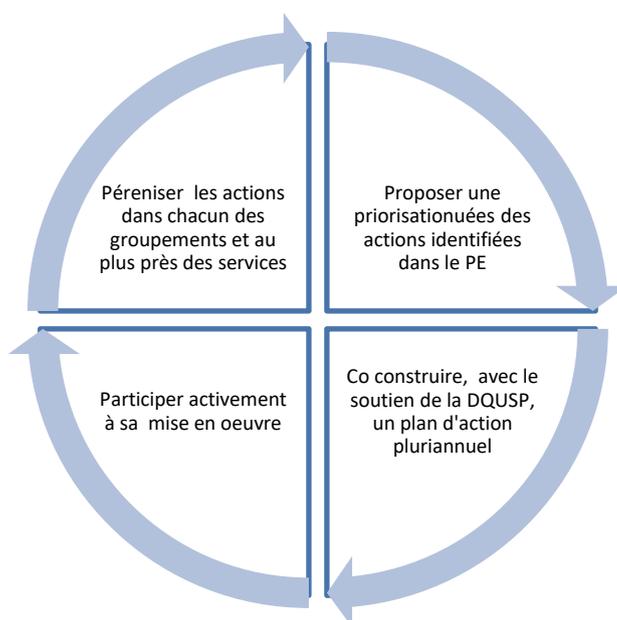


1/Éléments de contexte et enjeux

Le Projet d’Etablissement Pulsations 2023 ci-après (PE) adopté par les instances des HCL inscrit la place du patient comme véritable enjeu stratégique (axe 2) et levier d’action. Il soutient en particulier le développement de la participation des Représentants des Usagers (RU) et des Associations de bénévoles et insiste sur la prise en compte de la parole et de l’expérience patient dans toutes leurs dimensions. Prévu par décret du 1^{er} juin 2016 relatif à la Commission Des Usagers (CDU) des établissements de santé, et sur la demande soutenue des Représentants des Usagers, le principe d’un Projet Des Usagers (PDU) a été inscrit dans le Projet d’Etablissement « Pulsations 2023 ». Il est défini comme la déclinaison opérationnelle du PE et doit permettre aux RU et aux Associations de :



Au cours de l’été 2019, un groupe de travail composé de Représentants des Usagers, de bénévoles d’Associations conventionnées avec les HCL, de représentants de la Direction des Soins et la DQUSP a été mis en place. Il a été décidé par la suite de l’étendre à l’ensemble des directions usagers de groupement hospitalier et aux référents usagers. A partir d’un état des lieux reposant sur l’analyse des sources d’expression du patient : réclamations, questionnaires de satisfaction, Evénements Indésirables Graves (EIG) en particulier, des propositions ont été émises et ont abouti, fin 2019, à la rédaction d’un PDU pluri annuel autour de 3 axes, déclinés en objectifs et plan d’actions et repris dans un tableau de suivi des actions afin d’en faciliter le suivi pluri annuel.

Les 3 axes sont les suivants :

Axe 1 Améliorer l'accueil et l'accompagnement du patient et de son entourage

Axe 2 Faire connaître et valoriser la place des représentants des usagers et des associations de bénévoles au sein de l'institution

Axe 3 Valoriser et développer les actions en faveur de la prise en compte de la parole de l'usager

Par leur implication dès le début de sa rédaction, Le projet des usagers permet aux représentants des usagers et associations de patients de prendre une part active à la vie de l'établissement. Ils participent à la définition des grandes orientations et des démarches d'amélioration continue de la qualité et sécurité des soins. Au travers d'actions concrètes à décliner, grâce au relai des secteurs usagers en groupement hospitalier, représentants des usagers et bénévoles d'associations, à l'échelle des pôles et services, l'objectif de ce projet est de recueillir, analyser et porter les multiples voix des patients, de répondre à leurs attentes dans un souci constant d'améliorer la qualité de leur prise en charge. Son format pluri annuel permet également de l'adapter et de tenir compte de nouvelles demandes ou besoins identifiés. Les épisodes récents et répétés de la crise sanitaire témoignent en effet du besoin de maintenir la réactivité du secteur hospitalier, en constante évolution. Ce travail s'inscrit par ailleurs en complémentarité de la stratégie de déploiement du partenariat entre patients et professionnels dans la cadre du dispositif PEPS ;

2/Bilan intermédiaire des actions conduites en 2021

En 2021, le groupe projet des usagers s'est réuni 2 fois et a redéfini les actions prioritaires dans le tableau de suivi reporté en annexe du PDU. Pour cette année encore marquée par la crise sanitaire on retiendra les points suivants :

- a) Axe 1 : améliorer l'accueil et l'accompagnement de l'entourage,
- Elaborer des recommandations visant à maintenir le lien avec les familles,
 - Présenter la mission du comité d'éthique destinée à apporter aide et soutien aux équipes durant la pandémie.
 - Favoriser l'implication des aidants dans le parcours de soins. Ce travail a notamment donné lieu en 2021 à l'élaboration d'une convention cadre de partenariat avec le collectif d'association « métropole aidante » afin d'une part, de sensibiliser les professionnels au rôle de l'aidant en tant que partenaire de l'équipe de soins et d'autre part, de mieux les orienter dans le parcours de soins des patients qu'ils accompagnent.
 - Etendre à tous les groupements hospitaliers la réalisation d'audit conjoint sur l'affichage : cette action a pour objectif de vérifier la conformité des éléments affichés au sein des établissements avec les attendus réglementaires s'agissant de l'information des patients. Une démarche visant à harmoniser les modalités de réalisation de cet audit est en cours de finalisation et sera formalisée par une procédure transversale HCL.
- b) Axe 2 : Faire connaître et valoriser la place des associations et des représentants des usagers au sein de l'établissement

Cet axe figure dans le PAQSS HCL et plusieurs actions ont été conduites, à savoir :

- Mise en place d'un groupe de travail « Associations » incluant des professionnels, tels que les Référents Usagers de chaque groupement hospitalier, des animateurs socio culturels, mais aussi bien sur des RU, des

bénévoles représentants des associations, sous le pilotage des membres de la DQUSP. Ce groupe de travail a notamment conduit des entretiens auprès de plus de 30 associations ayant signées une convention avec les HCL pour recueillir leurs attentes et besoins (Juin 2021). Une restitution des attentes a été réalisée en séance plénière le 7 juillet 2021. Le groupe de travail a été élargi en novembre 2021 aux associations qui ont fait part de leur souhait de co construire des actions visant à développer la connaissance du tissu associatif au sein des HCL et pour prioriser des actions sur l'année 2022 telles que la mise en place d'une journée des associations dans les groupements hospitaliers Nord et Est, sites pilotes.

c) Axe 3 : Valoriser et développer les actions en faveur de la prise en compte de la parole des patients :

L'enquête « droits des patients » a été réalisée dans deux sites pilotes :

- Hôpital Pierre Garraud : hébergement USLD et services gériatriques
- Hôpital Renée Sabran : médecine physique et réadaptation

Cette enquête a eu lieu au second trimestre 2021 et conduite par des binômes professionnels : (référents usagers) et RU, préalablement formés aux techniques d'entretien. Les résultats ont été exploités pendant l'été 2021 et présentés aux équipes. Les plans d'actions seront finalisés et suivis en 2022.

- Le déploiement du dispositif Réclam'Actions : ce dispositif permet – lors de réunions mensuelles – aux participants (cellule qualité, direction des soins, secteur usagers et Représentants des Usagers), d'effectuer une lecture partagée des réclamations closes du mois et de définir des actions directement issues du récit de l'expérience des patients En 2021, ce dispositif a été déployé dans tous les groupements des HCL. En 2022, il s'agira de voir au-delà du déploiement quelles actions concrètes ont pu être mises en place dans les groupements.

3/Perspectives et priorisation des actions 2022

Cette priorisation reprend d'une part, la poursuite des actions engagées en 2021 et la mise en œuvre de nouvelles actions.

a) Poursuite des actions engagées (concernent notamment les chantiers en lien avec le PAQSS)

Favoriser l'implication des aidants dans le parcours de soins des patients qu'ils accompagnent :

- Concrétiser le partenariat avec « Métropole Aidante » par la mise en place d'action de sensibilisation / communication à destination de services et spécialités préalablement identifiés.
- Déployer le questionnaire destiné aux aidants et définition d'un plan d'action
- Etudier la faisabilité d'une maison des aidants en lien avec Métropole Aidante

Faire connaître le rôle des Associations de bénévoles au sein de l'institution

- Faire connaître dans les groupements hospitaliers les actions et propositions des Associations de bénévoles et des RU pour améliorer les conditions de prise en charge des patients
- Proposer des dispositifs de rencontre/échange entre RU et associations voire d'y inclure les Patients Partenaires dans les groupements hospitaliers volontaires
- Proposer des modalités innovantes développant les liens avec les professionnels hospitaliers et/ou de ville
- Améliorer la visibilité des Associations et RU sur le site internet des HCL

Définir une stratégie de pérennisation de l'enquête « droits des patients » : Nouveaux services impliqués, méthode et moyens mis en œuvre pour sa réalisation.

Suivre la mise en œuvre du dispositif Reclam'Actions et les actions qui en découlent.

b) Nouvelles actions

Le groupe de travail PDU, réuni en séance le 31 janvier 2022 a procédé à la priorisation des actions pour cette année en plus de celles initialement engagées en 2021 et qui seront poursuivies. Cette priorisation est reportée en annexe du document (Document Excel joint).

Parmi les grands principes et actions retenus, notons le souhait des membres du groupe PDU de :

- Poursuivre les actions permettant de mieux comprendre les messages et les informations délivrés par l'établissement de santé (littératie)
- Poursuivre les actions en faveur de la prise en compte de la parole du patient (au travers notamment du renouvellement de l'enquête « droits des patients » aux urgences, secteur non couvert par les enquêtes de satisfaction e satis.
- Poursuivre les actions visant à impliquer les RU et Associations dans la vie de l'établissement et leur participation aux actions d'amélioration (axe 2 et 3)

4/ Evaluation de la mise en œuvre des actions et ajustements

Comme en 2021, les actions du projet des usagers feront l'objet d'un suivi régulier au sein du groupe de travail, en commission des usagers et plus particulièrement au cours d'une réunion point d'étape à la fin du 1^{er} semestre 2022 et d'une réunion bilan perspectives. (1^{er} trimestre 2023).