



PROJET DES USAGERS

2021 - 2024



Sommaire

Introduction	p.2
Orientations retenues	p.3
Orientation n°1	p.4
Orientation n°2	p.5-6
Orientation n°3	p.7-8
Orientation n°4	p.9-10
Orientation n°5	p.11
Calendrier de mise en œuvre	p.12



Introduction

Ce livret présente le projet des usagers du **Centre Hospitalier de Laon**, élaboré en partenariat avec la Direction de l'établissement, des soignants et des représentants des usagers.

Validé par la Commission des Usagers (C.D.U) et **intégré au projet d'établissement du Centre Hospitalier**, ce projet participe au respect des droits des usagers et à une politique d'amélioration des conditions d'accueil et de prise en charge des personnes malades ainsi que de leurs accompagnants.

Il s'agit d'un projet, non figé dans le temps, qui a vocation à évoluer.



ORIENTATIONS RETENUES

Favoriser la participation de l'aidant à la prise en charge

Anticipation et organisation de la sortie

Aller vers un établissement « bientraitant »

Aller vers un établissement inclusif dès l'accueil

Affirmer la place des associations à l'hôpital

Ces orientations générales sont déclinées en actions qui seront mises en œuvre sur l'établissement entre 2021 et la fin d'année 2024.

Favoriser la participation de l'aidant à la prise en charge

Constat : Au Centre Hospitalier de Laon, les retours d'usagers font apparaître que les aidants ne sont pas toujours autorisés à assister les personnes vulnérables lors de leur hospitalisation. Cela est encore plus accentué au niveau du service d'accueil et de traitement des urgences. Or l'aidant peut, dans la plupart des cas faciliter la prise en charge des équipes soignantes.

Action retenue : Permettre systématiquement la présence de l'aidant auprès des usagers vulnérables (mineurs, personnes âgées, personnes en situation de handicap).

Mise en œuvre:

Inscription au règlement intérieur du Centre Hospitalier

Rencontre avec les équipes soignantes de tous les services de l'établissement

Délai : Dernier trimestre 2021 / Premier trimestre 2022

Indicateurs :

Evolution du règlement intérieur

Etude des plaintes, réclamations et questionnaires de satisfaction des usagers





Anticipation et organisation de la sortie

Constat : La sortie de l'établissement hospitalier est une étape essentielle du parcours de soins qui suppose d'avoir été travaillée en amont. Trop souvent des situations délicates se présentent aux équipes par défaut d'anticipation ou d'information de l'utilisateur ou de ses proches.

Action retenue n°1 :

Identifier dès l'entrée les usagers pour lesquels le retour à domicile devra faire l'objet d'un accompagnement particulier.

Mise en œuvre:

Recueil systématique des données par les équipes soignantes à l'entrée du patient en service.

Recours systématique à l'assistante sociale pour une évaluation dès lors qu'une aide à domicile sera nécessaire à la sortie de l'établissement.

Délai : 2022

Action retenue n°2 :

Inclure l'utilisateur et ses aidants dans le projet de sortie.

Mise en œuvre:

Informez l'utilisateur (et recueillir son accord), et ses proches de l'organisation de sa sortie avec anticipation.

Instauration d'un passeport sortie qui retrace toutes les informations relatives à la sortie de l'utilisateur ainsi que les démarches effectuées durant son séjour hospitalier.

Délai : 2023

Indicateurs : Suivi par les cadres de l'alimentation des passeports sortie.

Etude des réclamations et questionnaires de satisfaction





Aller vers un établissement « bientraitant »

Constat : La bientraitance, notion inhérente aux métiers de la santé n'en est pas simple à appréhender pour autant. Il est dès lors compliqué de se rendre compte que le comportement adopté peut être perçu par l'utilisateur comme maltraitant. La bientraitance est une véritable culture à la base des relations entre professionnels et usagers.

Conscient de l'importance de cette valeur, le Centre Hospitalier de Laon va rendre obligatoire une formation sur la bientraitance pour tous les nouveaux arrivants dans les services de soins.

Action retenue n°1 :

Elaborer des supports de communication en lien avec les représentants des usagers pour sensibiliser sur la maltraitance.

Mise en œuvre:

Créer et disposer dans les salles de pause des affiches au ton décalé pour alerter sur ce qu'est la maltraitance.

Publier un article sur la bientraitance dans la lettre d'information au personnel.

Rédiger un bref mémento sur la bientraitance distribué avec la fiche de paie des soignants.

Délai : 2022

Action retenue n°2 :

Consacrer un volet à la bienveillance lors des « chambres des erreurs ».

Mise en œuvre:

Associer les représentants des usagers à l'organisation des chambres des erreurs.

Délai : 2022



Aller vers un établissement inclusif dès l'accueil

Constat : L'entrée à l'hôpital est un bouleversement des habitudes de vie pour tous les usagers. Il est primordial que la signalétique et le livret d'accueil soient compréhensibles de tous. Par ailleurs, pour les usagers hospitalisés, l'identification des différents professionnels doit être clairement affichée pour ne pas les perturber.

Action retenue n°1 :

Faciliter et clarifier l'identification des personnels hospitaliers.

Mise en œuvre:

Des réflexions sont en cours et seront poursuivies sur les moyens permettant une identification claire et aisée des fonctions de chaque professionnel qu'un usager peut être amené à croiser durant son passage sur l'établissement.

Délai : 2023



Action retenue n° 2 :

Adapter la signalétique interne de sorte à ce qu'elle soit facile à lire et à comprendre.

Mise en œuvre:

Réflexion actuellement menée par la Direction des Ressources Matérielles

Délai : 2023

Action retenue n° 3 :

Proposer un livret d'accueil facile à lire et à comprendre (FALC)

Mise en œuvre:

Le contenu du livret d'accueil sera adapté lors de la prochaine édition prévue pour 2023

Association des représentants des usagers dans le processus de sélection du contenu du livret d'accueil

Délai : 2023

Affirmer la place des associations à l'hôpital

Constat : Des associations d'usagers interviennent régulièrement dans les services du Centre Hospitalier de Laon. Elles ne disposent toutefois pas d'un lieu dédié en dehors des services d'hospitalisation où elles pourraient recevoir des usagers et les accompagner.

Action retenue : Ouvrir une maison des usagers dans laquelle les associations pourront tenir des permanences.

Mise en œuvre:

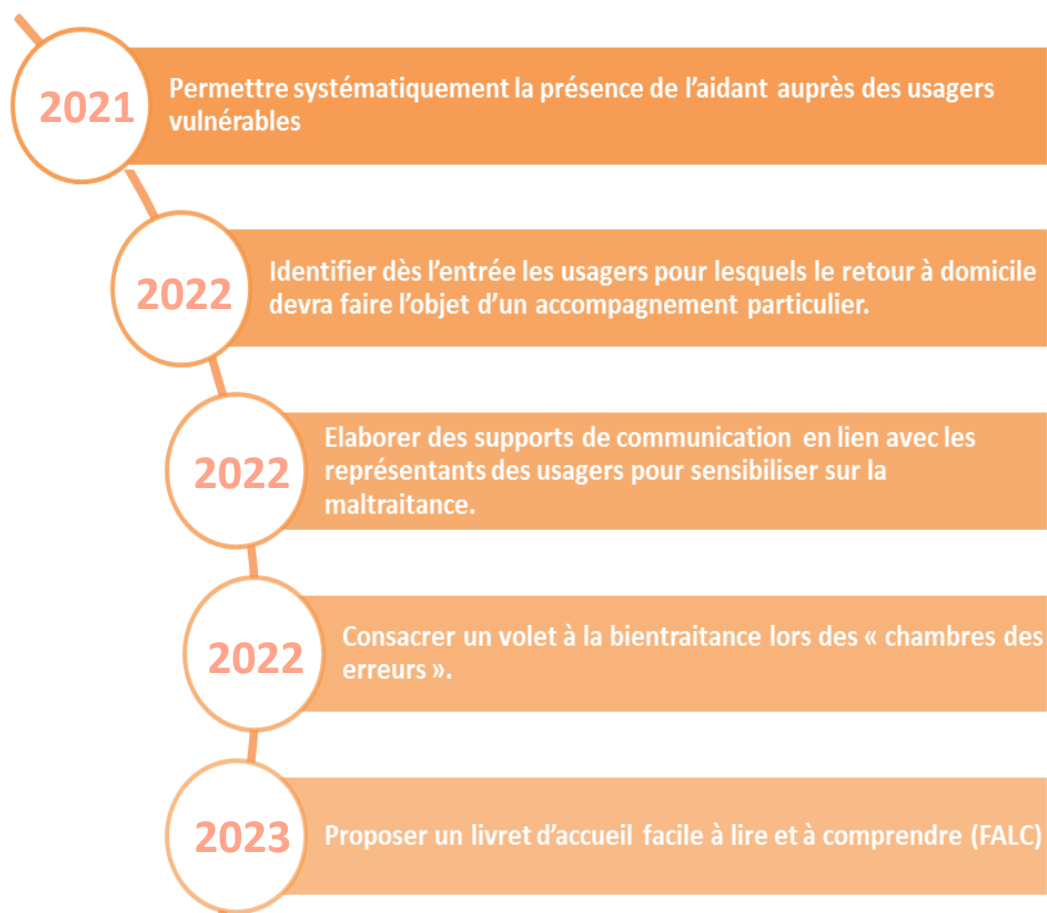
Mise à disposition de locaux propres destinés aux associations d'usagers au sein du Centre Hospitalier.

Communication aux usagers du planning des permanences.

Délai : 2023

Indicateurs : Ouverture de la maison des usagers

Calendrier de mise en œuvre



Inclure l'utilisateur et ses aidants dans le projet de sortie. **2023**

Faciliter et clarifier l'identification des personnels hospitaliers. **2023**

Adapter la signalétique interne de sorte à ce qu'elle soit facile à lire et à comprendre. **2023**

Ouvrir une maison des usagers dans laquelle les associations pourront tenir des permanences. **2023**