



LE PROJET

DES

USAGERS

*Edition 2025-2029*

Les Représentants des Usagers  
des Hôpitaux du Sud Manche  
sites d'Avranches-Granville



Hôpitaux  
du Sud-Manche



# SOMMAIRE

**Présentation**

**P 3**

**Le projet des Usagers**

**P 4**

**Axe 1 : Veiller à l'appropriation par les professionnels et les usagers de ces engagements**

**P 5**

**Axe 2 : Informer le patient de ses droits et de ses devoirs, recueillir et respecter son consentement aux soins**

**P 6**

**Axe 3 : Assurer la gestion des plaintes/réclamations et évaluer la satisfaction du patient/usager**

**P 7**

**Focus sur France Assos Santé**

**P 8**

# PRÉSENTATION

## La commission des usagers « CDU » (décret 2016-726 du 1<sup>er</sup> juin 2016)

### Contexte et rappel :

Dans chaque établissement de santé, une commission des usagers a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge.

**La commission des usagers** est composée de professionnels de santé et de **représentants des usagers** issus d'associations en lien avec France Assos Santé, désignés par l'Agence Régionale de Santé (ARS).

Elle peut être présidée par un représentant des usagers.

**Les représentants des usagers** siègent dans les commissions et instances dans lesquelles ils ont été mandatés. Ils sont là pour défendre et veiller au respect de vos droits en tant qu'usagers de l'établissement.

Ils facilitent l'ensemble de vos démarches ainsi que celles de vos proches et accompagnants.

### Dans le cadre de leurs missions et de leur engagement, les représentants des usagers :

- x sont les porte-paroles de tous les usagers et s'engagent pour la santé de tous,
- x veillent au respect et à la promotion des droits des usagers au sein de l'établissement de santé,
- x contribuent à l'amélioration de la qualité et de la sécurité de la prise en charge des usagers,
- x sont des bénévoles soumis au secret professionnel et au respect de la vie privée des patients et de leur intimité,
- x sont formés tout au long de leur mandat.

### La commission des usagers :

- participe à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers ;
- est associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission ou la conférence médicale d'établissement ;
- fait des propositions sur ces sujets et est informée des suites qui leur sont données.

Elle peut se saisir de tout sujet se rapportant à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission ou la conférence médicale d'établissement.

Elle est informée de l'ensemble des plaintes et des réclamations formées par les usagers de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données. En cas de survenue d'événements indésirables graves, elle est informée des actions menées par l'établissement pour y remédier.



# Le projet des usagers

Le décret du 1<sup>er</sup> juin 2016 donne la possibilité à cette commission de proposer un **projet des usagers**. Un tel projet n'est pas une obligation réglementaire mais une démarche volontaire de partenariat avec les usagers. Il exprime les propositions et attentes des usagers au regard de la politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité des soins et des parcours et du respect des droits des usagers.

Le projet des usagers s'inscrit dans le projet stratégique d'établissement et est le fruit d'un travail co-construit avec les différents acteurs notamment : *représentants des usagers, chargé des relations avec les usagers, médiateurs (trices) médecins et non médecins, représentant qualité, membres de la commission de soins, administratif.*

Validé par la Commission des Usagers (CDU), il est un outil d'amélioration continue de la qualité des soins et de l'expérience des patients et des aidants.

Ainsi, le travail de la commission des usagers repose sur ce projet qui s'articule autour de **3 grands axes**, en lien avec la politique des droits des usagers qui complète la « Sécurité des soins », le Plan d'actions défini au rapport d'activité de la CDU et les recommandations de l'ARS :

- ♦ **Veiller à l'appropriation par les professionnels et les usagers des ces engagements**
- ♦ **Informer le patient de ses droits et de ses devoirs, recueillir et respecter son consentement aux soins**
- ♦ **Assurer la gestion des plaintes/réclamations et évaluer la satisfaction du patient**

Chacun de ces 3 grands axes est lui-même divisé en plusieurs objectifs, basés sur des actions concrètes pouvant être pérennisées et à atteindre chaque année dans le cadre d'une amélioration continue.

## Comment contacter les représentants des usagers

**Par téléphone au : 02 33 90 35 28**

**du lundi au vendredi**

**de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00**

**hors week-end et jours fériés**



# AXE 1

## Veiller à l'appropriation par les professionnels et les usagers de ces engagements

### Les objectifs :

- Améliorer la communication auprès des usagers et des professionnels
- Sensibiliser et former les professionnels

### Les actions :

- Renforcer la participation des représentants des usagers aux journées thématiques ou d'instantanés consacrés. Les mettre en œuvre et les évaluer à posteriori

Les représentants des usagers sont intégrés aux projets déjà existants *notamment* :

→ Semaine sécurité des patients en lien avec la journée de la sécurité définie par l'OMS,

Mise en place chaque année et organisée par le service qualité (*co-animations avec le patient, les représentants des usagers, les professionnels avec des ateliers de sensibilisation, en diversifiant les thèmes à aborder*).

→ Journée Européenne des Droits en Santé en lien avec France ASSOS Santé

Mise en place de la Journée Européenne des Droits en Santé, à compter de 2022, en lien avec d'autres acteurs de soins professionnels (*ex. :hygiène des mains en 2022, équipe de lutte contre la douleur en 2024*).

1 fois/an.

- Faire valoir la CDU et le rôle et les missions des représentants des usagers en intervenant à la source notamment au sein des Instituts de formation (IFSI - IFAS)

Les représentants des usagers interviennent auprès des étudiants (tes) des instituts de formation site de Granville afin d'informer, sous forme de présentation et d'échanges, les futurs professionnels de santé sur leur notoriété pour mieux faire connaître, à la source, leur rôle et leurs missions. Initiative valorisée comme innovante et pour une approche auprès des L3→ IDE et des EAS.

2 fois/an.

- Faire connaître le rôle et missions des représentants des usagers auprès des équipes

Intervention des représentants des usagers au plus près des professionnels de santé en prévoyant des visites dans les services de soins en lien avec les cadres de santé et le service qualité.

2fois/an.

- Renforcer l'implication des représentants des usagers dans les différentes Instances

Participation organisée par les directions en lien avec la CME ou la commission des soins infirmiers : CLAN – CLE – CLIN – CLUD - Commission d'activité libérale et CSIRMT et Conseil de surveillance. Prévoir d'élargir au Conseil de la Vie sociale au sein des EHPAD.

2 à 4 fois/an.

## AXE 2 Informer le patient de ses droits et de ses devoirs

### Respecter et recueillir son consentement aux soins

#### Les objectifs

- Assurer l'information du patient
- Assurer le respect du consentement et intégrer le patient à son projet de soin

#### Les actions

- Améliorer l'accès à l'information du patient et le fonctionnement de l'établissement

Développer et privilégier un accès aux écrans au sein de l'établissement afin de permettre aux représentants des usagers voire aux professionnels une plus large diffusion des informations *déjà diffusées en interne sur les logiciels dédiés (Intranet, Intraqual pour les professionnels)*.

- Communiquer sur les droits individuels et collectifs des usagers

Sensibiliser sur la personne de confiance, les directives anticipées, le consentement libre et éclairé, l'accès au dossier médical et faire connaître les documents institutionnels dédiés au sein de l'établissement.

Participation des représentants des usagers à la formation initiée par le groupe constitué par les professionnels partie prenante notamment dans les directives anticipées, en lien avec le Comité Local d'Ethique( CLE).

Informers sur le contrat local de lutte contre les violences sexuelles et sexistes dans le cadre du Grenelle des violences et la création en 2021 du Groupe de Protection des Familles (GPDF) pour lutter contre les violences intra-familiales et les agressions sexuelles sur mineur, mis en place sur la compagnie de gendarmerie d'Avranches avec consultations de victimologie au sein de notre établissement (bâtiment CMDA bureau 9), en lien avec l'UMJ de Saint-Lô.

- Travailler sur le livret d'accueil du patient/usager

S'assurer de sa mise à jour, annuellement, en lien avec le service communication de l'établissement en collaboration avec les différents acteurs et de sa distribution au sein des services de soins pour mise à disposition des patients.

Diffuser des flyers sur les représentants des usagers en lien avec France Assos Santé dans les livrets d'accueil.

Intégrer un descriptif établi par les les représentants des usager.

# AXE 3 Assurer la gestion des plaintes/réclamations

## Evaluer la satisfaction du patient/usager

### Les objectifs

- Traiter, analyser, suivre les plaintes/réclamations non contentieuses
- Informer sur les contentieux
- Traiter, analyser et suivre les questionnaires de satisfaction

### Les actions

- Poursuivre le travail sur l'analyse concernant les plaintes/réclamations non contentieuses

Renforcer le processus de médiation médicale et/ou non médicale et la mise en relation avec un des représentants des usagers.

Émettre un avis lors de la commission des usagers si nécessaire.

Informé sur le suivi des contentieux portés au rapport annuel CDU.

- Sensibiliser les professionnels sur les bonnes pratiques dans le traitement des plaintes/réclamations

Mettre la focale sur les rapports circonstanciés pour éléments nécessaires à la mise en place d'une réponse objective et sur l'importance de sa réactivité.

- Continuer de réaliser un travail qualitatif sur les thématiques récurrentes des plaintes/réclamations

Poursuivre la mise en place de documents institutionnels (procédure, mode opératoire, fiche technique...), *ex. interpréariat en santé (pour faciliter l'échange avec les personnes non francophones en lien avec la mesure Ségur 27 de la DOS), autorisation de soins et de sortie pour les mineurs hors urgences vitales, autorisation de soins sur mineur de l'admission à la sortie...*

- Assurer le traitement des questionnaires de satisfaction

Evaluer le taux de retour et la satisfaction globale en lien avec le déploiement du dispositif e-satis et le questionnaire papier dédié tous les ans porté au rapport CDU.

- Expérience patient sur son parcours de soins

Recueillir la reconnaissance des savoirs expérientiels des patients en mettant en place des instances de dialogue.

# Focus sur France Assos Santé

15 rue de l'ancienne prison – 76 000 ROUEN  
normandie@france-assos-santé.org



Lundi, mercredi et vendredi : 14h – 18h  
Mardi et jeudi : 14h - 20h



Plus de 15 000 représentants des usagers  
sont à votre écoute. La voix des usagers :  
défendre vos droits – Vous représenter –  
Agir sur les lois.  
Informations et actions sur [france-assos-  
sante-org](http://france-assos-sante-org)

