



PROJET DES USAGERS

DU CENTRE HOSPITALISER DE SAINT-DENIS





Centre Hospitalier de Saint-Denis

Hôpital Delafontaine

2, rue du Docteur Pierre Delafontaine
93 200 Saint-Denis

Hôpital Casanova

11, rue Danielle Casanova
93 200 Saint-Denis

 01 42 35 61 40

-  ch-stdenis.fr
-  Centre Hospitalier de Saint-Denis
-  [hopitalsaintdenis](https://www.instagram.com/hopitalsaintdenis)
-  GHT Plaine de France
-  Centre Hospitalier de Saint-Denis
-  GHT Plaine de France

Sommaire

Introduction	4
Le cadre législatif	4
Un engagement institutionnel	4
Pourquoi un projet des usagers ?	5
La mise en œuvre de notre projet des usagers	5
Les orientations de notre projet des usagers	6
Une déclinaison de nos axes en objectifs concrets	7
▪ Développer l'implication des représentants des usagers dans notre dynamique d'amélioration de la qualité	7
▪ Développer l'implication des associations au sein de l'établissement	7
▪ Poursuivre et développer le respect des droits des patients, des résidents et des personnes accueillies	8
▪ Promouvoir les droits des usagers auprès des professionnels	8
▪ Développer l'accessibilité et l'information des usagers	9
▪ Promouvoir le recueil de l'expérience patient pour améliorer nos parcours	9
▪ Promouvoir des démarches mobilisant l'expertise des patients	10

Introduction

Le projet des usagers du Centre hospitalier de Saint-Denis 2023-2027 décrit la politique mise en place afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des patients, des résidents et des personnes accueillis ainsi que de leurs proches. Il participe au développement du respect des droits des usagers au sein de notre établissement.

Le projet des usagers a été élaboré en étroite collaboration entre les représentants des usagers, la direction de la promotion de la qualité, de l'expérience patient et des affaires juridiques en lien avec la commission des usagers.

Le cadre législatif

« La commission des usagers 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. »

Décret du 1er juin 2016

Un engagement institutionnel

Ce projet est un reflet de l'engagement de la Direction, de la Commission Médicale d'Établissement, de la commission soins paramédical, des services de soins et des représentants des usagers pour placer les patients et les aidants au cœur de nos pratiques.

Notre volonté

**Renforcer la place de l'utilisateur au cœur du
parcours de soins
et de l'amélioration continue de nos pratiques**

Pourquoi un projet des usagers ?

Pour renforcer l'accueil, l'information et l'accompagnement des patients, des résidents et des personnes accueillies ainsi que des familles.

Pour favoriser l'exercice des droits des usagers.

Pour promouvoir les droits et les devoirs des patients, des résidents et des personnes accueillies auprès des professionnels.

Pour promouvoir les droits et les devoirs des patients, des résidents et des personnes accueillies auprès des professionnels.

Le projet des usagers

La mise en œuvre de notre projet des usagers

La mise en œuvre du projet des usagers est un réel enjeu pour notre établissement. Elle est coordonnée par la direction de la promotion de la qualité et de l'expérience patient qui s'appuie sur :

- Les représentants des usagers
- Les associations
- La commission des usagers
- Les chargés des relations avec les usagers
- La maison des usagers
- Les médiateurs
- Le comité expérience patient
- Le comité bienveillance

Au-delà de l'engagement de la commission des usagers, des représentants des usagers et des instances, notre projet des usagers ne pourra être mené à bien qu'avec l'implication de tous les professionnels.

Un bilan sera réalisé annuellement sur l'atteinte de nos objectifs et présenté en commission des usagers.

Le programme d'actions évoluera pour rester en adéquation avec les besoins de nos usagers.

Les orientations de notre projet des usagers



Axe 1

Développer l'implication des représentants des usagers dans notre dynamique d'amélioration de la qualité

- Impliquer les représentants des usagers dans la création ou la validation des projets institutionnels
- Développer l'implication des RU aux instances et comités
- Renforcer leur participation aux recueils de l'expérience des patients, des résidents et des personnes accueillies et promouvoir leurs rencontres entre les représentants des usagers et les patients
- Promouvoir l'implication des représentants des usagers dans la gestion des réclamations
- Promouvoir l'implication des représentants des usagers dans les médiations
- Informer les professionnels sur l'existence et le rôle des représentants des usagers



Axe 2

Développer l'implication des associations au sein de l'établissement

- Développer les activités de la Maison des usagers en lien avec les besoins des usagers et avec les besoins des services de soins
- Promouvoir les partenariats avec les associations du territoire
- Promouvoir des rencontres entre les représentants des usagers, les professionnels et les associations

Axe 3

Poursuivre et développer le respect des droits des patients, des résidents et des personnes accueillies



- Promouvoir la bienveillance
- Assurer le respect des libertés individuelles
- Assurer les droits en cas de recours aux mesures de restrictions de liberté
- Développer des projets d'autonomisation
- Assurer la protection des données de l'utilisateur
- Conforter la place de l'aidant ou de l'entourage auprès des patients, des résidents et des personnes accueillies
- Développer la médiation médicale et non médicale auprès des professionnels et le corps médical



Axe 4

Promouvoir les droits des usagers auprès des professionnels

- Structurer et développer une offre de formation interne pour nos professionnels concernant les droits des usagers
- Organisation d'évènements autour des thèmes liés au droits des usagers
- Développer des outils internes d'informations et de conduite à tenir à nos professionnels

Axe 5

Développer l'accessibilité et l'information des usagers

- Améliorer la signalétique de l'établissement
- Développer des outils d'orientations à l'attention des usagers
- Développer l'accès pour les personnes porteurs d'handicap
- Systématiser la remise du livret d'accueil
- Mettre en place un affichage pour les informations des usagers
- Améliorer l'accès numérique des usagers
- Développer l'adaptation de l'information en mettant à disposition de nos professionnels des outils ou dispositifs (interprètes, iconographies...)



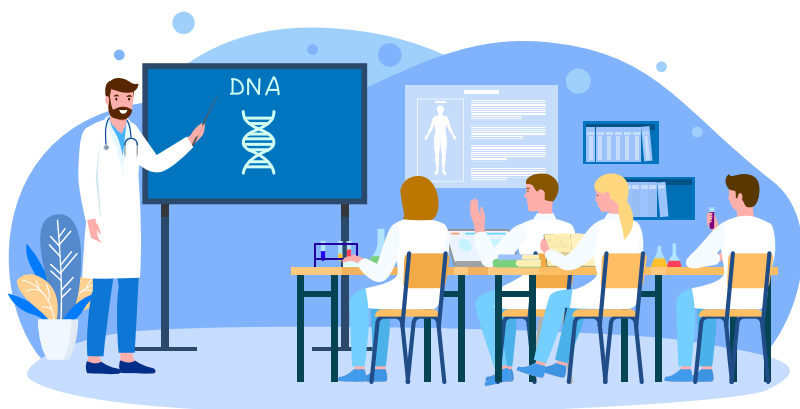
Axe 6

Promouvoir le recueil de l'expérience patient pour améliorer nos parcours

- Développer des outils de recueil de l'expérience patient
- Développer la formation des professionnels autour de l'expérience patient
- Impliquer la vision du patient dans l'analyse de nos fiches d'événements indésirables
- Créer un comité des enfants et adolescents

Promouvoir des démarches mobilisant l'expertise des patients

- Développer le recours aux patients ressources ou experts
- Développer l'éducation thérapeutique
- Développer la formation des professionnels




Centre Hospitalier de Saint-Denis

Hôpital Delafontaine

2, rue du Docteur Pierre Delafontaine
93 200 Saint-Denis

Hôpital Casanova

11, rue Danielle Casanova
93 200 Saint-Denis

 **01 42 35 61 40**

 ch-stdenis.fr

 Centre Hospitalier de Saint-Denis

 [hopitalsaintdenis](https://www.instagram.com/hopitalsaintdenis)

 GHT Plaine de France

 Centre Hospitalier de Saint-Denis

 GHT Plaine de France