

PROJET DES USAGERS

2023 - 2026



**UN PROJET DES USAGERS
POUR QUI ? POUR QUOI ?** 5

**UN ENGAGEMENT INSTITUTIONNEL
EN FAVEUR DE L'EXPERIENCE PATIENT** 5

UNE DEMARCHE PARTICIPATIVE D'ELABORATION 6

LES TROIS AXES DE TRAVAIL RETENUS 8

PERSPECTIVES : METHODE ET SUIVI 11

ANNEXE : Définitions 12

PROJET DES USAGERS 2023 - 2026

VOLET DU PROJET STRATEGIQUE D'ÉTABLISSEMENT

PREAMBULE

Le décret du 1^{er} juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé donne la possibilité à cette commission de proposer un projet des usagers ; un tel projet n'est pas une obligation réglementaire mais une démarche volontaire de partenariat avec les usagers. Il exprime les propositions et attentes des usagers au regard de la politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité des soins et des parcours et du respect des droits des usagers.

La Commission Médicale de l'Établissement (CME) peut prendre part à son élaboration.

Le projet des usagers de l'AP-HM s'inscrit dans le projet stratégique d'établissement CAP 2030 et est le fruit d'un travail co-construit entre les représentants des usagers, des soignants, des agents administratifs, et des représentants d'associations. Validé par la Commission des Usagers (CDU), il est un outil d'amélioration continue de la qualité des soins et de l'expérience des patients et des aidants.

L'AP-HM développe depuis plusieurs années une politique centrée sur les usagers, concrétisée par :

- Une augmentation importante du nombre de représentants des usagers suite à l'installation au côté de la Commission des Usagers, de Comités Locaux des Usagers sur chacun des 4 sites hospitaliers, animés par un binôme soignant/usager.
- La création d'un tableau de bord des réclamations accessible aux sites, services et pôles,
- La mise en place d'une réunion pluridisciplinaire d'analyse des plaintes et réclamations associant les médiateurs, les représentants administratifs des sites, un représentant des affaires juridique et les usagers.
- L'émergence et la promotion renforcée de patients experts au sein de programmes d'éducation thérapeutique.

UN PROJET DES USAGERS POUR QUI ? POUR QUOI ?

Le projet des usagers de l'AP-HM s'écrit par le patient et pour le patient. Il a pour ambition de répondre aux besoins de tout usager de l'établissement, qu'il soit patient, aidant, proche, voire patient potentiel.

Il s'inscrit dans une démarche d'inclusion du patient aux projets de l'établissement et il crée ainsi l'opportunité d'un partenariat pérenne entre les différents acteurs de l'écosystème et d'une réflexion commune sur l'élaboration d'un volet du projet stratégique d'établissement.

Le patient partenaire devient ainsi acteur de sa santé en apportant une vision complémentaire de celle des soignants.

En tant qu'établissement support du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT), l'AP-HM a pour ambition d'embarquer l'ensemble des établissements et d'impulser la dynamique autour de ce projet.

UN ENGAGEMENT INSTITUTIONNEL EN FAVEUR DE L'EXPERIENCE PATIENT

Le projet des usagers reflète l'engagement de la Direction Générale, de la Commission Médicale d'Etablissement, des directions fonctionnelles, des sites, des services de soins et des représentants des usagers, en faveur de l'amélioration de l'expérience patient.

L'expérience patient peut être définie comme : « une perception à la fois rationnelle et émotionnelle spécifique à chaque usager (ce qu'il ressent, pense, raconte), qui se construit tout au long des relations directes ou indirectes avec une organisation. » Ray et Sabadie, 2016. C'est donc l'ensemble des interactions des patients, des proches, des aidants avec une organisation de santé, susceptibles d'influencer leur perception tout au long de leur parcours de santé. Elle fait partie intégrante de la démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins à l'AP-HM ; c'est une porte d'entrée pour une prise en compte attentive des besoins de chacun tout au long du parcours.

L'AP-HM en fait aujourd'hui un axe majeur dans son projet stratégique et dans le cadre de son projet de modernisation et de rénovation de ses sites ; l'inclusion de la parole des usagers est au cœur des orientations.

UNE DEMARCHE PARTICIPATIVE D'ÉLABORATION

Des premières pistes de réflexion ont été lancées par la Direction de la Qualité, de la Gestion des Risques et de l'Expérience patient en Janvier 2023 ; elles ont pu être débattues dans le cadre d'ateliers de travail lors d'une réunion de la Commission des Usagers en Mars 2023. Ce projet des usagers est donc le fruit d'une réflexion concertée avec les représentants des usagers.



LES MEMBRES DE LA COMMISSION DES USAGERS DE L'AP-HM

Président

Benoît CAMIADE
Directeur de la Qualité, de la Gestion
des Risques et de l'Expérience patient

Vice-présidente

Marjorie DIJOUX
Médiatrice non médicale titulaire

Représentant des usagers

Titulaire

Patrick BLIEK
Association régionale des déficients
et transplantés hépatiques
(TRANSHEPATE PACAC)

Représentant des usagers

Titulaire

Dominique DAVID
Association pour la Recherche
des Tumeurs Cérébrales Sud
(ARTC Sud)
Membre du Conseil
de Surveillance de l'AP-HM

Représentants des usagers

Suppléant

Michel DUGOIS
Association France Rein PACA
et Corse
Membre du Conseil
de Surveillance de l'AP-HM

Représentants des usagers

Suppléant

Catherine CHAPTAL
Association France Parkinson

Médiatrice médicale

Titulaire

Docteur
Corinne COURTINAT

Médiateur médical

Suppléant

Professeur Pierre-Jean
ALESSANDRINI

Médiatrice non médicale

Titulaire

Marjorie DIJOUX
Cadre de santé

Médiatrice non médicale

Suppléante

Anne-Marie MAS
Cadre Supérieur de Santé

Représentant de la Commission Médicale d'Établissement

Professeur
Jean-Robert HARLÉ
Représentant médical
de la Commission Médicale
d'Établissement

Représentants de la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques

Titulaire

Sylvie FONTAINE
Cadre de Santé

Représentant de la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques

Suppléant

Barbara BONECKA
Cadre de Santé

LES TROIS AXES DE TRAVAIL RETENUS

LES USAGERS ET LA DEMARCHE QUALITE

- **Renforcer la présence des représentants des usagers et des associations des usagers lors de journées thématiques ou d'instantanés consacrés :**
 - Forum des associations : améliorer la reconnaissance de la place des associations de bénévoles intervenant au sein de nos établissements par l'organisation d'un forum annuel permettant de recueillir leurs avis et attentes et faciliter leurs démarches au sein de l'APHM et la communication des actions qu'elles réalisent.
 - Participation des représentants des usagers aux journées d'accueil des internes, des nouveaux arrivants, intervention auprès des stagiaires de 3^{ème} année.
 - Organisation d'un café ou d'une journée des usagers.
- **Faire valoir la Commission des Usagers et son rôle dans les assemblées générales de cadres et dans les Instituts de Formation en Soins Infirmiers (IFSI).**
- **Poursuivre nos travaux concernant les plaintes et réclamations :**
 - Renforcer le processus de médiation et d'analyse pluridisciplinaire ainsi que leur reconnaissance.
 - Encourager lors d'une réclamation d'un usager ou d'un proche, sa mise en relation avec un représentant des usagers.
 - Réaliser un travail qualitatif sur les thématiques récurrentes des plaintes et réclamations et des événements indésirables déclarés en lien avec la Coordination des vigilances et de la gestion des risques associés aux soins et les Commissions qualité et sécurité des soins de sites.
 - Sensibiliser les cadres de proximité sur les bonnes pratiques dans le traitement des réclamations, en mettant la focale sur les rapports circonstanciés.
- **Favoriser l'accès à l'information en santé et aux formations AP-HM pour les représentants des usagers.**
- **Associer les représentants des usagers à la démarche des patients traceurs et des parcours traceurs en les formant sur les méthodes d'audit interne notamment.**
 - Analyser au niveau de la CDU AP-HM les impacts et les interactions usagers de ces méthodes et porter en fonction des propositions d'évolution au sein de l'établissement.

LES USAGERS, ACTEURS DES PROJETS INSTITUTIONNELS

- **Elaborer une charte définissant l'implication systématique des usagers dans les démarches et projets portés par l'institution** (plan de modernisation Cap 2030, transition écologique, santé environnementale, etc.).
Veiller à la mise en œuvre de cette charte (évaluation par la Commission des Usagers).
- **Faire parler davantage le patient et l'aidant** en s'appuyant sur les outils de mesure existants comme e-satis ; améliorer le recueil et l'analyse pour mieux le retranscrire aux équipes soignantes. Faire de la satisfaction des patients un outil de mesure de notre performance y compris au niveau des pôles et des services. Selon les besoins et les demandes, des enquêtes flash devront cibler des domaines spécifiques ou des services volontaires.
- **Rédiger dans le Programme d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins (PAQSS)** de l'Etablissement les actions issues des recommandations de la Commission des Usagers.
- **Expérimenter dans des services volontaires** des projets co-construits prenant en compte l'avis des patients sous forme par exemple de focus group.
- **Améliorer l'accès à l'information** des patients et de leurs proches sur les droits des patients et le fonctionnement de l'AP-HM.

USAGERS ET ENGAGÉS

- **Renforcer les Comités locaux des usagers sur les sites hospitaliers** (Timone, Conception, Nord et Sud).
- **Organiser les réunions inter-CLUS** pour promouvoir le partage d'informations entre tous les membres des comités locaux des usagers.
- **Rappeler aux directions fonctionnelles** la nécessité de solliciter la Commission des Usagers (via son secrétariat) et son président.
- **Renforcer la participation des représentants des usagers** aux différents comités et/ou groupes de travail organisés par les directions ou la CME.
- **Créer une maison des usagers virtuelle.**
- **S'engager dans la dimension usagers du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT).**

PERSPECTIVES : MÉTHODE ET SUIVI

Les conditions de réussite d'un tel projet sont, par-delà l'engagement de la Commission Des Usagers, de la Commission Médicale d'Établissement, de la Direction Générale et de la communauté soignante, un portage au plus près du terrain et un suivi en transversalité pour atteindre les objectifs dans la continuité.

L'état d'avancement de ce projet sera présenté et discuté en Commission des Usagers.



ANNEXE : Définitions

- **La Commission des Usagers** : une Commission des Usagers (CDU) est installée dans chaque établissement de santé public et privé pour veiller au respect des droits des usagers, faciliter leurs démarches et contribuer par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades.
- **Le représentant des usagers** : le représentant des usagers est chargé de défendre et de veiller au respect des droits des usagers du système de santé. Il agit principalement pour garantir le respect et la promotion des droits des malades et usagers du système de santé.
- **L'aidant** : toute personne qui vient en aide à une autre personne touchée par une perte d'autonomie, un handicap ou une longue maladie.
- **Le patient expert** : le patient-expert désigne celui qui, atteint d'une maladie chronique, a développé au fil du temps une connaissance fine de sa maladie et dispose ainsi d'une réelle expertise dans le vécu quotidien d'une pathologie ou d'une limitation physique liée à son état.
- **Le patient engagé = le patient partenaire ou le patient ressource** :
 - Le patient partenaire** : Le patient partenaire dans ses soins prend en charge son traitement et l'adapte aux différents événements de sa vie quotidienne. Un contrat thérapeutique lie le patient et l'équipe de soins, le patient accepte de gérer de façon autonome sa maladie
 - Le patient ressource** : Le patient partenaire devient partenaire pour autrui lorsqu'il souhaite mettre à profit son expérience et ses savoirs expérientiels au service :
 - Des autres patients, des soins et des services : patient ressource
 - De la recherche : patient co-chercheur
 - Des étudiants en médecine et autres formations en santé : patient formateur

Liste des contributeurs à qui nous adressons tous nos remerciements

- **Professeur ALESSANDRINI Pierre Jean** - Médiateur médical à la CDU
- **Monsieur ANTONA Yves** - Responsable des relations avec les associations à la Direction de la Qualité, de la Gestion des Risques et de l'Experience Patient
- **Madame BONECKA Barbara** - Représentante de la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico Techniques
- **Madame BOCKEL Geneviève** - Responsable des relations avec les usagers à la Direction de la Qualité, de la Gestion des Risques et de l'Experience Patient
- **Monsieur BLIEK Patrick** - Représentant des Usagers à la CDU et animateur du Comité Local des Usagers des Hôpitaux Sud
- **Monsieur CAMIADE Benoît** - Président de la CDU et Directeur de la Qualité, de la Gestion des Risques et de l'Experience Patient
- **Madame CHAPTAL Catherine** - Représentante des Usagers à la CDU et animatrice du Comité Local des Usagers des Hôpitaux de la Timone
- **Docteur COURTINAT Corinne** - Médiatrice médicale à la CDU
- **Madame DAVID Dominique** - Représentante des Usagers à la CDU et au Comité Local des Usagers des Hôpitaux de la Timone
- **Monsieur DEGUILLAME Bastien** - Coordonnateur opérationnel de la qualité - Direction de la Qualité, de la Gestion des Risques et de l'Experience Patient
- **Monsieur DEDIEU Jacques** - Représentant des Usagers et animateur du Comité Local des Usagers de l'Hôpital Nord
- **Madame DI FRANCESCO Houria** - Elève Directrice des soins à l'Hôpital de la Timone
- **Madame DIJOUX Marjorie** - Médiatrice non médicale à la CDU
- **Monsieur DUGOIS Michel** - Représentant des Usagers à la CDU
- **Madame FONTAINE Sylvie** - Représentante de la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico Techniques
- **Monsieur GUINAMANT Alain** - Directeur Général Adjoint
- **Professeur HARLÉ Jean-Robert** - Représentant médical de la CME
- **Professeur JOUVE Jean-Luc** - Président de la Commission Médicale d'Etablissement
- **Madame LATRECHE Dalila** - Représentante des Usagers au Comité Local des Usagers de l'Hôpital Nord
- **Madame MAS Anne Marie** - Médiatrice non médicale à la CDU
- **Madame NICOLAS Inès** - Chef de projet Experience Patient - Direction de la Qualité, de la Gestion des Risques et de l'Experience Patient
- **Madame PAVETTO Patricia** - Adjointe au directeur - Direction de l'Expérience Patient, de la Qualité Gestion des Risques et responsable du service de radioprotection et physique médicale
- **Docteur RAGNI-GHAZAROSSIAN Evelyne** - Responsable médicale à la Direction de la Qualité, de la Gestion des Risques et de l'Experience Patient.

La Commission des usagers :
cdu@ap-hm.fr

Les Comités Locaux des Usagers,
votre relais sur chaque hôpital :

- Hôpital de la Conception : comiteusagers.conception@ap-hm.fr
- Hôpital de la Timone : comiteusagers.timone@ap-hm.fr
- Hôpital Nord : comiteusagers.nord@ap-hm.fr
- Hôpitaux Sud : comiteusagers.sud@ap-hm.fr

Pour contacter un
représentant des
usagers, scannez ce
QR code et accédez
au site internet
de la Commission
des Usagers et des
Comités locaux des
Usagers

