



PROJET
DES
USAGERS

2023-2026

Nouvelle Clinique Bel Air

138 avenue de la République

33073 Bordeaux Cedex

Tel : 05.57.81.06.05

Préambule

Le cadre législatif

L'engagement institutionnel

Un projet des usagers, pour qui ? pour quoi ?

Les orientations retenues

La composition de la Commission Des Usagers

PREAMBULE

Le projet des usagers de la Nouvelle Clinique Bel Air est le fruit d'un travail commun entre les représentants des usagers et les professionnels de l'établissement, sous le pilotage de la Présidence de la Commission des Usagers.

Il s'appuie sur le regard et l'expérience des patients pour développer des axes d'amélioration au service des usagers.

Ce projet est intégré au projet d'établissement. Il évoluera au fil du temps et proposera des actions qui auront pour vocation de répondre au mieux aux attentes des patients.



L'ENGAGEMENT INSTITUTIONNEL

Le projet des usagers respecte les orientations générales en termes d'accueil, de qualité et sécurité des soins.

Il concourt au respect des droits des usagers, à partir de valeurs, des principes, des définitions inscrites dans le projet d'établissement.

Il reflète l'engagement de la Direction, de la CME, des services de soins, des représentants des usagers envers les patients et les aidants au cœur des pratiques en vigueur.

Il s'agit de permettre aux usagers de faire valoir leurs droits, mais également de développer des partenariats pour favoriser une bonne prise en charge des soins.



CADRE LEGISLATIF



Le Décret du 1er juin 2016 relatif à la Commission Des Usagers (CDU) des établissements de santé donne la possibilité à la Commission des Usagers de proposer un projet des usagers »

Extrait du décret du 1^{er} juin 2016

" 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 (CME) contribue à son élaboration. Il est transmis par la CDU au représentant légal de l'établissement. "

"Le projet des usagers est proposé par la CDU 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 collectifs."



UN PROJET DES USAGERS,

POUR QUI ?

Un usager est une personne qui utilise un service de santé de façon habituelle et courante.

Le projet des usagers a pour ambition de répondre aux besoins et attentes des personnes fréquentant la clinique en s'appuyant sur les retours d'expérience et de satisfaction des patients, des familles et sur l'apport des représentants des usagers.

Les usagers expriment leur vécu et expérience sur la qualité des soins, la qualité de prise en charge ou encore de l'accompagnement, en complémentarité de celles identifiées par les professionnels de santé, administratifs et techniques de l'établissement.

S'engager dans la construction d'un projet des usagers, c'est se donner les moyens de mieux sécuriser les patients et leurs parcours, mais aussi les pratiques des professionnels.

UN PROJET DES USAGERS,

POUR QUOI ?

Le projet des usagers donne l'opportunité

- De s'engager dans un mouvement d'évolution sociétale où le patient devient acteur de sa santé
- De valoriser les collaborations existantes dans la clinique
- De créer les conditions d'un partenariat pérenne et solide entre les Usagers, les Associations, la Direction, la Commission Médicale d'Etablissement et les professionnels de la clinique

Le projet des usagers n'est pas

- × Une obligation réglementaire
- × Une collection d'objectifs déconnectés de la vie de la Clinique
- × Un règlement intérieur
- × Un outil de règlement des conflits entre la direction et les représentants des usagers

LES ORIENTATIONS

Axe 1 : Poursuivre et développer la promotion des droits des patients

1. Proposer des animations en collaboration avec les RU sur le droit des patients
2. Créer des affichages et flyers sur le droit des patients (bienveillance, Directives anticipées, personne de confiance ...)
3. Participer à la semaine européenne des droits des usagers

Axe 2 : Contribuer à l'expression de l'expérience patient et de ses proches

1. Recueillir l'expérience patient en collaboration avec les RU, lors d'entretien avec des patients
2. Réaliser des enquêtes auprès des patients sur des thèmes spécifiques (bienveillance, information sur les droits, délais d'attente, connaissance des droits des patients ...)
3. Favoriser le taux de retour des questionnaires e-satis en invitant les professionnels à évoquer ce mode d'expression de satisfaction et son intérêt
4. Diffuser les résultats des questionnaires et commentaires patients sortis dans tous les services

Axe 3 : Faire connaître le rôle des représentants des usagers auprès des usagers et des professionnels de l'établissement

1. Organiser des ateliers de présentation des représentants des usagers et leur rôle
2. Distribuer des flyers de présentation des RU à destination des usagers et des professionnels
3. Proposer aux usagers, dans le hall d'accueil, une vidéo informative sur le rôle des Représentants des Usagers au sein d'un établissement de santé

Axe 4 : Renforcer la participation des représentants des usagers à la démarche qualité et sécurité des soins

1. Impliquer les RU dans les différentes instances (CLIN, CLAN ...)
2. Inviter les RU dans les démarches qualité (patient traceur, retour d'expérience, simulation exercice urgences vitales, semaine de la sécurité du patient ...)

Axe 5 : Développer une communication lisible et facilement accessible aux usagers

1. Solliciter l'avis des RU dans la confection des documents d'informations destinés au patient (livret d'accueil, directives anticipées, charte, questionnaire de satisfaction spécifique, site internet...)

LA COMPOSITION DE LA COMMISSION DES USAGERS



Cette commission a 2 missions essentielles :

1. Veiller au respect des droits des usagers, faciliter leurs démarches auprès de l'Etablissement et, recueillir, analyser et traiter les réclamations et plaintes formulées à l'encontre de l'Etablissement
2. Faire des propositions à la direction de l'Etablissement pour améliorer la qualité d'accueil et de prise en charge des usagers et de leurs proches.

Elle est composée des membres suivants :

Président : Chargée des relations avec les usagers et médiateur non médecin titulaire

Vice-Président : Directeur de l'Etablissement

Assistée de l'assistante de direction

Médiateur médecin titulaire

Médiateur médecin non titulaire

Responsable des unités d'hospitalisation

Responsable qualité et gestion des risques

2 Représentants des usagers titulaires

2 Représentants des usagers suppléants

La liste des membres de la CDU est affichée dans les lieux d'accueil de la clinique et disponible aux admissions sur simple demande.