

2025 - 2028

# PROJET DES USAGERS



# Sommaire

- 01 | **Introduction et cadre législatif**
- 02 | **La place des RU à l'Hôpital Européen**
- 03 | **Les orientations retenues**
- 04 | **Axe 1 : Développer la connaissance des professionnels sur les droits du patient**
- 05 | **Axe 2 : Développer l'expérience patient en incluant les représentants des usagers**
- 06 | **Axe 3 : Prendre en compte les besoins spécifiques de nos patients**
- 07 | **Conclusion et contacts utiles**

01

# Introduction et cadre législatif

Le projet des usagers est un **outil stratégique élaboré en concertation avec les représentants des usagers, les professionnels de santé et les instances de l'établissement**. Il vise à garantir une prise en charge centrée sur les besoins et les attentes des patients, tout en promouvant leurs droits et leur participation active.

**Ce projet s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la sécurité des soins**, en intégrant les retours d'expérience des usagers pour adapter les pratiques et les organisations. Il contribue également à renforcer le dialogue entre les acteurs, tout en inscrivant la satisfaction des patients au cœur des priorités institutionnelles.



Le décret du 1er juin 2016, relatif à la Commission des Usagers (CDU) des établissements de santé, **donne la possibilité à la CDU de proposer un projet des usagers**.



### Extrait du décret du 1er juin 2016 relatif à la CDU des établissements de santé :

4° - *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 et intervenant en son sein.*

*Ce projet s'appuie sur les rapports d'activité établis en application de l'avant-dernier alinéa de l'article L. 1112-3. Il 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 commission médicale d'établissement ou la conférence médicale d'établissement contribue à son élaboration. Il est transmis par la commission des usagers au représentant légal de l'établissement.*

*Le projet des usagers est proposé par la commission des usagers en vue de l'élaboration du projet d'établissement des établissements publics de santé, de la politique médicale des établissements de santé privés ou du projet institutionnel des établissements de santé privés d'intérêt collectif.*



#### A SAVOIR

**La Haute Autorité de Santé évalue l'engagement du patient et la place des représentants des usagers dans la vie de l'établissement au travers de méthodes d'évaluation durant la visite de certification.** L'engagement des patients désigne toute forme d'actions individuelles ou collectives, au bénéfice de leurs santé, bien-être ou qualité de vie, ou de ceux de leurs pairs.



02

# La place des RU à l'Hôpital Européen

**Les représentants des usagers sont les porteurs de la parole des usagers du système de santé.** Ils veillent au respect des droits des usagers défini par la Charte de la Personne Hospitalisée (circulaire du 2 Mars 2006) : droit aux soins, libre choix de médecin, droit d'information, droit de consentir aux soins, respect de la personne soignée, droit d'être entendue. Afin de défendre l'intérêt des usagers, nos représentants des usagers siègent à la Commission des Usagers (voir ci-après).

Au sein de l'établissement, ils sont intégrés à différents groupes de travail (COFIL, expérience patient, COFIL certification), aux instances (CREX, RMM) et au conseil d'administration. Ils participent également à la politique d'amélioration de la qualité de la prise en charge.

**Ils sont nommés par l'Agence Régionale de Santé pour une durée de 3 ans** (2 titulaires et 2 suppléants) et sont issus d'associations agréées du système de santé.

La dernière nomination date de l'année 2025.

Les représentants des usagers de l'Hôpital Européen sont :

- Christian FOXONET - Titulaire, membre de La Ligue contre le Cancer,
- Romain LAZARO - Titulaire, membre de l'Association François AUPETIT,
- Blaga STENGER - Suppléant, membre de SOS hépatites et maladies du foie PACA
- Jérôme DEFAZIO - Suppléant, membre de l'Association pour l'information et la recherche sur les maladies rénales génétiques.



## LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Instance consultative de la politique d'accueil et de prise en charge des patients dans les établissements de santé, la CDU a pour principale mission de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches afin qu'ils puissent exprimer leurs difficultés.



Depuis le 1er janvier 2020, la direction qualité - gestion des risques - relations usagers a mis en place, en complément des réunions trimestrielles de la CDU, des réunions inter - Commission des Usagers appelées « Inter-CDU ».

## LES INTER-CDU TRIMESTRIELLES

Ces inter-CDU, tout comme les CDU, sont programmées en fin d'année et les dates sont communiquées aux représentants des usagers. Y sont conviés : les représentants des usagers, les chargées des relations avec les usagers, le gestionnaire des risques, un coordinateur qualité et, selon les sujets à l'ordre du jour, des professionnels médicaux, paramédicaux, administratifs, etc...

Ces inter-CDU sont des moments d'analyse, d'échange et de partage permettant aux RU d'émettre des recommandations à partir de :

- l'analyse détaillée des courriers de plaintes et réclamations,
- l'analyse détaillée des CREX, RMM et REMED,
- l'analyse détaillée des indicateurs liés à la satisfaction (questionnaire de sortie, e-Satis, etc...),

Ces recommandations sont validées lors de la CDU qui suit et sont intégrées au plan d'action.

Elles sont également l'occasion de présenter des projets auxquels les représentants des usagers peuvent participer, s'ils sont en faveur de ceux-ci.

Ces inter-CDU sont un moment favorable à l'échange et à la communication des représentants des usagers sur leurs souhaits et projets à développer dans l'établissement.

03

# Les orientations retenues



## AXE 1

Développer la connaissance des professionnels sur les droits du patient.

## AXE 2

Développer l'expérience patient en incluant les représentants des usagers.



## AXE 3

Prendre en compte les besoins spécifiques de nos patients.

04

# Axe 1 : Développer la connaissance des professionnels sur les droits du patient

**Promouvoir la bientraitance notamment au travers du respect des patients durant la nuit.** Les résultats de l'enquête de satisfaction e-Satis révèlent que le bruit nocturne constitue une problématique fréquemment rencontrée par les patients, affectant la qualité de leur séjour au sein de l'établissement.

Action 1 : Mise en place tous les ans d'une chambre des erreurs à destination des professionnels paramédicaux (IDE et AS) de nuit.

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

Action 2 : Présenter le rôle et les missions des représentants des usagers aux instances de l'établissement et aux professionnels dans les services.

Action 3 : Poursuivre l'organisation et l'animation de la journée annuelle des droits des patients afin de sensibiliser les usagers et en favoriser les échanges entre patients et professionnels.

05

# Axe 2 : Développer l'expérience patient en incluant les représentants des usagers

**Renforcer la participation des représentants des usagers.**

Action 1 : Inviter les représentants des usagers à participer à la démarche qualité et sécurité des soins (recueil de l'expérience patient et patients traceurs).

Action 2 : Développer les méthodes de recueil (focus groupe, patient expert).

06

# Axe 3 : Prendre en compte les besoins spécifiques de nos patients

**Améliorer la prise en charge et mieux répondre aux besoins spécifiques identifiés de nos patients.**

Action 1 : Désigner le référent handicap et mettre en place un groupe de travail.

Action 2 : Inclure un représentant des usagers dans le groupe de travail relatif à la prise en charge des personnes en situation de handicap.

Action 3 : Renforcer la prise en charge des patients ayant des besoins spécifiques en s'appuyant sur les propositions formulées par les professionnels lors des visites des représentants des usagers dans les services.

Action 4 : Promouvoir l'alimentation et l'utilisation du Dossier Médical Partagé afin de centraliser les données de santé et de les partager avec les professionnels.

Action 5 : Organiser des ateliers d'éducatifs thérapeutiques afin d'aider le patient à maintenir et améliorer sa qualité de vie.

Action 6 : Mettre en place une politique « relation usagers » ayant pour but de s'assurer de la réalisation et du suivi d'actions améliorant l'interaction avec les usagers.

07

# Conclusion et contacts utiles

La mise en œuvre du projet des usagers constitue un **enjeu réel pour l'établissement.**

En complément de l'engagement de la CDU, de la direction et des instances, le projet des usagers ne peut être mené à bien qu'avec la **participation active, la solidarité et l'adhésion des professionnels.**

## Contactez nos chargées des relations avec les usagers

- Par téléphone : 04 13 42 70 37 ou 04 13 42 72 52
- Par mail : [reclamation@hopital-europeen.fr](mailto:reclamation@hopital-europeen.fr)



## BESOIN DE + D'INFOS ?

Vous pouvez consulter le site de l'Hôpital Européen ([hopital-europeen.fr/patient/ma-vie-lhopital/mes-droits-et-devoirs](http://hopital-europeen.fr/patient/ma-vie-lhopital/mes-droits-et-devoirs)) ou celui de la Haute Autorité de Santé ([www.has-sante.fr/jcms/fc\\_2874834/fr/usagers](http://www.has-sante.fr/jcms/fc_2874834/fr/usagers))

# Projet des usagers de l'Hôpital Européen

## 2025 - 2028

### Contacter nos chargées des relations avec les usagers

- Par téléphone : 04 13 42 70 37 ou 04 13 42 72 52
- Par mail : [reclamation@hopital-europeen.fr](mailto:reclamation@hopital-europeen.fr)

