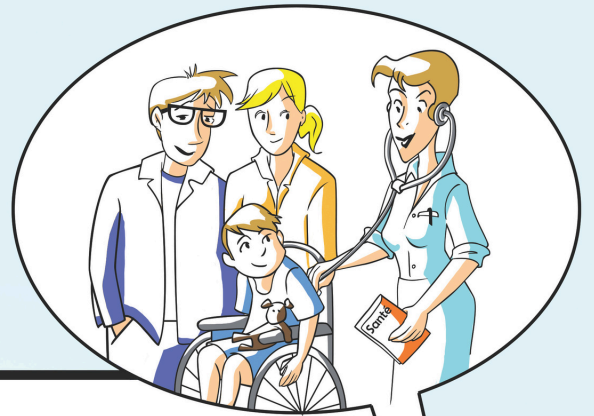
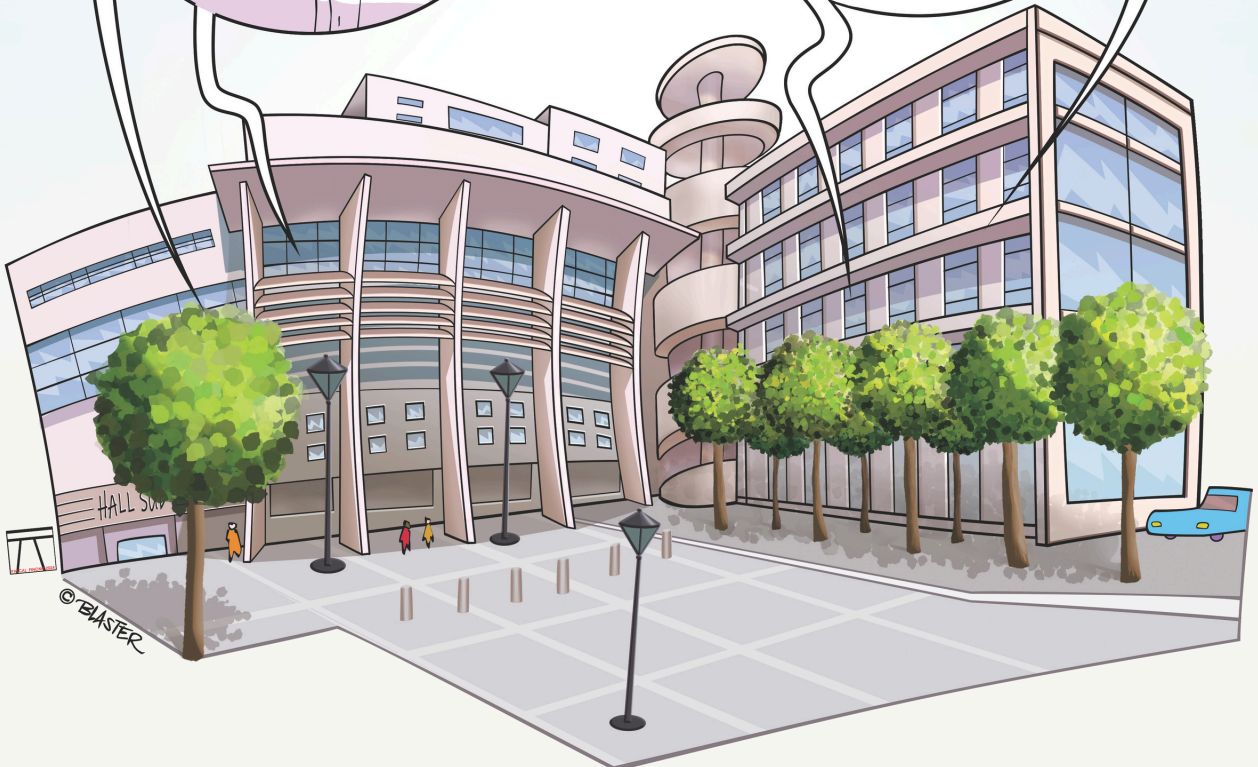
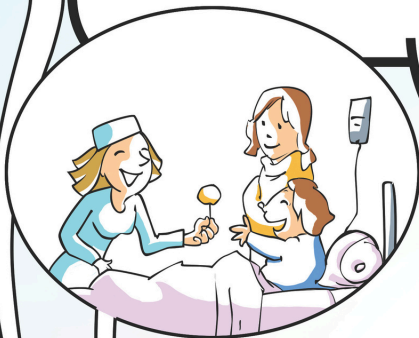




CENTRE
HOSPITALIER
ANGOULÊME



Projet des Usagers 2024 - 2028





L'EDITO

“Parole au président de la commission des usagers”



Notre projet pour les usagers

Dans le cadre du décret n° 2013-726 du 1 juin 2016, la Commission de Usagers a émis le vœu d'élaborer son projet des usagers avec le soutien de la direction générale et de la direction des relations avec les usagers.

Soucieux que ce projet reflète une dimension collégiale, participative et surtout partenariale, nous l'avons construit avec les membres de la commission, les associations d'usagers qui œuvrent sans relâche auprès des patients, l'accompagnatrice en santé et les animateurs en santé publique.

Le Projet des Usagers est défini et mis en œuvre par la Commission des Usagers (CDU) avec pour objectif d'exprimer 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. Ce projet auquel la Commission médicale de l'établissement apportera sa contribution sera intégré au projet d'établissement de notre centre hospitalier.

L'ambition de l'établissement de santé est de répondre le mieux possible aux besoins et attentes des usagers qui le fréquentent. Pour identifier ces besoins et attentes et définir une politique adaptée, la contribution de la CDU est indispensable.

Ce projet, c'est ainsi s'engager dans un mouvement d'évolution sociale où le patient devient acteur de sa santé.

Le projet des usagers doit permettre à chaque usager d'avoir :

- Le droit à l'information
- Le choix et l'accès aux soins
- Un accueil et une prise en charge de qualité.

Jean Rémy RICHARD
Directeur Général
Centre Hospitalier d'Angoulême

André PREVOT
Président de la Commission des Usagers
Centre Hospitalier d'Angoulême



LES AXES DU PROJET



Les droits des usagers

L'adaptation des organisations aux besoins des usagers 



La promotion de la bientraitance

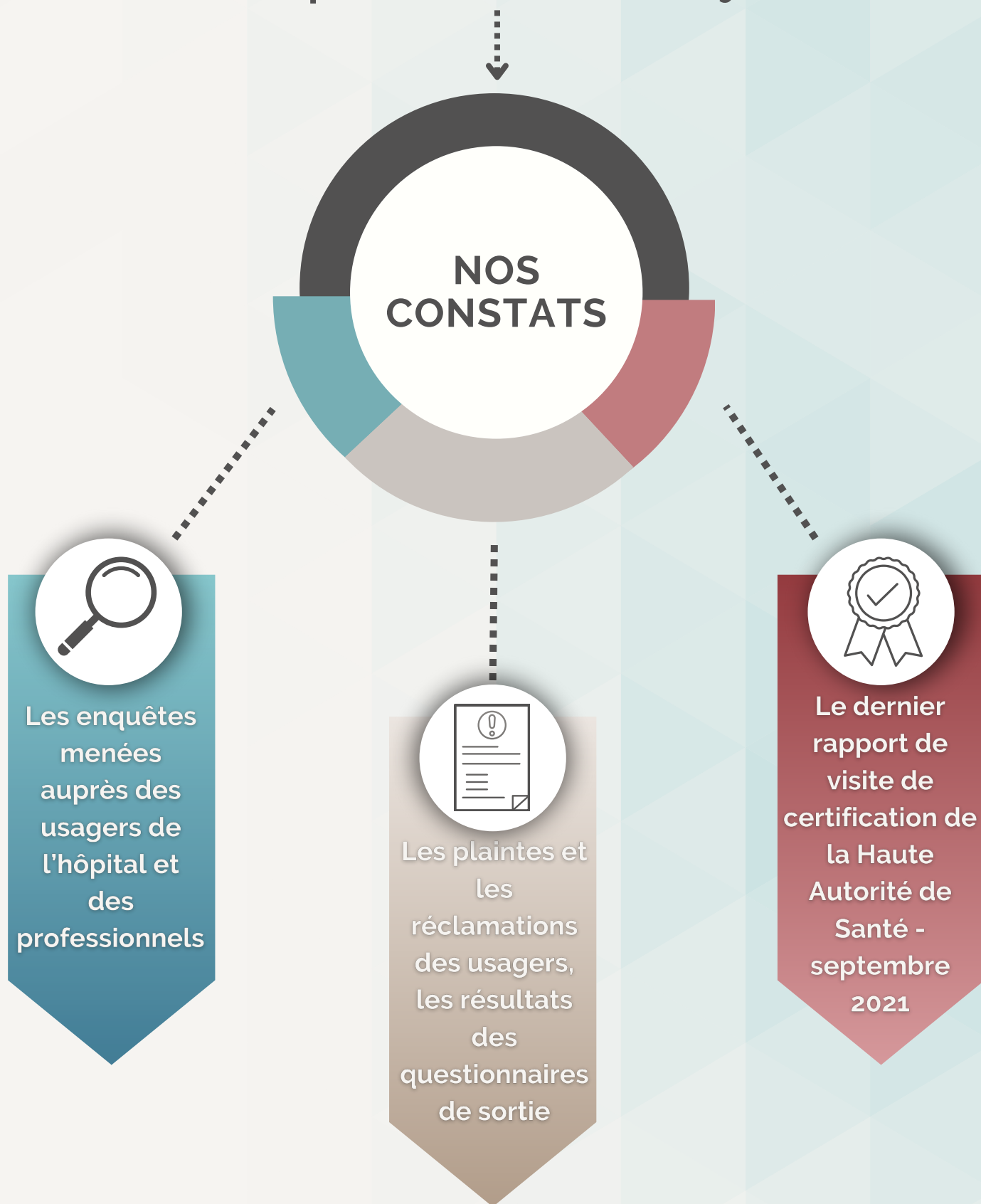
L'utilisateur acteur de sa prise en charge 



L'environnement des usagers



La première étape du projet a été la réalisation d'un état des lieux à partir de données déjà existantes:



AXE 1 Les droits des usagers

Nos constats :

- Une connaissance hétérogène des professionnels de santé sur les droits des usagers
- Une connaissance hétérogène des usagers sur leurs droits
- Un manque de visibilité des documents utiles sur les droits des usagers
- Une communication à améliorer auprès des usagers et des professionnels de santé



Objectif N°1 Promouvoir et faire respecter les droits des usagers au sein de l'établissement

ACTIONS	PILOTES	ECHEANCE	INDICATEURS DE SUIVI
Sensibilisation et formation des professionnels sur les droits des usagers	Direction des ressources humaines et des relations sociales Direction des relations avec les usagers	Décembre 2028	<ul style="list-style-type: none">• Nombre de professionnels formés par an (10% des professionnels des services formés par an)• Résultats au quizz institutionnel
Accessibilité à tous, les documents utiles sur les droits des usagers	Service communication Espace des usagers Président de la commission des usagers	Pérenne Mise à jour permanente	<ul style="list-style-type: none">• Nombre de réunions d'actualisation réalisées par les pilotes désignés (semestrielle/ annuelle)

AXE 1 Les droits des usagers

Nos constats :

- L'existence de représentants des usagers reste peu connue sur l'établissement. Ce ressenti est aussi présent dans les résultats des enquêtes auprès des usagers et des professionnels .
- Les professionnels de santé n'ont pas encore tous identifiés les représentants des usagers et les associations qui interviennent sur l'établissement, ainsi que les missions qu'ils mènent dans l'accompagnement des usagers.



Objectif N°2 Développer la visibilité de la commission des usagers et l'implication des associations dans l'établissement

ACTIONS	PILOTES	ECHEANCE	INDICATEURS DE SUIVI
Création d'un forum annuel des associations au sein de l'hôpital	Direction des relations avec les usagers ACTION REACTION	Pérenne Pluriannuel	<ul style="list-style-type: none"> • 1 réunion annuelle réalisée • Compte rendu de la rencontre
Nouvelle définition de l'espace des usagers (lieu, organisation, permanences...)	Direction des relations des usagers Au fil de la ligue et la commission des usagers Présidents d'associations Direction des travaux	En lien avec le schéma directeur d'investissement	<ul style="list-style-type: none"> • Bilans des actions réalisées • Nombre des permanences effectuées à l'espace des usagers • Nombre d'usagers rencontrés
Organisation des rencontres entre les représentants d'usagers et les professionnels	Direction des relations avec les usagers Commission des usagers	Périodique (2 fois/an)	<ul style="list-style-type: none"> • 2 visites réalisées par an
Création d'un support audiovisuel pour présenter et renforcer la visibilité des représentants des usagers	Direction des relations avec les usagers Commission des usagers Service communication	Fin 2025	<ul style="list-style-type: none"> • Diffusion du film • Nombre de visionnages sur les réseaux sociaux

AXE 2 L'adaptation des organisations aux besoins des usagers

Nos constats :

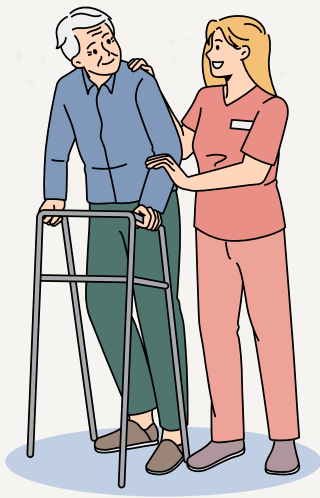
- La nécessité de favoriser l'accès aux soins pour les personnes en situation de handicap
- Le centre hospitalier d'Angoulême doit s'améliorer, notamment sur l'accessibilité des locaux de consultations, des plateaux techniques et sur les places de parking disponibles pour ce public
- Des espaces d'accueil au public à mobilité réduite peu adaptés (organisation de l'espace, mobilier...)
- Des déplacements peu facilitants (absence de mobilier, espace de repos)



Objectif N°3 Améliorer l'accueil et la prise en charge spécifique aux personnes en situation de handicap

ACTIONS	PILOTES	ECHEANCE	INDICATEURS DE SUIVI
Amélioration de l'accessibilité des locaux aux personnes en situation de handicap (stationnement et mobilier, salle d'attente)	Direction des travaux Réfèrent handicap patient	2026	<ul style="list-style-type: none">• Nombre de places de stationnement créées• Résultats aux questionnaires de satisfaction usagers• Rapport d'activité du référent handicap
Mise en place un référent handicap au sein de l'établissement	Direction des relations avec les usagers	2024	<ul style="list-style-type: none">• Décision portant désignation du référent• Fiche de poste du référent handicap patient• Rapport d'activité du référent handicap

AXE 3 La promotion de la bientraitance



Nos constats :

- Un engagement institutionnel de l'établissement en matière de lutte contre la maltraitance
- Une volonté d'offrir aux patients et à leurs proches un service de qualité, une prise en charge respectueuse et personnalisée de leurs besoins
- La bientraitance passe aussi par l'écoute du patient et la mise à disposition des informations utiles à son séjour ou sa venue.

Objectif Favoriser l'écoute et la bientraitance auprès des usagers par les professionnels

N°4

ACTIONS	PILOTES	ECHÉANCE	INDICATEURS DE SUIVI
Formation des professionnels à l'accès à l'information en santé (littératie en santé)	Direction des ressources humaines et des relations sociales Direction des relations avec les usagers Animateur santé publique	Pérenne Action pluriannuelle	<ul style="list-style-type: none">• Nombre de professionnels formés par an (10% des professionnels des services formés par an) En lien avec la formation droits des usagers
Actualisation la politique de promotion de la bientraitance	Direction des relations avec les usagers Direction qualité gestion des risques Direction des soins Commission des usagers	1er trimestre 2025	<ul style="list-style-type: none">• Diffusion de la politique• Résultats d'une enquête bientraitance

AXE 4 L'utilisateur acteur de sa santé

Nos constats :

Le centre hospitalier d'Angoulême dispose de méthodes de recueil de l'expression du patient tels que le questionnaire de satisfaction à la sortie, l'enquête nationale de satisfaction e-satis, des dispositifs de recueil de réclamations, des questionnaires de satisfaction dans les services...

- L'hôpital doit développer de nouvelles méthodes de recueil innovantes et complémentaires permettant de recueillir le ressenti du patient et qu'il soit partagé en équipe. Le but est d'augmenter le nombre de retours de satisfaction des usagers.
- Les groupes d'éducation thérapeutique des différentes spécialités présentes sur l'hôpital sont encore peu connus de tous. Un travail de communication est donc à lancer pour promouvoir nos ateliers et inviter des patients experts à partager leurs connaissances de leur maladie chronique.

Objectif N°5 Promouvoir l'expression du patient sur son parcours de soins



ACTIONS	PILOTES	ECHEANCE	INDICATEURS DE SUIVI
Développement de l'utilisation de méthodes de recueil d'expérience patient (AMPATTI, interview, retour d'expérience avec les équipes)	Direction des relations avec les usagers Direction de la qualité gestion des risques	Pérenne	<ul style="list-style-type: none">• Nombre d'expériences et d'avis patient recueillis• Mise en place de plan d'actions
Développement de la communication autour des programmes d'éducation thérapeutique disponibles sur l'hôpital auprès des usagers et des professionnels	Animateurs santé publique Equipes d'éducation thérapeutiques des services	Pérenne	<ul style="list-style-type: none">• Nombre de patients partenaires partageant leurs expériences• Bilan annuel de chaque programme d'éducation thérapeutique

AXE 5 L'environnement des usagers

Nos constats :

- Le droit à l'information du patient sur son projet de soins et la prise en compte de son avis au cœur de nos pratiques
- Le manque de places de parking et le temps de recherche pour celles-ci
- Améliorer les dispositifs d'accueil et les moyens mis à disposition de l'utilisateur lors de son séjour
- Une signalétique perfectible



Objectif N°6 Améliorer l'accueil et la prise en charge des usagers et de leur entourage


ACTIONS	PILOTES	ECHANCE	INDICATEURS DE SUIVI
Facilitation de l'expression des usagers sur la mise en œuvre de leur projet de soins	Direction des affaires médicales Commission médicale d'établissement Direction des soins	Pérenne	<ul style="list-style-type: none">• Nombre de plaintes et réclamations /doléances reçues par quadrimestre• Résultats des audits de dossiers de soins
Amélioration de la fonctionnalité de l'ensemble des infrastructures intérieurs et extérieurs de l'hôpital (signalétique, espaces verts...)	Direction des travaux Espaces verts	Pérenne En lien avec le schéma directeur d'investissement	<ul style="list-style-type: none">• Nombre d'aménagements réalisés• Nombre de plaintes et réclamations en lien avec les espaces verts et l'entretien des locaux



Contacts utiles

Direction des Relations avec
les Usagers

relations.usagers@ch-angouleme.fr

 05 45 24 40 24

Pour contacter un
représentant des usagers
scanner le QR Code



André PREVOT président de la commission des
usagers, Anne CERTIN et Joël DELAGE
représentants d'utilisateur

Remerciements



ASP 16



© BLASTER



Direction des relations avec les usagers
Animateurs territoriaux en santé publique
Professionnels de santé





CENTRE
HOSPITALIER
ANGOULÊME

