

Projet des usagers



Projet des usagers

INTRODUCTION

P 3

PROJET DES USAGERS DU GHICL 2025–2028

P 4

AXE 1

Gouvernance

P 5

AXE 2

Intégration des Patients Experts

P 6

AXE 3

Information et droits des patients

P 7

AXE 4

Amélioration de l'expérience patient et de la médiation

P 8

AXE 5

Accessibilité, repères et cadre de vie

P 9

AXE 6

Associations et lien communautaire

P 10

AXE 7

Soutien aux aidants et inclusion sociale

P 11

AXE 8

Évaluation et inscription dans la certification V2026

P 12

INTRODUCTION

Ce projet est le fruit d'un travail collaboratif entre les représentants des usagers, les professionnels de santé, les associations. Il s'ancre dans les dynamiques de terrain observées lors des CDU et ateliers de co-construction des années 2023 à 2025.

Sa mise en œuvre s'appuie sur les représentants des usagers, patients experts, formateurs internes, partenaires associatifs, la fondation des hôpitaux ainsi que les équipes qualité, gestion des risques, communication, accueil et soins.

Ce projet constitue un levier de transformation, ancré dans les réalités du terrain, au service d'une démocratie sanitaire « bientraitante » et inclusive.

PROJET DES USAGERS DU GHICL 2025–2028

La journée "Mieux se connaître pour mieux collaborer" (24 février 2025) a révélé une volonté partagée de dépasser les cloisonnements, de mieux comprendre les rôles respectifs des usagers, bénévoles, patients-experts et soignants, et d'agir ensemble pour améliorer la qualité des soins.

Les verbatims recueillis expriment une demande claire : "agir ensemble plutôt que côte à côte", "rendre visibles les invisibles", "construire des ponts, pas des silos".

Ce projet veut répondre à ces aspirations en structurant des axes de travail concrets pour faire évoluer la place des usagers d'un statut consultatif vers un rôle actif et reconnu.

Axe 1 – Gouvernance (axe ARS démocratie en santé)

Le projet propose l'évolution de la Commission des Usagers (CDU) vers une Commission des Associations, Usagers et Professionnels (CDAUP).

Il inclut l'organisation d'une CDU plénière annuelle et la participation active des représentants des usagers aux instances clés telles que le CLUD, le CLAN, la qualité et la certification.

L'objectif est d'ancrer les principes de la « démocratie en santé » à tous les niveaux de gouvernance de la CDU

Comment renforcer la représentation et la participation des usagers à tous les niveaux de la gouvernance ?

- ✓ Création ou extension de la CDU vers une CDAUP (Commission des Associations, Usagers et Professionnels)¹
Organisation d'une CDU plénière annuelle avec l'ensemble des associations et patients experts².
- ✓ Participation active des représentants des usagers aux instances (CLAN, CLUD, qualité & certification).

¹ CDU 24 mars 2025 - ² CDU 16 sept. 2024

Axe 2

Intégration des Patients Experts

Il s'agit d'intégrer les patients experts dans l'ensemble des dispositifs d'amélioration continue.

Leur contribution est prévue dans les groupes projets, les formations internes, les webinaires Culture Parcours, les revues de parcours, ainsi que les analyses d'événements indésirables graves.

Un programme de sélection, de formation et de reconnaissance du statut de patient expert est envisagé.

Comment intégrer des patients experts dans ses projets et dispositifs d'amélioration continue ?

Rôle du patient expert : personne vivant avec une pathologie chronique et formée à intervenir dans les processus de soins, qualité, formation ou gouvernance.

- ✓ Intégration aux CDU élargies, groupes de travail projet de soins¹.
- ✓ Interventions en formation interne sur l'expérience patient et bientraitance.
- ✓ programmes d'éducation thérapeutique et de webinaires Culture Parcours².
- ✓ Participation aux revues de parcours (patients traceurs) et analyses d'EIG³.
- ✓ Lancement d'un appel à candidatures, formation, accompagnement, et reconnaissance du statut.

¹ CDU 25 sept. 2023, 24 mars 2025 - ² CDU 22 janv. 2024 - ³ CDU 19 mai 2025

Axe 3

Information et droits des patients

Afin de rendre l'information plus accessible, le livret d'accueil serait repensé dans un format plus court avec des QR codes, permettant des informations plus vivantes et illustrées.

La visibilité de la CDU sera accrue via des supports de communication variés, et les nouveaux professionnels seront sensibilisés au rôle des Représentants des Usagers (RU).

- ✓ Refonte du livret d'accueil (format court, QR code, droits des usagers)¹.
- ✓ Communication sur la CDU via écrans, affiches, Intranet, répertoire des RU et associations².
- ✓ Intégration des RU dans le parcours des nouveaux professionnels.

¹ CDU 22 janv. 2024 - ² CDU 24 mars 2025

Axe 4

Amélioration de l'expérience patient et de la médiation

Le projet ambitionne de renforcer l'écoute des patients par le déploiement d'une médiation anticipée, la mise en place d'entretiens post-séjour et des formations à la bientraitance, à l'écoute active et à la gestion des conflits.

- ✓ Développement de la médiation anticipée avant réclamation formelle¹.
- ✓ Entretiens post-séjour pour recueillir les expériences patient critiques.
- ✓ Formations à l'écoute active, posture bientraitante, gestion des conflits.

¹ CDU 25 sept. 2023

Axe 5

Accessibilité, repères et cadre de vie

Des actions concrètes seront menées pour améliorer la signalétique, les espaces de dépose-minute, et les repères visuels. Le cadre de vie peut-être enrichi par des aménagements tels que des espaces verts, des bibliothèques mobiles, et des expositions. Une attention particulière sera portée aux personnes en situation de handicap.

- ✓ Intervention sur les problèmes de signalétique, étiquetage visuel, et d'espaces de dépose-minute et d'accès facilité
- ✓ Création d'espaces verts, bancs, bibliothèques mobiles, expositions.
- ✓ Campagnes de sensibilisation aux besoins des personnes en situation de handicap¹.

¹ CDU 22 janv. 2024

Axe 6

Associations et lien communautaire

Comment tisser des liens entre les professionnels, associations, bénévoles ? Idées de l'organisation d'un forum annuel, la création d'un répertoire associatif accessible par QR code, une adresse mail dédiée pour les mises en relation, et des visites croisées du Lean Management « Gemba » pour favoriser la connaissance mutuelle et le traitement au plus près des difficultés des services..

- ✓ Organisation d'un forum annuel des associations¹.
- ✓ Élaboration d'un répertoire centralisé des associations, accessible via QR code.
- ✓ Mise en relation directe entre associations et professionnels via adresse mail dédiée GHICL.
- ✓ Visites croisées « Gemba » (Lean) pour mieux connaître les réalités du terrain [journée du 24 fév. 2025].

¹ CDU 16 sept. 2024

Axe 7

Soutien aux aidants et inclusion sociale

Les aidants jouent un rôle central dans le parcours de soin, souvent dans l'ombre et avec peu de reconnaissance.

Comment leur offrir un véritable espace de soutien, à travers la création de lieux de repos et d'information adaptés à leurs besoins. En parallèle, une démarche d'écoute active permettra de recueillir leurs attentes, envisager des ajustements dans l'aménagement des chambres etc. ?

- ✓ Création d'espaces de repos et d'information pour les aidants¹.
- ✓ Développement d'outils pour recueillir leurs besoins.
- ✓ Confort des chambres réévalué pour apparaître moins médicalisées.

¹ CDU 16 sept. 2024

Axe 8

Évaluation et inscription dans la certification V2026

Comment prévoir un suivi régulier des actions à travers des indicateurs de réalisation et d'impact ?

Les résultats serviront d'appui dans la perspective de la certification HAS V2026 et prendront leur place dans les rapports annuels de la CDU.

La conduite du projet est assurée par la CDU, en lien avec la direction qualité et la direction générale. Un comité de suivi semestriel permettra d'ajuster les actions, et une réévaluation annuelle en CDU assurera son adaptabilité aux besoins du terrain.

- Suivi par indicateurs de réalisation (participation, satisfaction, impact),
- Intégration dans les rapports annuels de la CDU,
- Cohérence avec la certification HAS et les critères de la démocratie sanitaire,
- Intérêt à faire un projet évolutif et sera réévalué chaque année en CDU, en lien avec les besoins des patients et les orientations stratégiques du GHICL (intégration au rapport annuel).

Liste des membres

**Saint Vincent de Paul
Saint Philibert**

Sainte Marie

Contact

Relations avec les usagers

Hôpital Saint Philibert

Rue du Grand But - BP 249

59462 Lomme Cedex

relations.usagers@ghicl.net

03 20 22 52 29

Plus d'informations :

<https://www.ghicl.fr/hospitalisation/relation.html>