



**PROJET
D'ÉTABLISSEMENT
2024-2028**
CHRU DE TOURS

**PROJET
DES
USAGERS**

PROJET D'ÉTABLISSEMENT 2024-2028 CHRU DE TOURS

— TOME 1. **Projet médical**

— TOME 2. **Projet de soins**

— TOME 3. **Projet des usagers**

— TOME 4. **Projet qualité**

— TOME 5. **Projet hôtelier et écoresponsable**

— TOME 6. **Projet managérial et ressources humaines**

— TOME 7. **Projet schéma directeur immobilier**

— TOME 8. **Projet numérique**

LES AMBITIONS DU CHRU

Ce projet des usagers constitue l'un des volets du projet d'établissement 2024-2028 du CHRU de Tours.

Ambition 1 : Un hôpital porteur d'innovations

Ambition 2 : Un hôpital qui s'adapte aux évolutions sociétales

Ambition 3 : Un hôpital porteur d'une vision territoriale et d'une approche des soins coordonnée

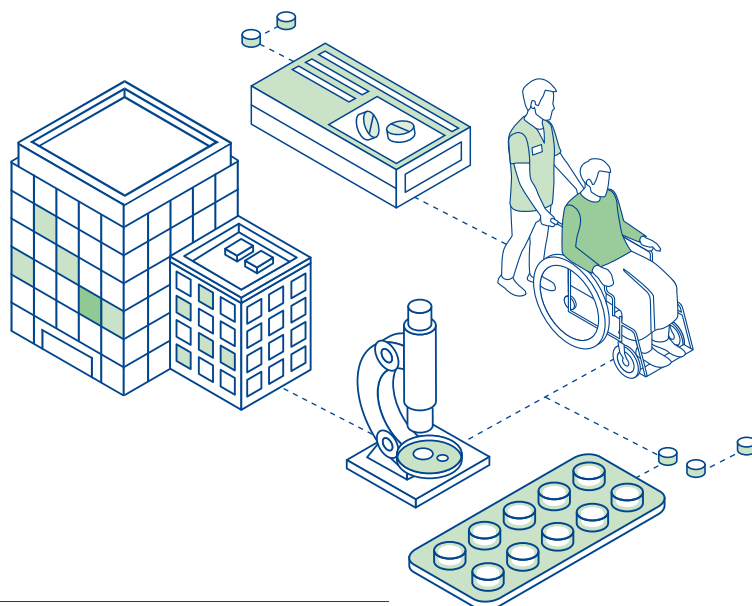
Ambition 4 : Un hôpital responsable

SOMMAIRE

Introduction 02

Méthodologie 03

Les axes du projet des usagers 04



Fiche action

AXE 1. Poursuivre l'amélioration de l'accueil des usagers tout au long de la prise en charge des patients

- 1.1. Améliorer l'accueil et l'expérience patient tout au long de leur parcours de soin 06
- 1.2. Promouvoir et renforcer le respect des droits des usagers tout au long de leur parcours de soins 08
- 1.3. Faire de l'utilisateur un acteur de la transformation hospitalière 11

INTRODUCTION

Le décret du 1^{er} juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé donne la possibilité à la commission de proposer un projet des usagers. Cette disposition reprend l'une des propositions du programme national de sécurité des patients 2013-2017 destinée à accompagner l'implication des usagers dans le fonctionnement des établissements de santé. Ainsi un premier projet des usagers avait été proposé dans le projet d'établissement 2019-2024.

Forte de cette première expérience, la Commission Des Usagers a choisi de proposer un 2nd projet des usagers afin de faire valoir les attentes et les besoins des patients et de leurs proches, ainsi que les apports des bénévoles associatifs regroupés au sein du Forum des associations d'usagers du CHRU et des représentants des usagers. Ce nouveau projet des usagers s'intéresse particulièrement aux conditions d'accueil, à la qualité et de la sécurité des prises en charge et au respect des droits des usagers au CHRU de Tours.

Les éléments de ce projet sont notamment inspirés de la feuille de route du ministère « améliorer la sécurité des patients et des résidents » pour 2023-2025. Il contient des propositions d'amélioration globale de la qualité et suggère des actions concrètes qui serviront de guide d'action pour les 5 années d'exécution du projet d'établissement dont il est une des composantes.

C'est un apport complémentaire aux orientations définies par la Direction Générale, la Commission Médicale d'Établissement, les équipes de soins, les équipes administratives et techniques, qui tient compte des quatre ambitions fixées pour la période 2024-2028 : l'excellence, l'attractivité, le territoire et la soutenabilité.

Dans un souci de grande cohérence territoriale, ce projet est établi en lien avec le projet des usagers proposé par le comité des usagers du Groupement Hospitalier de Territoire Touraine-Val de Loire.

« Ce nouveau projet des usagers s'intéresse particulièrement aux conditions d'accueil, à la qualité et de la sécurité des prises en charge et au respect des droits des usagers au CHRU de Tours. »





MÉTHODOLOGIE

Ce projet des usagers a été travaillé à partir :

- » Des recommandations et préconisations formulées par les experts-visiteurs lors de la dernière visite de certification, en mars 2022 ;
- » De l'analyse des résultats des Indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins (IQSS) dont les résultats E-Satis sur la satisfaction des patients ;
- » De l'analyse par la Commission Des Usagers (CDU) des caractéristiques majeures des plaintes et réclamations des patients ;
- » Des bilans annuels successifs de la CDU des dernières années.

Il a été élaboré au travers de la démarche projet proposée par le CHRU de Tours pour la rédaction du projet d'établissement 2024-2028 et animés par Agence Nationale d'Appui à la Performance (ANAP) et le cabinet Vraiment/Vraiment.

Il a fait l'objet d'une concertation en CDU, en CDU du GHT Touraine-Val de Loire et instances statutaires du Forum des associations d'usagers.



LES AXES DU PROJET DES USAGERS

Ce projet des usagers vise à constituer une feuille de route de référence pour l'action pilotée par la Commission Des Usagers en matière de politique des relations avec les usagers pour la période 2024-2028. Il est décliné en cohérence avec les axes du projet médical, le projet de soins et le projet qualité. Il cherche à répondre à trois grands enjeux :

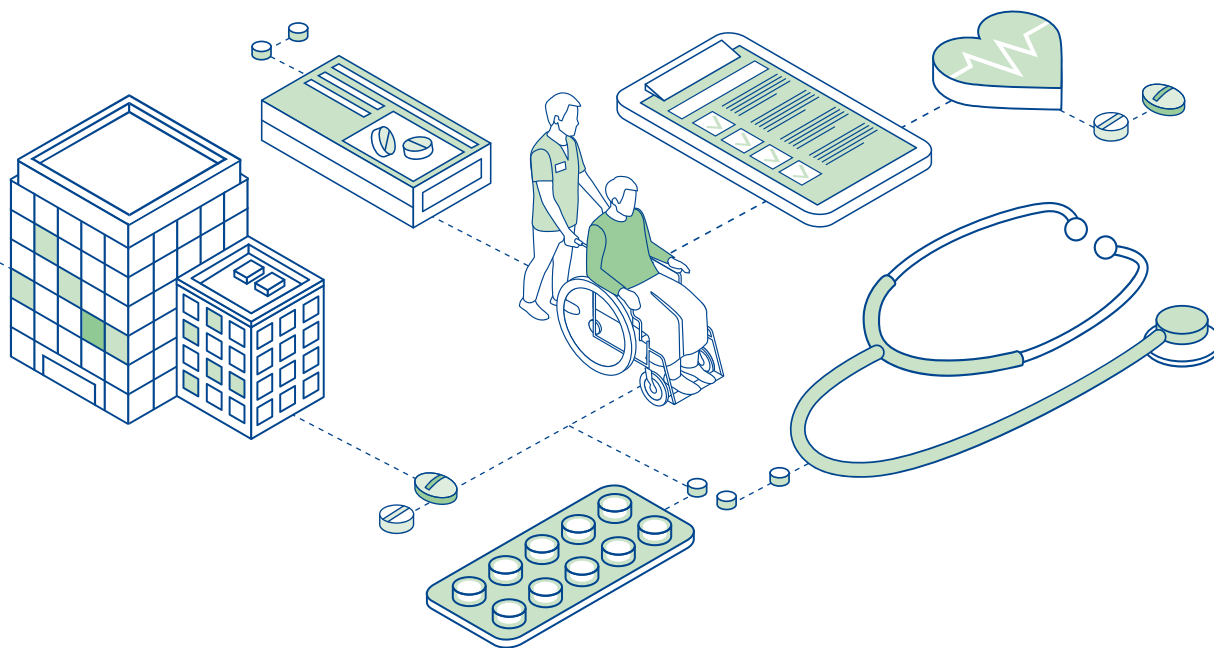
- » L'évolution de l'accueil et de l'accès à l'information des usagers ;
- » La promotion et le renforcement du respect des droits des patients et de leurs proches ;
- » L'appui à l'engagement des usagers et l'amélioration des soins au travers de l'expérience-patient.

Le premier axe dédié à l'amélioration de l'accueil et de l'information des usagers renvoie aux résultats des différents audits qui illustrent les besoins d'évolution des usagers en matière d'accessibilité et d'autonomie dans leur expérience de l'hôpital.

Le deuxième axe consacré au renforcement des droits des usagers et à son application dans l'ensemble des activités au CHRU de Tours.

Le dernier et le troisième axe est dévolu à l'appui à l'engagement des usagers et la valorisation de l'expérience-patient comme levier d'amélioration des soins et des parcours. Il s'inscrit dans une perspective partagée avec la fiche dédiée à l'expérience-patient du projet médical.

Ce projet bénéficiera d'actions de communication mobilisatrices, accompagnées et suivies par la commission des usagers, le Forum des associations d'usagers du CHRU et la direction des relations avec les usagers et de la qualité afin d'assurer son pilotage et son déploiement sur les cinq années du projet d'établissement.



FICHES ACTIONS

Les fiches actions au nombre de trois correspondent à la déclinaison opérationnelle des objectifs définis.



AXE 1.

Poursuivre l'amélioration de l'accueil des usagers tout au long de la prise en charge des patients

- 1.1. Améliorer l'accueil et l'expérience patient tout au long de leur parcours de soin.....06
- 1.2. Promouvoir et renforcer le respect des droits des usagers tout au long de leur parcours de soins.....08
- 1.2. Faire de l'usager un acteur de la transformation hospitalière11

FICHE 11.

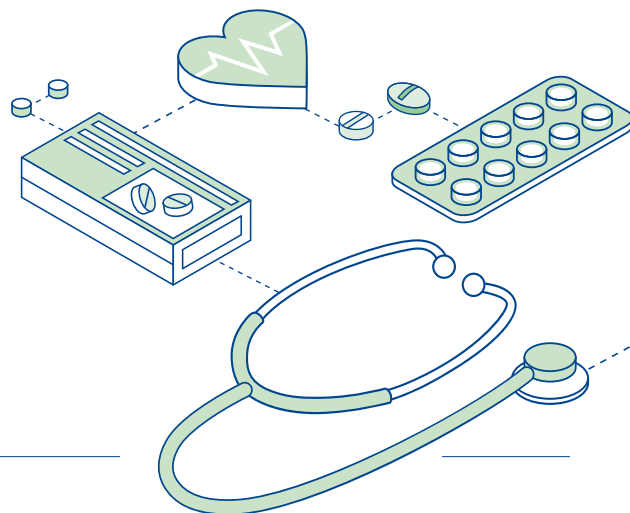
AMÉLIORER L'ACCUEIL ET L'EXPÉRIENCE PATIENT TOUT AU LONG DE LEUR PARCOURS DE SOIN

Ambition 2 : un hôpital qui s'adapte aux évolutions sociétales

→ POURQUOI CET OBJECTIF ?

Les éléments du diagnostic sont tirés de l'analyse des résultats des questionnaires de sortie (résultats e-satis), des plaintes et réclamations suivies par la CDU, des audits liés au renouvellement du label « vous accueillir », des retours des professionnels sur ces sujets (équipes soignantes, équipes en charge des accueils téléphoniques ou physiques, etc.) et des travaux préparatoires au projet d'établissement.

La meilleure prise en compte des résultats des recueils des avis des usagers doit permettre de transformer l'organisation de l'hôpital dans le sens d'un meilleur service rendu, plus adapté et personnalisé, aux usagers (patients, mais aussi famille, entourage ou autres). En particulier ces résultats poussent à travailler autour de l'amélioration de l'accueil – à tous les niveaux –, de l'accessibilité aux soins et de l'alimentation au cours des soins.



→ QUEL EST L'OBJECTIF ?

Améliorer l'accueil et l'accessibilité des patients tout au long de leur parcours de soins.

→ COMMENT ATTEINDRE L'OBJECTIF ?

Action 1

Intégrer les résultats du Label « vous accueillir » afin :

- » D'améliorer l'accessibilité aux informations des usagers ;
- » D'assurer une gestion bienveillante de l'accueil et de l'orientation, de l'entrée à la sortie ;
- » De généraliser le recours à des espaces dédiés aux familles et à l'entourage dans les services.

Modalités de mise en œuvre

- » Mettre en place un groupe de travail afin de préciser les attendus et les modalités d'affichage à destination des usagers, dans le prolongement de la recommandation de la HAS sur le sujet ;
- » Accompagner les équipes de « première intention » en matière d'accueil (les accueils, le standard téléphonique, la sûreté-accueil, etc.) afin d'améliorer le service rendu aux usagers en matière d'accueil et d'orientation ;

- » Intégrer au schéma directeur patrimonial l'identification de « salons d'accueil » dans les services, et en particulier dans le déploiement du projet NHP/NHT.

Action 2

Renforcer l'accessibilité des usagers à l'hôpital, quelle que soit leur situation.

Modalités de mise en œuvre

- » Réviser la signalétique des différents sites pour faciliter l'orientation autonome des usagers ;
- » Améliorer la qualité de la prise des rendez-vous par un travail spécifique avec les professionnels en charge de cette activité afin de fluidifier la prise de rendez-vous (lisibilité, modalités plurielles, préparation, etc.) et simplifier la présentation des patients à

ces rendez-vous (circulation, délai de prise en charge, rappels SMS, etc.) ;

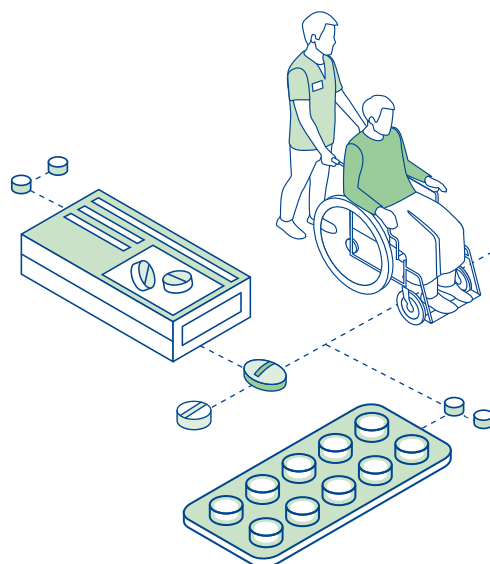
- » Anticiper les besoins de mobilité des patients afin qu'ils puissent accéder au site dans des conditions autonomes et compatibles avec leur état de santé (accès en voiture, dépose-minute, etc.) ;
- » Développer l'expertise et l'identification de référents handicap en matière de parcours de soins et d'accessibilité physique et cognitive aux soins (en articulation avec la fiche projet du projet de soins sur la personnalisation des parcours de soins).

Action 3

Répondre aux attentes des patients en matière de confort et d'alimentation au cours de leur séjour.

Modalités de mise en œuvre

- » Promouvoir et développer l'offre de loisirs, les animations et ateliers proposés.
- » Généraliser l'accès au WI-FI, à la télévision et aux livres dans les services de soins.
- » Développer des propositions alternatives en matière d'alimentation (personnalisation de l'offre) et proposer des plats avec davantage de saveurs et de texture lors des hospitalisations.



COMMENT MESURER L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF ?

- » Amélioration significative des résultats des indicateurs (taux de satisfaction des questionnaires de sortie, etc.).
- » Mise en place d'une signalétique claire et harmonisée entre les sites du CHRU.
- » Nombre d'actions de la fiche réalisées ou en cours.

FICHE 1.2.

PROMOUVOIR ET RENFORCER LE RESPECT DES DROITS DES USAGERS TOUT AU LONG DE LEUR PARCOURS DE SOINS

Ambition 4 : Un hôpital responsable

→ POURQUOI CET OBJECTIF ?

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé a fixé le cadre de la démocratie en santé en reconnaissant aux usagers des droits individuels fondamentaux et des droits collectifs, par l'intégration des représentants des usagers et des associations dans le fonctionnement des hôpitaux.

Depuis, la place du patient comme acteur de soins et de la transformation hospitalière se précise. Ainsi la feuille de route du ministère « améliorer la sécurité des patients et des résidents » 2023-2025 destinée à renforcer la culture sécurité identifie un 5^e axe « promouvoir la place du patient et de ses proches pour améliorer la sécurité ». L'introduction de cet axe rappelle ainsi que « lorsque les patients sont associés en tant que partenaires aux soins qu'ils reçoivent, la sécurité, la satisfaction des patients et les résultats sanitaires sont nettement améliorés ». L'axe se décline sous trois actions :

- » **Action 1** : renforcer le pouvoir d'agir du patient en partenariat avec les professionnels de santé ;
- » **Action 2** : faciliter le recueil de l'expression du patient et la prendre en compte ;
- » **Action 3** : associer les patients et les représentants d'usagers dans l'analyse des Événements Indésirables Associés aux Soins (EIAS).

Ainsi, au travers de cet objectif, il s'agit de garantir un plus grand respect des droits des usagers, une meilleure prise en compte de la parole des patients dans l'organisation des soins et une plus grande sécurisation juridique des situations patient à risque (vulnérabilité, traitement des données, etc.).

→ QUEL EST L'OBJECTIF ?

Renforcer le respect des droits des usagers au sein du CHRU.

→ COMMENT ATTEINDRE L'OBJECTIF ?

Action 1

Promouvoir les droits et les moyens de les faire valoir par les patients pour garantir leur effectivité.

Modalités de mise en œuvre :

- » Monter un groupe de travail afin de préciser les attendus et les modalités d'affichage à destination des usagers, en lien avec la recommandation de la HAS sur le sujet. Intégrer les enjeux d'information sur la Commission Des Usagers (CDU) et le rôle des représentants des usagers dans ces travaux ;
- » Assurer la promotion de la prise en charge de la douleur (cf. projet médical), de l'identification de la personne de confiance et de la rédaction de directives anticipées (en lien avec l'analyse des résultats des Indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins (IQSS)) ;
- » Développer le numérique en santé : prévoir l'alimentation automatique de « mon espace santé », systématiser la délivrance

de la lettre de sortie, développer l'accès aux outils numériques innovants et/ou sécurisés (usage de MS Santé) au travers du déploiement des projets numériques ;

- » Renforcer les démarches de protection des données des patients par la consolidation du rôle du Délégué à la Protection des Données (DPO) en la matière.

Action 2

Garantir aux usagers la prise en compte de leurs réclamations, la possibilité d'être entendus et de recevoir des informations sur leur prise en charge et/ou celle de leurs proches

Modalités de mise en œuvre :

- » Assurer la possibilité pour les usagers de faire entendre leur réclamation par tous moyens (notamment oral) et sensibiliser les services à l'importance de recueillir la parole de l'utilisateur

- » Améliorer la traçabilité de l'information donnée aux patients pour l'obtention d'un consentement libre et éclairé, et s'assurer de la compréhension du patient ;
- » Renforcer l'accès aux dossiers médicaux par la réduction des délais de remise, quelle que soit la nature des pièces demandées, et la mise en place de la gratuité de la première copie ;
- » Améliorer le traitement des plaintes, des réclamations et la mise en place des médiations : sécuriser les circuits de traitement (accusés de réception, etc.) et assurer une plus grande traçabilité des médiations.

Action 3

Utiliser les retours patients pour améliorer la gestion des risques et la qualité des prises en charge.

Modalités de mise en œuvre :

- » Développer une maîtrise du risque juridique et contentieux en matière de droits des patients par l'élaboration de procédures et le développement d'actions de sensibilisation des équipes de soins autour des réflexes utiles à la gestion des risques juridiques (sollicitation d'avis, protection des personnes vulnérables, etc.) ;
- » Analyser l'ensemble des retours patients tirés des réclamations, des plaintes et des médiations afin d'identifier des actions d'amélioration en matière de droits des usagers, de qualité et de sécurité des soins et portées par la CDU.

COMMENT MESURER L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF ?

- » Délais de traitement des réclamations, plaintes, médiations et demandes de dossiers médicaux.
- » Nombre de fiche-réflexe élaborée en lien avec la protection des droits des patients (prise en charge des personnes vulnérables, traitement des fugues, etc.).
- » Nombre d'actions de la fiche réalisées ou en cours.



FICHE 1.3.

FAIRE DE L'USAGER UN ACTEUR DE LA TRANSFORMATION HOSPITALIÈRE

Ambition 2 : Un hôpital qui s'adapte aux évolutions sociétales

→ POURQUOI CET OBJECTIF ?

Dans le prolongement des éléments de contexte précisés en introduction du précédent objectif, celui-ci reprend l'importance de faire vivre la démocratie en santé et de renforcer le pouvoir

d'agir du patient en partenariat avec les professionnels de santé.

Il renvoie ainsi pour partie aux fiches du projet médical et du projet de soin en lien avec le développement de l'expérience patient.

→ QUEL EST L'OBJECTIF ?

Favoriser l'engagement des usagers et intégrer l'expérience patient aux éléments d'évaluation de la qualité des prises en charge.

→ COMMENT ATTEINDRE L'OBJECTIF ?

Action 1

Soutenir l'engagement des Représentants des Usagers (RU) et des associations dans le fonctionnement de l'hôpital

Modalités de mise en œuvre :

- » Identifier un interlocuteur privilégié pour recevoir et traiter les demandes des associations, des représentants d'usagers et les services qui souhaitent proposer des actions en lien avec des usagers et/ou les associations ;
- » Simplifier et sécuriser la contractualisation avec les associations d'usagers et associer les pôles et services de soins à l'évaluation de ces conventions ;
- » Co-construire les modalités de partage, d'échanges et de soutien entre la gouvernance et les associations des usagers en renforçant la place du Forum des associations des usagers : proposer des formations, des actions partagées et des aides à l'utilisation de l'Espace des Usagers à ses membres ;
- » Associer les RU à l'analyse des résultats sur l'évaluation des prises en charge (réclamations, plaintes, déclarations d'Événements Indésirables Associés aux Soins, Indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins (IQSS), E-Satis, etc.) afin d'élaborer un plan d'actions qualité et sécurité des soins conjoint avec la Commission des Usagers en matière de politique de relation avec les usagers.

Action 2

Développer l'évaluation de l'expérience patient (XP) : le patient comme sujet de soins, acteur de la meilleure coordination et de la qualité de sa prise en charge

Modalités de mise en œuvre :

- » Déployer les questionnaires de sortie et faire de l'analyse de leurs résultats un outil significatif d'aide à l'amélioration des pratiques (analyses partagées avec la CDU, partage des résultats en proximité, appui aux services pour l'appropriation de leurs résultats et leur analyse dans une recherche d'amélioration continue) ;
- » Développer les indicateurs de recueil de l'XP solides, validés au niveau national (notion d'Evidence Based Medicine) ;
- » Améliorer l'implication des patients et de leur entourage dans leur prise en charge au travers de la promotion de l'importance de leur place dans l'organisation et le déroulement de la prise en charge ;
- » Soutenir les projets d'intégration de patients-partenaires et de patients-experts dans les soins ;
- » Développer l'association des usagers en matière de recherche (recherche participative) et de formations des professionnels de santé.

COMMENT MESURER L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF ?

- » Mise en place d'un COPIL XP chargé de définir une politique de pilotage et de déploiement de l'XP.
- » Nombre de patients-partenaires et de patients-experts supplémentaires (depuis 2024).
- » Nombres de commissions, groupes de travail institutionnels et polaires supplémentaires intégrant des usagers (depuis 2024).
- » Nombre de formations à destination des professionnels de santé et de projets de recherche impliquant des usagers.
- » Taux d'évolution des retours des questionnaires de sortie.





Centre Hospitalier Régional Universitaire de Tours
37044 Tours cedex 9
02 47 47 47 47

www.chu-tours.fr



CHRU de Tours



CHRU de Tours



chudetours



CHRU_Tours