

AUB



Santé

Fondation AUB Santé

Maladies Rénales Chroniques

Hospitalisation à domicile

PROJET DES USAGERS

2023 - 2028



SOMMAIRE

3	Préambule
4	Edito
5	Le cadre législatif
6	Un projet des usagers, pour qui ?
7	Un projet des usagers, pour quoi ?
8	Un engagement institutionnel
9	Les orientations retenues
13	Les perspectives
14	La composition de la Commission des Usagers

PRÉAMBULE

Ce livret présente le projet des usagers de la Fondation AUB Santé.

Il est le fruit d'un regard croisé entre professionnels, soignants, représentants d'usagers, représentants d'associations en faveur des usagers au sein de l'établissement.

La Commission Des Usagers (CDU) en validant ce projet concourt au respect des droits des usagers et travaille à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Le projet des usagers a pour vocation d'évoluer au fil du temps et de proposer des actions en faveur des usagers au sein de l'AUB Santé.



ÉDITO

Nous avons le plaisir de vous partager cette première édition du « Projet des usagers » qui vient compléter le projet médical et le projet de soins de l'établissement.

Ce projet des usagers rédigé avec les représentants de patients et les associations de patients témoigne de l'engagement fort de l'ensemble des acteurs pour œuvrer à l'amélioration continue de la prise en soins et de l'accompagnement des patients et de leur entourage dans toutes ses dimensions.

Nous restons à votre écoute pour poursuivre la réflexion au service des patients et les aidants.

*M. LUCAS, Président de la CDU et
Mme DUROCHER, Directrice Générale*





Le décret du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé donne la possibilité à la Commission Des Usagers (CDU) d'élaborer un projet des usagers



Extrait du décret du 1er juin 2016 relatif à la Commission Des Usagers (CDU) des établissements de santé :

"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) ou la Conférence Médicale d'Établissement 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 ou est susceptible d'utiliser un service de santé

Le projet des usagers a pour ambition de répondre aux besoins et aux attentes des patients et de leurs entourages accompagnés par l'AUB Santé.

La contribution des usagers est indispensable de par leur expérience et leur vécu du soin et s'inscrit dans une complémentarité avec la vision des professionnels de l'établissement.



UN PROJET DES USAGERS, POUR QUOI ?

Le projet des usagers donne l'opportunité :

- d'un partenariat renforcé entre les acteurs : les usagers, les représentants des usagers, les associations, la Commission Des Usagers (CDU), la Direction, la Conférence Médicale d'Etablissement (CME)
- de confirmer le rôle du patient en tant qu'acteur de sa santé
- de conforter la place de l'aidant et l'entourage auprès du patient



Le projet des usagers a pour objectifs de

- ▶ Renforcer l'accueil, l'information et l'accompagnement des patients et des familles.
- ▶ Favoriser l'exercice des droits des usagers.
- ▶ Promouvoir les droits et les devoirs des patients auprès des professionnels.
- ▶ Valoriser les partenariats et favoriser la relation d'aide auprès du patient.

UN ENGAGEMENT INSTITUTIONNEL

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

Il concourt au respect des droits des usagers, à partir des valeurs, des principes, des définitions posées et concertées dans le projet d'établissement, le projet médical et le projet de soins.

**Le projet des usagers reflète l'engagement de la Direction Générale, de la
Conférence Médicale d'Établissement, des services de soins et des
représentants des usagers pour placer les patients et les aidants au
cœur des pratiques.**

**Il s'agit non seulement de permettre aux usagers de faire valoir leurs
droits, mais également d'accompagner et de soutenir les professionnels
dans la pratique quotidienne.**



LES ORIENTATIONS RETENUES



Poursuivre et développer la promotion des droits des patients

Consolider l'humanisme au sein du parcours de soins

Renforcer les partenariats entre les associations de patients et l'AUB Santé

Poursuivre et développer la promotion des droits des patients



Action 1

Assurer une formation aux professionnels reposant sur le vécu d'un représentant des usagers et sur l'expérience de l'établissement.

Les patients ont des droits et il est essentiel que les professionnels les maîtrisent et puissent en échanger, tant sur leur expérience que sur leur approche vers les patients.



Action 2

Réactualiser le livret d'accueil dans le respect des derniers textes de lois

L'objectif premier est de communiquer aux patients tout ce que la loi impose en termes d'information, mais également tout ce qui paraît essentiel pour une meilleure compréhension de la prise en soins notamment au regard des spécificités des activités sanitaires de l'AUB Santé que sont l'HAD et la dialyse.



Action 3

Développer des actions innovantes de recueil de la satisfaction du patient

Le recueil de la satisfaction du patient se maintient sous son schéma d'enquête annuelle pour les patients dialysés et à la sortie des patients d'HAD. Le résultat de ces enquêtes définit le programme d'actions annuel de la CDU. Pour aller au-delà de la satisfaction du patient et favoriser le recueil de son vécu et de son ressenti, la méthode de « l'expérience patient » va être développée et les enquêtes miroirs multipliées (ex. : bientraitance, confort...).

Consolider l'humanisme au sein du parcours de soins



Action 1

S'engager dans une démarche de respect mutuel

Un groupe de travail CDU/CSE (Comité Social et Economique qui constitue l'instance de représentation du personnel) s'est constitué suite à des évènements indésirables relatifs à des comportements manquant de civisme, tant de la part de patients, de professionnels de santé que de partenaires de soins (ambulanciers, prestataires linge, déchets...).

Différentes actions de sensibilisation vont être proposées à destination de ces 3 populations (patients, professionnels de santé et partenaires des soins) en faveur d'un message positif sur le respect mutuel.



Action 2

Conforter la place de l'aidant et de l'entourage auprès du patient

L'AUB Santé, en lien avec les représentants des usagers et des aidants, va conduire une réflexion sur la place, les besoins et attentes des aidants (ex. : groupe de parole des aidants, répit, accompagnement social...)

Cette réflexion doit conduire à accompagner au mieux l'aidant en lui offrant si besoin des solutions de répit, et à promouvoir les soins et l'aide à domicile.



Action 3

Promouvoir la bientraitance et lutter contre la maltraitance

L'enquête miroir réalisée auprès des patients, des professionnels de santé et de l'institution, répond au double objectif de favoriser la bientraitance et lutter contre la maltraitance. Elle permet :

- D'identifier les risques de maltraitance inhérents à nos activités et fonctionnements et savoir les gérer.
- De promouvoir la bientraitance sous toutes ses formes et au quotidien.

Un plan d'actions définira les axes prioritaires au sein de la fondation.

Renforcer les partenariats entre les associations de patients et l'AUB Santé



Action 1

Assurer un affichage structuré de présentation des associations de patients sur tous les sites de soins

Les patients sont informés par le livret d'accueil et par affichage sur les unités de soins des associations de patients auprès desquelles ils peuvent prendre contact pour trouver des réponses à leurs questions.

Suite à la visite de membres d'associations de patients pour identifier les leviers pour mieux se faire connaître auprès des patients dialysés, ils ont souhaité qu'un espace leur soit dédié sur chaque site de dialyse pour installer brochures et autres supports.



Action 2

Intervention des associations de patients auprès des patients

Pour une information au plus tôt dans la mise en place du traitement par dialyse, des membres d'association de patients sur la maladie rénale participeront aux sessions d'information pré-dialyse mises en place par l'AUB Santé pour les patients en pré-suppléance, afin de partager leur expérience.



Action 3

Création d'outils de communication des Représentants des Usagers et des Associations de Patients à destination des patients et des professionnels

Au-delà d'un affichage sur les sites de soins, des supports vidéo ont été créés pour conforter, sous une forme différente, la diffusion de l'information sur les associations de patients auprès des patients dialysés et des professionnels. La diffusion de ces supports est à réaliser.

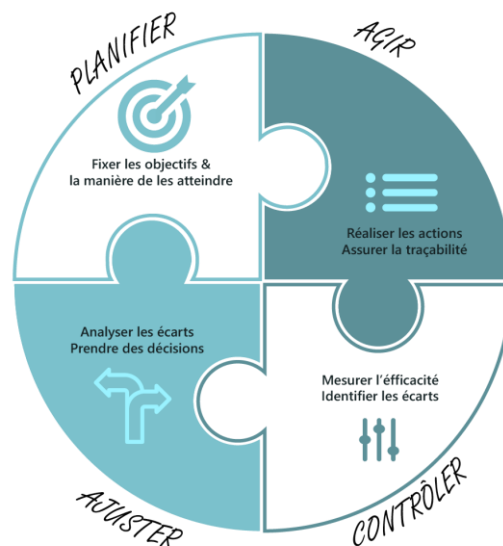
LES PERSPECTIVES

Le déploiement du projet des usagers constitue un enjeu réel pour l'établissement.

Par-delà l'engagement de la Commission des Usagers, de la Direction et des instances, le projet des usagers ne peut être mené à bien qu'avec l'adhésion, la solidarité et la participation active des professionnels.

Sa mise en œuvre s'accompagne d'une démarche réflexive de l'établissement sur les métiers, les compétences, les pratiques professionnelles, l'organisation, ainsi que de la prise en considération des motivations et attentes des usagers et des professionnels.

Le projet des usagers se construit en respectant la démarche d'amélioration continue.



COMPOSITION DE LA COMMISSION DES USAGERS

- Un Président :
Monsieur LUCAS, représentant des usagers
- Un Vice-Président :
Docteur HERVE, médecin néphrologue
- Un représentant légal de l'AUB Santé :
Madame DUROCHER, directrice générale
- Deux médiateurs médicaux :
Docteur HERVE, médecin néphrologue
Docteur VACELET, médecin HAD
- Deux médiateurs non médicaux :
Madame DUROCHER, directrice générale
Madame QUILLIEN, responsable qualité et gestion des risques
- Deux représentants des soins :
Madame KLING, directrice parcours de soins
Madame THIBAUT, cadre infirmier en HAD
- Un représentant de la Conférence Médicale d'Etablissement :
Docteur LORCY, médecin néphrologue

et...

Quatre représentants des usagers :



Monsieur LUCAS,
membre de la Fédération Française des diabétiques



Monsieur LASSABE,
membre de l'association France Rein Ille-et-Vilaine



Monsieur LAINE,
membre de l'association France Rein Léon (Finistère)



Monsieur KERREC,
membre de l'association France Rein Léon (Finistère)

