



CLINIQUE
ST-JOSEPH



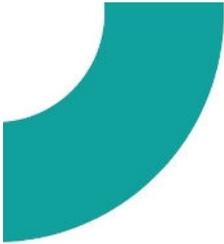
PROJET DES USAGERS

2022 – 2025



SOMMAIRE

- 1 Préambule
- 2 Un projet des Usagers pour qui?
- 3 Un projet des Usagers pour quoi?
- 4 Un engagement institutionnel
- 5 Le groupe de travail / Une démarche participative
- 6 Les axes
- 9 Les Représentants des Usagers



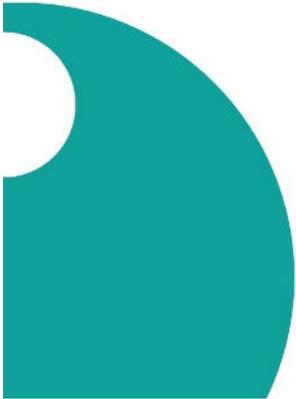
Préambule

Ce livret présente le Projet des Usagers de la Clinique St-Joseph.

Il rend compte d'un regard croisé entre professionnels, soignants, représentants des usagers en lien avec la commission des usagers.

La Commission des Usagers (CDU) en validant ce projet concourt au respect des droits des Usagers et travaille à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches.

Le projet des usagers a pour vocation d'évoluer au fil du temps et de proposer des actions en faveur des usagers au sein de la Clinique.





Un projet des usagers pour qui?

Un usager est une personne qui utilise un service de santé de façon habituelle et courante.

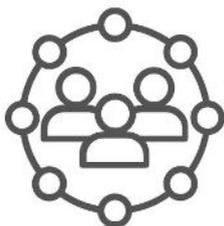
Le projet des Usagers a pour objectif de répondre aux besoins et aux attentes de la population qui fréquente la Clinique.

Ils perçoivent les dimensions de l'accompagnement en complémentarité de celles identifiées par les professionnels.

Un projet des usagers pour quoi?

Le projet des usagers donne l'opportunité

- d'un partenariat inédit entre des acteurs (les Représentants des Usagers, les soignants, la Commission Des Usagers (CDU) et la direction de l'établissement
- de s'engager dans un mouvement d'évolution sociétale où le patient devient acteur de sa santé.
- de créer les conditions d'un partenariat pérenne et solide entre les usagers, les associations, la direction et les professionnels de l'établissement.



Un engagement institutionnel?



Le projet des usagers respecte les orientations générales en termes d'accueil, de qualité et de sécurité des soins.

Il concourt au **respect des droits des usagers**, à partir des valeurs, des principes, des définitions posées et concertées dans le projet d'établissement, le projet médical et le projet de soins.

Le projet des usagers reflète l'engagement de la Direction Générale, de la Commission Médicale d'Établissement, des services de soins et des Représentants des Usagers pour **placer les patients et les aidants au cœur des pratiques**.

Il s'agit non seulement de permettre aux usagers de **faire valoir leurs droits**, mais également de **soutenir les professionnels** dans la conduite de processus parfois complexes.

Le projet des usagers a pour objectifs de:

- Renforcer l'accueil, l'information et l'accompagnement des patients et des familles.
- Favoriser l'exercice des droits des usagers.
- Promouvoir les droits et les devoirs des patients auprès des professionnels.

Le Groupe de travail?



Mme Jacqueline HOUDAYER, Représentant des Usagers

Mme Marylène FLEURY, Représentant des Usagers

M. René ROBIN, Représentant des Usagers

Mme Lauréna DESMARS, Communication / Usagers

Mme Dany JACQUER, secrétaire d'accueil Excusée

Dr Jérôme BERTON, Anesthésiste-réanimateur

M. Sébastien MOUNIER, Directeur

Mme Marie COICAUD, Responsable Qualité

Une démarche participative

La méthodologie choisie pour construire le projet des usagers respecte une démarche participative. Elle autorise la multiplicité des regards, la transversalité, le partage et la confrontation des avis.

Porté par les Représentants des Usagers, sous le pilotage de la Présidente de la CDU, le projet a été élaboré à partir de travaux des 3 axes:

- *1/Améliorer la connaissance des Représentants des Usagers et leurs missions*
- *2/ Les représentants des Usagers acteurs clefs dans la qualité de la prise en charge et la sécurité des soins*
- *3/Poursuivre et développer la promotion des droits des patients.*

Axe 1

Améliorer la connaissance des Représentants des Usagers et leurs missions

Actions :

- Mettre à jour le livret d'accueil avec les coordonnées des Usagers
- Mettre à jour l'ensemble des publications concernant les RU et la CDU : affiche interne / site internet ...avec l'élaboration d'un flyer de présentation des représentants des usagers à destination des usagers
- Organiser des sessions de sensibilisations auprès des professionnels de la clinique
- Se faire connaître via l'organisation de rencontres soignants/soignés



Axe 2

Les Représentants des Usagers: acteurs clefs dans la qualité de la prise en charge et la sécurité des soins



Actions :

- Développer l'intégration des Représentants des Usagers dans les différentes instances, commissions de la clinique et groupes de travail.
- Participer aux audits patients et parcours traceurs déployés au sein de la clinique.
- Analyser les enquêtes de satisfactions patients et les plaintes et réclamations.
- Etre force de proposition concernant les démarches d'amélioration continue.
- Suivre l'état d'avancement des actions proposées et établir le bilan des actions déployées.
- Mettre à jour la charte bientraitance de l'établissement.

Axe 3

Poursuivre et développer la promotion des droits des patients

Actions :

- S'assurer que la personne de confiance et son rôle soient expliqués à tous les patients.
- Informer les patients sur leur droit à rédiger des directives anticipées.
- Faire un audit diagnostic accessibilité.
- Adapter l'accompagnement pour les prises en charge spécifiques : patient en situation de handicap / personnes âgées / vulnérables...
- Communiquer sur le rôle du référent handicap de la clinique.



Les Représentants des Usagers





 51 rue de la Foucaudière – 49800 TRELAZE

 02.41.47.71.71

 www.cliniquesaintjoseph.fr