

# Projet des usagers 2025-2028

## Préambule

Le Décret 2016-726 du 1<sup>er</sup> juin 2016 relatif à la Commission des usagers donne la possibilité de proposer un projet des usagers.

Le projet des usagers s'inscrit également dans une recommandation du référentiel de certification HAS « l'établissement favorise l'engagement des patients individuellement et collectivement » et implique des représentants des usagers et des associations de patients en son sein dans les instances et dans la vie institutionnelle ».

Dans ce cadre, les représentants des usagers (RU) du Centre François Baclesse ont identifié des axes à mener sur la période 2025-2028 en cohérence avec le projet d'établissement et la politique qualité et sécurité des soins du CFB.

## Les objectifs :

- Donner la parole au patient afin qu'il soit entendu et qu'il puisse recevoir des informations claires et compréhensibles lui permettant d'être un véritable acteur de sa santé.
- Renforcer l'engagement des usagers et l'implication de leurs RU dans la vie de l'établissement.
- Participer à la sécurité des parcours des patients et des pratiques des professionnels.

## Les axes du projet des usagers :

### **Axe 1 : Poursuivre la participation des RU à la démarche qualité et gestion des risques**

Favoriser l'intégration des RU dans les instances et groupe de travail (ex : CA, CLIN, commission Menu, Comité expérience patient, Commission handicap...)

Inviter les RU aux retours d'expérience, revues de morbi-mortalité.

### **Axe 2 : Sensibiliser les patients et les professionnels aux droits des patients et optimiser la lisibilité des RU et de la CDU**

Proposer des actions dans le cadre de la journée européenne des droits des patients

Participer à la semaine de la sécurité des patients, aux olympiades du soins....

Sensibiliser les professionnels et les patients aux directives anticipées et à la personne de confiance.

### **Axe 3 : Evaluer le niveau de la littératie en santé des patients du Centre François Baclesse et améliorer leur niveau de littératie pour les rendre plus acteur de leur prise en charge**

Proposer et réaliser une évaluation du niveau de littératie en santé des patients

Mettre en place des ateliers de littératie en santé

### **Axe 4 : Contribuer au recueil de l'expérience du patient et de ses proches**

Collaborer avec le comité patient et proches sur des projets favorisant le partenariat patient.

Réaliser des entretiens patients en binôme qualiticien ou professionnels de santé /RU.

Favoriser le taux de retour E-satis en invitant les professionnels à promouvoir le questionnaire auprès des patients.

Ce projet sera intégré au programme d'action qualité et sécurité des soins du Centre François Baclesse et chaque axe sera suivi par des indicateurs. Un bilan annuel de ce projet sera intégré au bilan annuel de la commission des usagers.

## Projet des usagers 2025-2028

### **Conclusion des représentants des usagers :**

Ce projet des usagers repose sur une volonté commune d'améliorer durablement l'expérience et l'intégration des usagers dans le cadre des soins.

A travers ces quatre axes stratégiques, nous affirmons notre engagement envers une approche centrée sur l'humain.

En plaçant les usagers au cœur des réflexions et des actions, nous souhaitons instaurer un cadre inclusif, bienveillant et collaboratif, où chaque voix trouve sa place et contribue à l'évolution des pratiques.

Ce projet n'est qu'une étape dans une démarche d'amélioration continue, portée par l'engagement des équipes médicales, des usagers et de leurs représentants.

Ensemble, construisons un système de santé plus humain, accessible et respectueux des besoins de chacun.