

**PROJET**

**DES**

**USAGERS**

**Développer  
l'expérience  
patient**

**Amélioration de la  
communication et  
des relations entre  
médecins/ Soignants-  
Patients et proches  
tout au long du  
parcours**



**2025-2027**

## Sommaire :

<b>Introduction</b> .....	3
<b>Méthodologie et approbation</b> .....	3
• <b>Axe 1 : Amélioration de la qualité d'accueil</b> .....	4
• <b>Axe 2 : Amélioration de la qualité des soins</b> .....	4
• <b>Axe 3 : Sécurité des patients</b> .....	4
• <b>Axe 4 : Renforcer la participation des représentants des usagers à la démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins</b> .....	5
• <b>Axe 5 : Bientraitance</b> .....	5
• <b>Axe 6 : Communication Interne et Externe envers les Patients</b> .....	5
• <b>Axe 7 : Éducation Thérapeutique du Patient (ETP)</b> .....	5

## Introduction

En lien avec les différents axes inscrits dans le projet d'établissement (**PROJET INSTITUTIONNEL 2023 – 2027**), la Direction a souhaité renforcer l'implication des usagers et de leurs représentants en élaborant un Projet des Usagers (PDU). Ce projet trouve son fondement dans **le décret n° 2016-726 du 1er juin 2016**, ainsi que dans le référentiel de la Haute Autorité de Santé (HAS), en particulier **le critère « Critère 3.2-11 »**, qui stipule que **« l'établissement implique des représentants des usagers et des associations de patients au sein de ses instances et dans la vie institutionnelle »**.

L'objectif principal de ce Projet des Usagers est de formaliser les attentes et propositions des usagers et de leurs représentants concernant la politique d'accueil, la qualité et la sécurité des soins, ainsi que le respect des droits des usagers. Ce projet repose sur des valeurs humanistes et les droits fondamentaux des usagers, qui doivent être non seulement connus, mais également partagés par tous les acteurs de l'établissement, en particulier les professionnels de santé.

Ainsi, le PDU vise à promouvoir une approche participative et collaborative, où l'expression des usagers est entendue et intégrée dans les processus décisionnels, contribuant ainsi à l'amélioration continue de la prise en charge et à la construction d'un environnement respectueux et bienveillant pour tous.

## Méthodologie et approbation

Le Projet des Usagers s'inscrit dans les recommandations de la CDU de 2024 et fait partie intégrante des initiatives visant à améliorer la qualité de l'accueil et des soins au sein de l'établissement. Afin de concrétiser cette démarche, la Commission des Usagers (CDU) a constitué un groupe de travail réunissant les membres de la CDU. Le rôle de ce groupe est de collecter les attentes des usagers, de les hiérarchiser selon leur degré de priorité, et de les traduire en propositions d'actions concrètes à mettre en place. Ces propositions forment la base du Projet des Usagers (PDU).

Ce projet est avant tout un processus collaboratif, qui implique une coopération étroite entre les professionnels de santé, les représentants des usagers et les associations(FR). Chaque recommandation émise dans ce cadre fait l'objet d'un travail commun, garantissant que les actions proposées répondent aux attentes exprimées.

Lors des différentes sessions de travail sur le Projet des Usagers, il a été décidé de structurer ce dernier autour de sept grands thématiques principales, afin d'assurer une prise en charge plus ciblée et plus pertinente des attentes des usagers. Ces thématiques reflètent les priorités identifiées :

- ✓ **Axe 1 : Amélioration de la qualité d'accueil**
- ✓ **Axe 2 : Amélioration la qualité des soins**
- ✓ **Axe 3 : Sécurité des patients**
- ✓ **Axe 4 : Renforcer la participation des représentants des usagers à la démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins**
- ✓ **Axe 5 : Bienveillance**
- ✓ **Axe 6 : Communication Interne et Externe envers les Patients**
- ✓ **Axe 7 : Éducation Thérapeutique du Patient (ETP)**

La version définitive du Projet des Usagers a été présentée et validée par les membres de la CDU le 18/03/2025.

- **Axe 1 : Amélioration de la qualité d'accueil**

- ❖ **Améliorer l'information à la venue du patient et pendant les séances de dialyse**

**Action 1 :** Former le personnel soignant à l'accueil et la communication à des patients dialysés en mettant l'accent sur l'empathie, la patience et l'écoute active.

**Action 2 :** Mettre en place un système d'accueil personnalisé pour orienter les patients dès leur arrivée et répondre à leurs besoins spécifiques (IPA, Psychologue, Diététicienne, Assistante sociale).

**Action 3 :** Développer des outils de communication clairs et accessibles pour informer les patients sur le fonctionnement de la structure et les modalités de prise en charge.

**Action 4 :** Améliorer la communication entre les représentants des usagers et les nouveaux patients en proposant aux patients une rencontre avec les RUs et enregistrer l'action dans la fiche d'accueil.



- **Axe 2 : Amélioration de la qualité des soins**

**Action 1 :** Organiser des activités au sein du centre de dialyse pour favoriser le lien social et le bien-être des patients.



**Action 2 :** Renforcement du soutien psychologique et social :

- ✓ Mettre en place des groupes de parole ou des séances de soutien psychologique spécifiquement dédiés aux patients dialysés pour les aider à surmonter les difficultés liées à leur maladie et à leur traitement.
- ✓ Favoriser la mise en place de réseaux d'entraide entre patients dialysés, où ces derniers peuvent partager leurs expériences et se soutenir mutuellement.
- ✓ Impliquer les proches et les aidants des patients dialysés dans le processus de prise en charge, en leur offrant un soutien psychologique et des ressources d'accompagnement.

- **Axe 3 : Sécurité des patients**

**Action 1 :** Sensibilisation à l'autonomie et à l'autogestion de la maladie

- ✓ Former les patients à la gestion de leur traitement à domicile (matériel nécessaire, surveillance, gestion des effets secondaires) à l'aide de fiches d'information.
- ✓ Proposer des réunions d'information sur la gestion de la dialyse.



**Actions 2 :** Sensibiliser les patients aux signes d'alerte et aux mesures à prendre en cas de complication pendant ou après une séance de dialyse en concertation avec les RU et les soins de support (IPA, diététicienne, Psychologue).

**Action 3 :** Sensibiliser les patients sur les différents circuits et modes de signalements des événements indésirables survenus dans l'unité ou pendant leur PEC, en impliquant les RUs.

- Axe 4 : Renforcer la participation des représentants des usagers à la démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins

**Action 1 :** Associer les représentants des usagers aux groupes de travail institutionnels concernant les droits des usagers.



**Action 2 :** Mettre en place des mécanismes de collecte de retours des usagers sur leur expérience de soins, que ce soit à travers des enquêtes ou des groupes de discussion.

- Axe 5 : Bienveillance

**Action 1 :** Évaluer régulièrement la qualité de la prise en charge des patients en termes de bienveillance, à travers des enquêtes de satisfaction, des témoignages et des retours d'expérience.



**Action 2 :** Développer des outils et des supports de communication visant à sensibiliser les patients à leurs droits, notamment en matière de consentement éclairé et de prise de décision partagée.

- Axe 6 : Communication Interne et Externe envers les Patients

**Action 1 :** Impliquer les représentants des usagers dans l'évaluation de la qualité de la communication interne et externe de l'établissement, en recueillant leurs avis et leurs recommandations.



**Action 2 :** Mettre à disposition des patients, des ressources et des supports d'information variés, adaptés à leurs besoins et à leurs préférences (Livret d'accueil, sites web interactifs, etc.).

- Axe 7 : Éducation Thérapeutique du Patient (ETP)

**Action 1 :** Concevoir et mettre en œuvre des programmes d'ETP adaptés aux besoins spécifiques des patients, en veillant à ce qu'ils soient accessibles, compréhensibles et pertinents.



**Action 2 :** Impliquer activement les patients-experts dans la conception et la mise en œuvre des programmes d'ETP, en valorisant leur expertise en tant qu'experts de leur propre vécu de la maladie.

**Action 3 :** intégrer l'ETP dans les parcours de soins des patients, en veillant à ce qu'elle soit proposée de manière continue et cohérente tout au long du processus de prise en charge.

Le projet des usagers sera suivi de près lors de toutes les réunions de la Commission des Usagers (CDU). Ce suivi permettra de mesurer les progrès, d'identifier les axes d'amélioration, et d'assurer une communication efficace entre toutes les parties prenantes.

De plus, ce projet sera intégré dans notre Plan d'Amélioration de la Qualité (PAQ) pour la période 2023-2027. En intégrant le projet des usagers dans ce plan, nous nous engageons à ce que chaque action prise réponde aux besoins et aux attentes des usagers, renforçant ainsi leur rôle central dans notre démarche qualité.

Ces actions témoignent de notre engagement à répondre aux attentes des usagers et à améliorer sans cesse la qualité de nos services.