

Projet des usagers 2025 - 2028

01/11/2024

Table des matières

INTRODUCTION	2
La Fondation ALIA, ses 2 établissements sanitaires	2
Pourquoi un projet des usagers ?	2
Origines du projet	3
Un projet en 3 axes	3
AXE 1 : Prise en compte et valorisation de l'expérience patient	4
AXE 2 : Faire connaître les Représentants des Usagers	4
AXE 3 : Développer le partenariat avec les associations	5

INTRODUCTION

Le projet des usagers de la Fondation ALIA s'inscrit dans la démarche de la Haute Autorité de Santé de soutenir et encourager l'engagement des usagers. Le décret du 1er 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.

Ce projet est le résultat d'une ambition et d'un engagement collectif pris par l'ensemble des membres de la commission des usagers.

Il s'agit d'une démarche pérenne qui s'appuie sur un partenariat entre professionnels, usagers et la direction de la structure. Il a été travaillé par la commission des usagers et s'appuie sur l'expérience des représentants des usagers, les résultats des audits et évaluations des 2 établissements sanitaires de la fondation ALIA.

Ce projet, annexé au projet de la fondation ALIA, met en lumière l'implication des usagers et concourt au respect de leurs droits. Il permet l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

La Fondation ALIA , ses 2 établissements sanitaires

Pourquoi un projet des usagers ?

- Mettre le patient au cœur de sa prise en charge
- Associer l'ensemble des partenaires en charge des usagers
- Favoriser l'implication de tous dans l'amélioration de la qualité...
- Améliorer la fluidité et la sécurité des parcours de l'utilisateur

Pour autant, le projet des usagers ne représente pas

- Une obligation réglementaire,
- Une collection d'objectifs déconnectés de la vie de l'établissement,
- Un outil de règlement des conflits entre la direction et les usagers,
- Un rapport de la Commission Des Usagers (CDU),
- Uniquement porté sur le respect des droits des usagers,
- L'intégralité de l'implication des usagers dans les 2 établissements de la Fondation.

Origines du projet

Le projet des usagers est le fruit du travail et des constats faits par les représentants des usagers. Leur implication au sein de la Fondation leur permet d'avoir une grande connaissance du fonctionnement des établissements. Cette expérience se fonde sur :

- L'analyse régulière des plaintes et réclamations et des évènements indésirables
- La participation aux différentes instances de la fondation, comme le Conseil d'Administration, le Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins, ...
- La réalisation d'enquêtes de satisfaction auprès des usagers
- La rencontre des professionnels et des usagers lors de la journée des droits en santé
-

C'est à partir des données collectées qu'ont émergées les différents axes retenus pour le projet des usagers. La CDU a porté et soutenu la rédaction du projet lors de ses différentes réunions et groupes de travail. Le projet s'inscrit dans la continuité des actions déjà menées et s'appuie sur la volonté de poursuivre cet engagement.

Un projet en 3 axes

AXE 1 :
L'expérience
patient

AXE 2 :
Faire connaître les
RU

AXE 3 :
Partenariat avec les
associations

AXE 1 : Prise en compte et valorisation de l'expérience patient

Sous Thématiques :

- Bon usage du livret d'accueil
- Organisation de la sortie du patient
- L'hôpital, un environnement calme et propice aux soins
- La qualité des repas, un levier de satisfactions des usagers

Actions :

- Recueillir et observer le vécu des patients
- Analyser à partir de regards croisés
- Mettre en œuvre des actions d'amélioration
- Mesurer le suivi et l'impact des actions réalisées

AXE 2 : Faire connaître les Représentants des Usagers

Actions :

- Réaliser des audits flash de connaissances des RU 1X /an
- Développer les enquêtes « 1 jour donné » sur les différents services des 2 établissements
- Réaliser des actions de sensibilisation auprès des professionnels et des usagers
- Mesurer le suivi et l'impact des actions réalisées

AXE 3 : Développer le partenariat avec les associations

Actions :

- Organiser un recueil exhaustif des associations partenaires des 2 établissements
- Organiser des rencontres annuelles avec les représentants des usagers
- Promouvoir, auprès des usagers, les associations partenaires de l'établissement
- Mesurer le suivi et l'impact des actions réalisées