



POLYCLINIQUE GERIATRIQUE SAINT-FRANCOIS
MEDECINE – SOINS DE SUITE SPECIALISES – READAPTATION –
BALNEOTHERAPIE

PROJET DES USAGERS 2021-2025

L'ambition des établissements de santé est de répondre le mieux possible aux besoins et attentes de la population qui les fréquente. Pour identifier ces besoins et attentes et définir une politique adaptée, l'apport des usagers est indispensable. Les usagers connaissent les atouts et les limites des établissements de santé qu'ils fréquentent.

Pour ces raisons, les représentants des usagers et la Direction ont souhaité réaliser un projet des usagers au sein de la Polyclinique Saint François afin de participer autrement et activement aux prises en charge des patients.

Les objectifs prioritaires pour aider à la définition des actions du projet des usagers concernent les thématiques suivantes :

- Politique d'accueil et d'information des usagers.
- Respect des droits des patients
- Amélioration de la qualité des soins
- Garantie de la sécurité des soins et des patients
- Organisation des parcours de soins et de santé
- Lutte contre la maltraitance et promotion du respect de la personne

Le projet des usagers est intégré dans le projet stratégique de l'établissement 2021 -2025. Ce projet des usagers s'appuie sur les données d'activité et les réunions de la Commission des Usagers. Indubitablement, l'engagement des usagers dans la stratégie de l'établissement et dans ses déclinaisons opérationnelles apporte une plus-value pour la pertinence du projet stratégique de l'établissement.

Les représentants des usagers et la Direction conviennent que le projet des usagers « 2021 - 2025 » repose sur la méthode de l'expérience patient et usager avec comme priorité de :

« Construire des solutions avec le patient pour améliorer son expérience »

Les représentants des usagers et la Direction promeuvent la méthode d'expérience patient car elle permet de :

- S'intéresser au vécu et à la perception du patient : On ne s'intéresse qu'à la perception qu'ont les patients du résultat des soins et de leur parcours mais jamais aux résultats curatifs de ces soins.
- Considérer toutes les étapes qui construisent l'expérience, et pas seulement la prise en charge à un instant T.
- Prendre en compte toutes les facettes : les aspects objectifs, tel que le temps d'attente, mais aussi subjectifs, telles que les émotions ressenties face à une situation.
- Prendre en compte toutes les influences : l'ensemble des personnes impliquées (professionnels ou proches) et l'environnement de prise en charge.

Concrètement, les représentants des usagers et la Direction définissent et s'accordent sur les 2 axes prioritaires du projet des usagers suivants :

- Améliorer les admissions et les sorties des patients :
 - o La méthode de recueil de l'expérience patient : L'observation muette. Elle permet en se postant au niveau d'un endroit défini, d'observer les comportements et les activités sans y prendre part. Une grille d'observation sera préparée et guidera la prise de notes sans rien oublier.
 - o Périodicité : 2 jours /an.
 - o Lieu : Accueil – Standard – Admission
 - o Auditeurs : Représentants des usagers et membres de la C.D.U.

- Définir des indicateurs qualité sur la qualité perçue des patients :
 - o La méthode de recueil de l'expérience patient : Les P.R.E.M.S. (Patient Reported Expérience Measures). Les PREMS sont des questionnaires remplis par les patients eux-mêmes, abordant à la fois la satisfaction et l'expérience patient. Ils nous permettront de suivre la qualité perçue d'éléments factuels issus des épisodes de soins ainsi que des services reçus. Il conviendra d'approfondir les faiblesses du parcours pour en comprendre les causes. Les questionnaires seront définis uniquement par les items des questionnaires e-satis (Dispositif national de la mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients hospitalisés).
 - o Périodicité : 2 campagnes de 10 questionnaires /an.
 - o Lieu : Chambres d'hospitalisation.
 - o Auditeurs : Représentants des usagers et membres de la C.D.U.

Les résultats et les analyses des actions correctives du projet des usagers seront intégrés et analysés lors réunions des Commission des Usagers (C.D.U.). Les actions identifiées seront également suivies via le plan d'actions de la C.D.U. intégré dans le logiciel Yes.

Une attention particulière sera réalisée pour favoriser une communication adaptée sur l'ensemble de la Polyclinique Saint François concernant les retours d'expérience du projet des usagers avec notamment :

- Une présentation des résultats au sein de la Commission Médicale d'Etablissement (C.M.E.°
- Une utilisation des vecteurs de communication : Newsletter, site internet, TV....

A tout moment, au cours de cette période entre 2021 et 2025, les acteurs de ce projet des usagers peuvent modifier les actions, les axes ou les objectifs prioritaires.

Projet des usagers validé en C.D.U. du 06 juillet 2023.

Mme Marie-Catherine FABRE
Représentante des Usagers

Dr Sylvie GROFFE
Président de C.M.E.

M. Sylvain CUENOT
Directeur Opérationnel