN Maryse
Collectif
Interassociatif autour
de la naissance



Mail : cruqpc@chicas-gap.fr

Secrétariat en charge des relations usagers

Mail : dg@chicas-gap.fr

Tél: 04.92.40.67.43

- **Site de Gap** : 1 Pl. Auguste Muret, 05000 Gap
Tél. standard : 04 92 40 61 61
- **Site de Sisteron** : 4 avenue de la Libération, 04200 Sisteron
- Tél : 04 92 33 70 00