



PROJET DES USAGERS 2024-2025 Centre de Sibourg

Validé en réunion de Commission des Usagers le 27/01/2025

L'USAGER, UN ACTEUR ENGAGÉ POUR SA SANTE

Le projet des usagers du Centre de Sibourg a été élaboré en étroite collaboration entre les représentants des usagers et la commission des usagers.

Il s'inscrit dans la recommandation de la Haute Autorité de Santé* « l'établissement favorise l'engagement des patients individuellement et collectivement », dans les objectifs de la politique Management de l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et des risques, ainsi que dans les orientations stratégiques du Centre de Sibourg 2023-2024.

Ses objectifs visent :

- **A ce que le patient puisse recevoir des informations lisibles et accessibles lui permettant d'être un véritable acteur de sa santé.**
- **A renforcer l'engagement des usagers, et l'implication de leurs représentants et des associations de patients dans la vie de l'établissement.**

**Autorité publique indépendante à caractère scientifique, la HAS a pour mission de mesurer et d'améliorer la qualité des soins et la sécurité des patients dans les établissements de santé*

UN PROJET DECLINE EN QUATRE AXES

◆ AXE 1 :

Contribuer à l'expression de l'expérience patient et de ses proches pour faciliter l'engagement du patient

1. Réaliser une enquête auprès des patients du secteur SMR, un jour donné, notamment sur une thématique spécifique (*bientraitance, information sur les droits, etc.*) en complément des questionnaires de sortie.
2. Favoriser le taux de retour des questionnaires de sortie en invitant les professionnels à présenter le questionnaire au patient et en insistant sur l'importance de sa contribution pour améliorer la qualité et la sécurité des soins.
3. Diffuser les résultats des questionnaires de sortie en réunion de CDU chaque trimestre afin de définir des axes d'améliorations ; diffusion également à l'ensemble des professionnels.

◆ AXE 2 :

Faire connaître le rôle des représentants des usagers auprès des professionnels et des usagers

1. Présenter les missions de l'association des représentants des usagers sur le site internet.
2. Intégrer l'information sur l'association des représentants des usagers dans le livret d'accueil.
3. Présenter le rôle et les missions des représentants des usagers aux instances de l'établissement et aux professionnels dans le cadre d'un « quart d'heure café » trimestriel.

◆ AXE 3 :

Renforcer la participation des représentants des usagers à la démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins

1. Associer les représentants des usagers aux groupes de travail institutionnels concernant les droits des usagers.
2. Inviter les représentants des usagers à participer à la démarche qualité et sécurité de soins : patients traceurs, parcours traceurs, audits systèmes, recueil d'expérience...

◆ AXE 4 :

Développer une communication lisible et facilement accessible aux usagers

1. Recueillir l'avis des représentants des usagers sur les documents remis aux patients (*livret d'accueil, personne de confiance, directives anticipées, questionnaire de sortie...*) ;
2. Promouvoir des actions d'information au Centre de Sibourg avec la participation des représentants des usagers (*ex : droits des patients, semaine sécurité des patients, rencontre avec les familles, USLD*).