

# Projet des usagers du CHU de Nantes

## 2022

**Le projet des usagers fait partie intégrante du projet d'établissement 2018/2022. Construit en lien avec le volet spécifique du pôle Patient, Attractivité, Communication, Qualité (PACQ) auquel il est annexé, le CHU de Nantes s'engage avec lui à porter une attention toujours plus forte à l'utilisateur, à ses droits et à son ressenti à toutes les étapes de son parcours. Avec cette approche, il cherche à améliorer l'"expérience patient" pour mieux accompagner patients et usagers dans leur rapport à l'hôpital.**

**DEFI 3** Favoriser l'ouverture

**engagement 8** Promouvoir les droits des usagers et leur écoute

Le projet des usagers, défini par décret n° 2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé, est élaboré 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. 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 de l'établissement.

Le projet des usagers, dont la première version date de 2018, est annuel. La direction des usagers sollicite chaque année les associations intervenantes au CHU ainsi que les représentants des usagers nommés au sein de l'établissement pour en effectuer la mise à jour, validée par la commission des usagers.

**Partie intégrante du projet d'établissement 2018/2022 en tant qu'annexe de son volet "Patient, Attractivité, Communication, Qualité" le projet des usagers est élaboré annuellement au regard du plan d'action porté par la Commission des usagers du CHU. Pour cette année, il met en exergue les 5 axes prioritaires suivants :**

### ***1. Information et consentement aux soins, participation aux décisions de chaque patient, en portant attention à son entourage***

Il s'agit d'améliorer la qualité et la compréhension de l'information transmise aux patients, au service de la relation soignant/soigné et de l'autonomie du patient dans les décisions liées à sa santé, dans une logique d'écoute, de décision médicale partagée, notamment dans certains secteurs sensibles tels que les urgences ou pour des patients en fragilité (handicap, personnes âgées, mineurs ...).

Pour garantir la qualité et la sécurité des prises en charge, il s'agit également d'améliorer la traçabilité de ces informations dans le dossier patient, nécessaires à la coordination des professionnels intervenant dans son parcours de soins.

Pour les actes invasifs ou chirurgicaux, il apparaît nécessaire de formaliser le consentement du patient pour garantir sa compréhension et sa connaissance des risques associés à ces soins particuliers avant d'y consentir.

Par ailleurs, une attention doit être portée à la place des proches du patient dans sa prise en charge : l'entourage et les aidants sont reconnus et leur rôle est soutenu avec l'accord du patient.

## ***2. Accès aux soins (modalités, facilités de prise de RDV et délais)***

L'accès aux soins pour tous les usagers, à la hauteur de leurs besoins, est au cœur des valeurs d'égalité et d'hospitalité universelle portée par le CHU. Ainsi, il s'agit d'améliorer l'accessibilité aux soins, que ce soit en termes de délais d'attente ou de facilité de prise de rendez-vous. Le déploiement de l'outil Doctolib® au sein de l'établissement concourt à cet accès facilité, comme les projets de simplification des parcours patients et les démarches médico-administratives.

Une attention particulière sera portée aux soins d'urgences, mais également aux prises en charge dédiées aux personnes les plus vulnérables (PASS, UGOMPS, etc...).

## ***3. Confidentialité, intimité, respect de la vie privée***

La confidentialité due à chaque patient sur l'ensemble des informations le concernant, qu'elles soient personnelles, administratives, médicales et sociales est un point essentiel. De la même manière, le respect de l'individu et de sa dignité repose sur le respect dû à son intimité, à ses opinions et croyances et à sa vie personnelle et privée, par chaque professionnel du CHU, quelle que soit ses fonctions.

## ***4. Préparation de la sortie du patient dans tous les secteurs, dont les urgences et accompagnement des proches en cas de décès***

Comme acteur de soins, l'hôpital est une étape dans le parcours du patient, en lien avec la médecine de ville ou d'autres lieux de soins. Ainsi, il est de la responsabilité des équipes hospitalières d'assurer le lien avec les professionnels prenant habituellement en charge le patient ou devant poursuivre ses soins à sa sortie.

Dans ce cadre, la démarche de remise de la lettre de liaison au patient à sa sortie sera poursuivie, comme l'une des actions prioritaires de l'établissement.

Le CHU facilitera aussi le versement de la lettre de liaison dans l'Espace numérique de santé du patient, s'il existe.

Par ailleurs, le CHU développe une démarche d'accompagnement des proches en cas de décès en particulier dans leur démarche de deuil (parcours du défunt, annonce, gestion des biens, accompagnement des proches ...).

## ***5. Favoriser la participation des usagers***

Le CHU de Nantes développe la démarche de recueil de l'expérience patient avec plusieurs objectifs : moderniser et compléter les dispositifs existants au CHU pour recueillir la satisfaction des usagers, structurer ce recueil pour alimenter les orientations et plan d'actions des secteurs, des pôles et de l'établissement et enfin pour objectiver l'attention portée à l'expérience des usagers, comme cela est prévu par le projet d'établissement.

Ces éléments concourent au développement du partenariat patient afin d'inclure ce dernier comme véritable partenaire, dans un modèle relationnel à chaque étape de la prise en charge du patient, dans toutes les spécialités médicales, comme dans une logique de pair aidance, ainsi que dans les domaines tels que l'hôtellerie, l'enseignement, la gouvernance ou la recherche.

Enfin, le CHU facilite la connaissance des droits des usagers par différentes démarches : amélioration de l'accès à l'information sur le site internet de l'établissement, mise à disposition du flyer « Le CHU à votre écoute », organisation de la semaine annuelle « droits des patients » ...