

PROJET DES USAGERS

Centre Hospitalier de Bort les Orgues

2025





SOMMAIRE

- 3 Préambule
- 4 Edito
- 5 Le cadre législatif
- 6 Un projet des usagers,
pour qui ? pour quoi ?
- 7 Les orientations retenues
- 9 Les perspectives

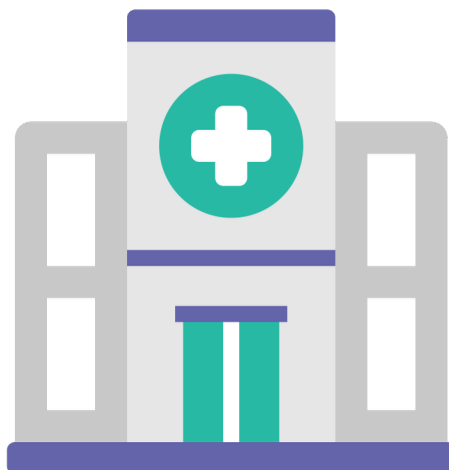
PRÉAMBULE

Ce livret présente le projet des usagers du Centre Hospitalier de Bort-les-Orgues.

Il est issu d'un regard croisé entre professionnels, soignants, représentants d'usagers, représentants de résidents et familles en faveur des usagers au sein de l'établissement.

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 personnes malades 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 et des résidents au sein du centre hospitalier.



ÉDITO

«Le Centre Hospitalier de Bort les Orgues, établissement regroupant le sanitaire et le médico-social, souhaite au travers de sa CDU et de son CVS, solliciter la représentation citoyenne, les représentants de usagers, les représentants des familles, ainsi que l'ensemble des professionnels de diverses catégories socio professionnelles afin de construire un projet qui vise:

- à prendre en compte **la parole du patient et du résident** et ainsi **recevoir des informations lisibles et accessibles** lui permettant d'être un véritable acteur de sa santé.
- à **renforcer l'engagement des usagers**, et **l'implication de leurs représentants** dans la vie de l'établissement.

Il s'inscrit dans la recommandation de la Haute Autorité de Santé "**soutenir et encourager l'engagement patient**" d'une part, et dans le projet d'établissement 2024-2028 du Centre Hospitalier de Bort les Orgues, d'autre part."





Le décret du 1^{er} juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé donne la possibilité à la Commission Des Usagers (CDU) de proposer un projet des usagers.

Cette disposition reprend l'une des propositions du programme national de sécurité des patients 2013-2017.



Extrait du décret du 1^{er} juin 2016 relatif à la Commission Des Usagers (CDU) des établissements de santé :

"La commission 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."

"Ce projet s'appuie sur les rapports d'activité établis en application de l'avant-dernier alinéa de l'article L. 1112-3. Il exprime Les attentes et propositions des usagers au regard de la politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité de la prise en charge et du respect des droits des usagers. La Commission Médicale d'Établissement (CME) ou la Conférence Médicale d'Établissement contribue à son élaboration. Il est transmis par la CDU au représentant légal de l'établissement. "

"Le projet des usagers est proposé par la CDU en vue de l'élaboration du projet d'établissement des établissements publics de santé, de la politique médicale des établissements de santé privés ou du projet institutionnel des établissements de santé privés d'intérêt collectifs."

UN PROJET DES USAGERS, POUR QUI ?

Un usager est une personne qui utilise un service de santé.



Le projet des usagers a pour ambition de répondre aux besoins et aux attentes de la population qui fréquente le Centre Hospitalier de Bort-les-Orgues. Le vécu et les attentes des usagers sont indispensables car ils connaissent les atouts et les limites de l'établissement. Ils perçoivent les dimensions de l'accompagnement en complémentarité de celles identifiées par les professionnels de santé, administratifs et techniques.

POUR QUOI ?

Le projet des usagers donne l'opportunité :

- d'un partenariat inédit entre différents acteurs qu'ils soient professionnels ou patients
- de s'engager dans un mouvement d'évolution sociétale où le patient est acteur de sa santé.
- de coordonner et valoriser les collaborations.
- de créer les conditions d'un partenariat pérenne et solide entre les usagers, les associations, la direction et les professionnels de l'établissement.



LES ORIENTATIONS RETENUES

Le **projet d'établissement** 2024-2028 du Centre Hospitalier de Bort les Orgues se compose de **5 volets** dont le "**projet des usagers et d'amélioration de la qualité et sécurité des soins**", lui-même décliné en 4 grands axes dont l'axe "**Étoffer la place des usagers et le rôle des représentants des usagers au sein de l'établissement**".

Le **projet des usagers** 2025, conserve les mêmes axes mais en précise les actions qui découlent du contexte et de l'actualité.

Faire connaître la CDU et le rôle des représentants des usagers au sein de l'établissement

Promouvoir la bientraitance et le respect des droits des usagers

Faire de la qualité et de la sécurité l'affaire de tous, notamment en facilitant l'engagement du patient pour lui-même et les autres patients



Faire connaître la CDU et le rôle des représentants des usagers au sein de l'établissement

AXE 1

Créer un espace des usagers.

Cet espace facilement identifiable est un lieu d'informations où chacun pourra retrouver des messages de santé publique et de prévention primaire.

Mettre à disposition des usagers un réseau wifi performant.

Modernisation du réseau wifi de l'établissement pour permettre aux usagers d'accéder à des compléments d'informations sur Internet, notamment via les QRcode présents sur de nombreuses brochures ou affiches.

Mettre à disposition des usagers des téléviseurs performants.

Modernisation du parc de téléviseurs des services de médecine et SMR et en disposant de surcroît d'une chaîne d'information de l'établissement. Cette chaîne permettra de communiquer diverses informations concernant l'établissement et notamment la CDU et le rôle des usagers.

AXE 2

Promouvoir la bientraitance et le respect des droits des usagers



Dynamiser la bientraitance.

Nommer un référent bientraitance, relancer un comité bientraitance et former les professionnels. Formaliser les procédures de signalement des cas de maltraitance et former les professionnels.

Améliorer l'accessibilité de l'ensemble des usagers au CH de Bort-les-Orgues.

Réaliser un audit d'accessibilité en partenariat avec les ergothérapeutes de l'établissement, inscrire les actions dans un plan d'amélioration et le présenter lors de chaque nouveau projet immobilier. Définir une procédure de schéma d'accueil de personnes à mobilité réduite (fauteuils roulants disponibles sur demande à l'accueil...)



Faire de la qualité et de la sécurité l'affaire de tous, notamment en facilitant l'engagement du patient pour lui-même et les autres patients

AXE 3

Développer une communication lisible et facilement accessible aux usagers

Revoir le livret d'accueil de l'établissement afin qu'il soit complet et à jour, et en créer des déclinaisons faciles à lire et faciles à comprendre pour chaque service. Réfléchir à un mode d'impression et de distribution qui s'inscrit dans la démarche développement durable menée par l'établissement.

Renforcer la participation des patients et résidents à la démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. C'est grâce à leur expérience que nous pouvons réajuster nos pratiques professionnelles

Développer l'intégration des usagers, patients et résidents, en plus des représentants des usagers, aux différents instances de l'établissement (COPIL, CLUD., Commission alimentation..).

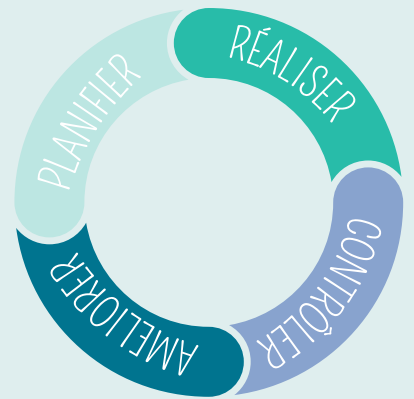
LES PERSPECTIVES

La mise en œuvre du projet des usagers constitue un enjeu réel pour L'établissement.

Par-delà l'engagement de la Commission des Usagers, de la Direction et des instances, le projet des usagers ne peut être mené à bien qu'avec l'adhésion, la solidarité et la participation active des professionnels.

Le projet des usagers se construit en respectant la démarche d'amélioration continue.

Des bilans sont programmés tous les ans afin de réajuster les attentes de chacun.





<https://www.ch-bort.fr/qualité/commission-des-usagers>