

PROJET DES USAGERS

2022- 2025

1



Introduction

Ce livret présente le projet des usagers du **Centre de Réadaptation et de Rééducation (CRRF)**, élaboré en partenariat avec la Direction de l'établissement, des soignants et des représentants des usagers.

Validé par la Commission des Usagers (C.D.U) et intégré au projet d'établissement du Centre Hospitalier, ce projet participe au respect des droits des usagers et à une politique d'amélioration des conditions d'accueil et de prise en charge des personnes malades ainsi que de leurs accompagnants.

POURQUOI UN PROJET DES USAGERS?

Le projet des usagers exprime les attentes et propositions des usagers au regard de la politique d'accueil, de la qualité, de la sécurité, de la prise en charge et du respect des droits des usagers.

ELABORATION

Ce projet des usagers, souhaité par les membres de la C.D.U a été travaillé et rédigé après la tenue de groupes de travail entre les professionnels de l'établissement et les représentants des usagers.

CONTEXTE

REGLEMENTAIRE

Le Décret n° 2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la Commission des Usagers des établissements de santé, prévu par la Loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé donne la possibilité aux Commissions des Usagers de proposer un projet des usagers.

VALEURS

Le projet des usagers du Centre de Réadaptation et de Rééducation est basé sur des valeurs humanistes et les droits fondamentaux des usagers qui doivent être connus, partagés et mis en œuvre par l'ensemble des professionnels hospitaliers médicaux et non médicaux

ORIENTATIONS RETENUES

Améliorer l'accueil et la prise en charge du patient porteur d'un handicap

Anticipation et organisation de la sortie

Aller vers un établissement « bientraitant »

Aller vers un établissement inclusif dès l'accueil

Améliorer l'accueil et la prise en charge du patient porteur d'un handicap

Ces orientations générales sont déclinées en actions qui seront mises en œuvre sur l'établissement entre 2022 et la fin d'année 2025.

Constat : Absence de formalisation de la prise en charge du patient porteur d'un handicap au CRRF.

Actions retenues :

- Formation et sensibilisation du personnel à la prise en charge des patients en situation de handicap.
- Désignation d'un référent dans chaque unité.
- Définition d'une politique d'accueil en lien avec les représentants des usagers.

Mise en oeuvre:

Inscription au règlement intérieur du Centre Hospitalier

Rencontre avec les équipes soignantes de tous les services de l'établissement

Inscription au plan de formation du CRRF

Groupe de travail avec les RU pour définir la politique d'accueil.

Adaptation des locaux et des équipements.

Délai : 2022 - 2023

Indicateurs :

- Suivi de la politique handicap par les représentants des usagers : nb de présentation et de validation en CDU
- Evolution du règlement intérieur
- Nb de plaintes, réclamations et analyse des questionnaires de satisfaction des usagers
- Nb d'agents formés
- Nb de FEI



Anticipation et organisation de la sortie



Constat : La sortie de l'établissement hospitalier est une étape essentielle du parcours de soins qui suppose d'avoir été travaillée en amont. Trop souvent des situations délicates se présentent aux équipes par défaut d'anticipation ou d'information de l'utilisateur ou de ses proches.

Action retenue n°1 :

Identifier dès l'entrée les usagers pour lesquels le retour à domicile devra faire l'objet d'un accompagnement particulier.

Mise en oeuvre:

Recueil systématique des données par les équipes soignantes à l'entrée du patient en service.

Recours systématique à l'assistante sociale pour une évaluation dès lors qu'une aide à domicile sera nécessaire à la sortie de l'établissement.

Délai : 2022

Indicateurs : Nb de réclamations
Suivi des séjours longs

Action retenue n°2 :

Inclure l'utilisateur et ses aidants dans le projet de sortie.

Mise en œuvre:

Informer l'utilisateur (et recueillir son accord), et ses proches de l'organisation de sa sortie avec anticipation.

Instauration d'un passeport sortie qui retrace toutes les informations relatives à la sortie de l'utilisateur ainsi que les démarches effectuées durant son séjour hospitalier.





Aller vers un établissement «bientraitant»

Délai : 2023 - 2024

Indicateurs : Nombre de passeports sortie.

Etude des réclamations et questionnaires de satisfaction

Constat : La bientraitance, notion inhérente aux métiers de la santé n'en est pas simple

à appréhender pour autant. Il est dès lors compliqué de se rendre compte que le comportement adopté peut être perçu par l'utilisateur comme maltraitant. La bientraitance est une véritable culture à la base des relations entre professionnels et usagers.

Conscient de l'importance de cette valeur, le CRRF va rendre obligatoire une formation sur la bientraitance pour tous les nouveaux arrivants dans les services de soins.

Action retenue n°1 :

Elaborer des supports de communication en lien avec les représentants des usagers pour sensibiliser sur la maltraitance.

Mise en œuvre:

Créer et disposer dans les salles de pause des affiches au ton décalé pour alerter sur ce qu'est la maltraitance.

Publier un article sur la bientraitance dans la lettre d'information au personnel.

Rédiger un bref mémento sur la bientraitance distribué avec la fiche de paie des soignants.

Délai : 2022 - 2023

Indicateurs :

- Présentation et validation des documents par les représentants des usagers en CDU
- Date de diffusion ou d'affichage des documents

Action retenue n°2 :

Participation de tous les nouveaux arrivants à une formation relative à la bientraitance et formation régulière des professionnels du CRRF.

Mise en œuvre:

Inscription au plan de formation.

Délai : 2022

Indicateurs : Nombre d'agents formés et retour du suivi aux représentants des usagers.



Constat : L'entrée à l'hôpital est un bouleversement des habitudes de vie pour tous les usagers. Il est primordial que la signalétique et le livret d'accueil soient compréhensibles de tous. Par ailleurs, pour les usagers hospitalisés, l'identification des différents professionnels doit être clairement affichée pour ne pas les perturber.

Action retenue n°1 :

Faciliter et clarifier l'identification des personnels hospitaliers.

Mise en œuvre:

Aller vers un établissement inclusif dès l'accueil

Des réflexions sont en cours et seront poursuivies sur les moyens permettant une identification claire et aisée des fonctions de chaque professionnel qu'un usager peut être amené à croiser durant son passage sur l'établissement.

Délai : 2022

Indicateurs : Taux d'identification



Action retenue n° 2 :

Favoriser et développer la communication et l'information délivrée aux familles et aux patients.

Mise en œuvre:

Réflexion à mener entre la Direction des Soins, la Direction de la clientèle et des affaires générales et les représentants des Usagers.

Délai : 2022—2023

Indicateurs : Nb de réclamations et impact sur questionnaires de satisfaction.

Nb d'agents formés.



pixta.jp - 32598412