

Projet des Usagers 2025 - 2028

Rédacteurs :

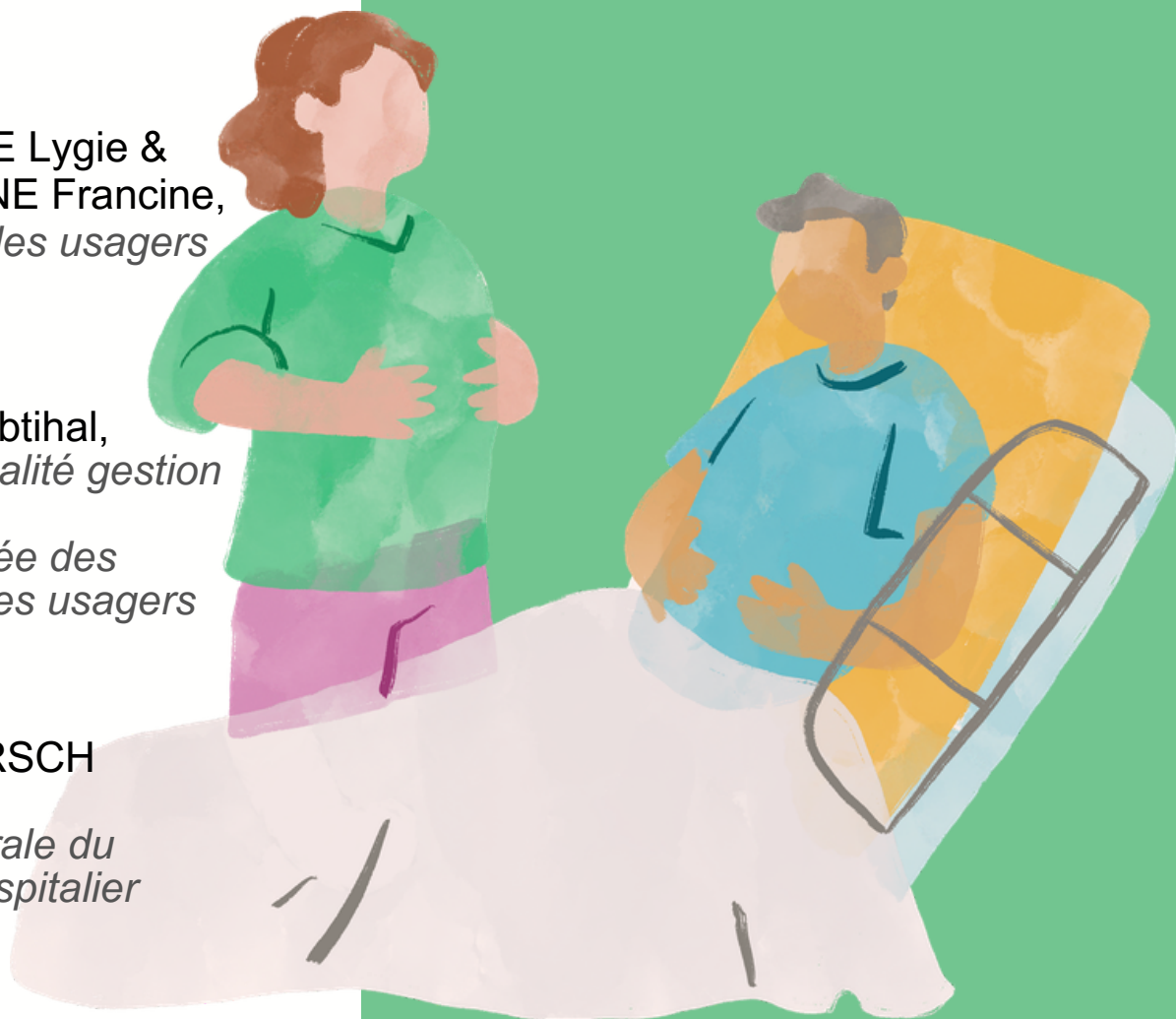
Mme VIEILLAME Lygie &
Mme DUQUENNE Francine,
Représentants des usagers

Valideur :

Mme MAZANA Ibtihal,
*Responsable qualité gestion
des risques
Personne chargée des
Relations avec les usagers*

Approbateurs :

Mme VERMEERSCH
Murielle,
*Directrice Générale du
Groupement Hospitalier
Vallée Quercy*



Date de diffusion : Mai 2025

Préambule	1
Edito	2
Le cadre législatif	3
Le Projet des Usagers, pourquoi ?	4
La présentation des axes du projet	5
Les membres de la Commission Des Usagers	6

PREAMBULE

L'accompagnement des usagers dans notre établissement de santé repose sur une vision humaniste et engagée, où chaque personne, quel que soit son état de santé, demeure acteur de son parcours.

Ce projet a pour vocation de renforcer la place des usagers au sein de notre établissement de santé, en leur offrant des espaces d'expression et de participation, afin de garantir des soins et des services adaptés à leurs besoins et attentes.

L'utilisateur est bien plus qu'un patient : il est une personne, avec son histoire, ses choix et ses aspirations. En USLD et en SMR, où la vulnérabilité côtoie l'exigence de soins de qualité, notre mission dépasse le cadre médical : il s'agit d'accompagner, d'écouter et de construire, ensemble, un environnement où le respect et la dignité sont au premier plan. Ce projet des usagers est le reflet de cette ambition. Il porte une conviction profonde : chaque voix compte, chaque regard éclaire, et c'est dans cette synergie entre usagers, familles et soignants que naît un véritable parcours de soins et de vie, à la fois humain et exigeant.



**Mesdames VIEILLAME Lygie et
DUQUENNE Francine, Représentantes
des usagers du Groupement Hospitalier
Vallée Quercy (82)**



02



Le décret du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé donne la possibilité à la Commission Des Usagers (CDU) de proposer un projet des usagers.

Cette disposition reprend l'une des propositions du programme national de sécurité des patients 2013-2017



"La commission peut proposer un projet des usagers, 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."



"Le projet des usagers est proposé par la CDU en vue de l'élaboration du projet d'établissement des établissements publics de santé, de la politique médicale des établissements de santé privés ou du projet institutionnel des établissements de santé privés d'intérêt collectifs."

Extraits du décret du 1er juin 2016 relatif à la Commission Des Usagers (CDU) des établissements de santé

LE PROJET DES USAGERS

POUR QUI ?

Le terme **usager** met l'accent sur une approche plus large que celle du simple malade : il reconnaît la personne dans sa globalité, son environnement social, et son droit à être informée et impliquée dans la gestion de sa santé.

*Le **projet des usagers** a pour ambition de répondre aux besoins et aux attentes de la population qui fréquente le Groupement Hospitalier Vallée Quercy.*

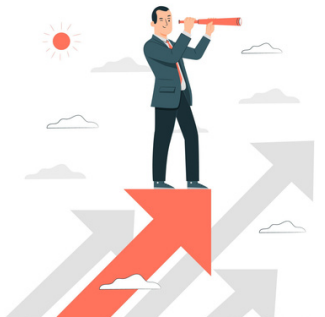


POURQUOI ?

Ce projet reflète une volonté de bâtir une **relation de confiance** et de **coconstruction** entre les usagers, leurs familles et les professionnels de santé, pour une prise en charge plus humaine, plus adaptée et plus respectueuse.

Le projet des usagers donne l'opportunité :

- de s'engager dans des actions où on met en évidence **l'expérience des patients** au sein du Groupement Hospitalier,
- de créer les conditions d'un **partenariat pérenne et solide** entre les usagers, les associations, la direction et les professionnels du Groupement Hospitalier Vallée Quercy.

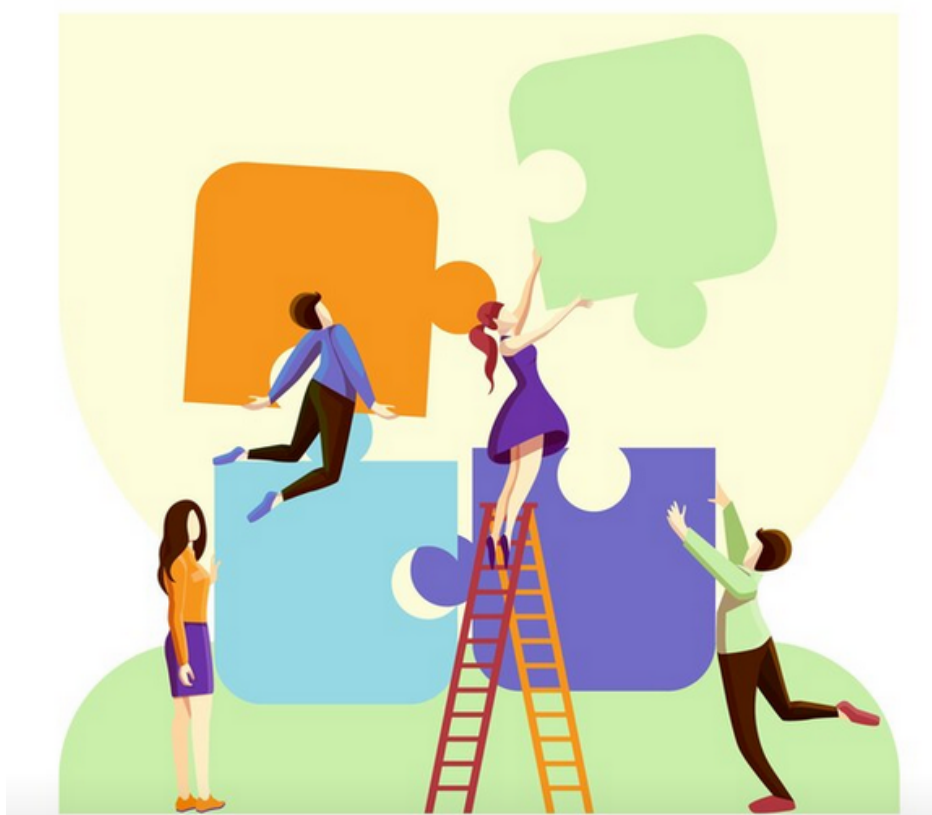


LES AXES DU PROJET DES USAGERS

AXE 1 Contribuer à l'expression de l'expérience patient

AXE 2 Poursuivre le développement de la promotion des droits des patients

AXE 3 Renforcer la participation des représentants des usagers à la démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins





OBJECTIFS

- Améliorer le taux de retour des enquêtes de satisfaction
- Promouvoir la déclaration d'événements indésirables par les patients

LES ACTIONS SUR 2025

01.

Impliquer les représentants des usagers dans la mise à jour des questionnaires de satisfaction

02.

Accompagner les patients dans le recueil de leur satisfaction notamment le volet alimentation

03.

Sensibiliser les usagers à la déclaration des événements indésirables



LES INDICATEURS DE SUIVI

- Taux de retour des enquêtes de satisfaction
- Nombre d'actions d'amélioration issues des enquêtes de satisfaction
- Nombre d'Événements Indésirables déclarés par les usagers



OBJECTIFS

- Harmoniser la procédure d'accueil du Groupement Hospitalier Vallée Quercy avec remise et présentation du livret d'accueil.
- Promouvoir la bientraitance notamment au travers de la promotion de la charte de la bientraitance
- Conforter la place de l'aidant ou de l'entourage auprès du patient

LES ACTIONS

01.

Analyser les résultats des enquêtes de satisfaction et notamment sur la partie "informations"

02.

Impliquer les représentants des usagers dans les démarches de promotion de la bientraitance

03.

Réaliser une enquête pour analyser quelle place est laissée à l'aidant au sein du GHVQ (82)



LES INDICATEURS DE SUIVI

- Taux de satisfaction concernant les informations données aux patients et notamment à travers le livret d'accueil
- Taux de participation des RU aux travaux sur la bientraitance
- Résultats de l'enquête interne sur la place des aidants au sein du groupement hospitalier Vallée Quercy

AXE 3 RENFORCER LA PARTICIPATION DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS À LA DÉMARCHE D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES SOINS



OBJECTIFS

- Impliquer les représentants des usagers dans la réalisation des audits et évaluations
- Impliquer les RU dans la définition des actions d'amélioration inscrites au PAQSS

LES ACTIONS

01.

Réaliser au moins un patient traceur par an avec les représentants des usagers

02.

Définir des actions d'amélioration avec les représentants des usagers et les impliquer dans le suivi



LES INDICATEURS DE SUIVI

- Nombre d'audits/évaluations réalisées avec les représentants des usagers
- Nombre d'actions d'amélioration définies par les représentants des usagers inscrites au PAQSS

CONTACTER LES REPRESENTANTS DES USAGERS

VOUS POUVEZ SAISIR UN REPRÉSENTANT DES USAGERS DANS LES SITUATIONS SUIVANTES :

- LORSQUE VOUS AVEZ UNE RÉCLAMATION OU UNE PLAINTÉ CONCERNANT VOTRE PRISE EN CHARGE DANS UN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ.
- SI VOUS SOUHAITEZ ÊTRE ACCOMPAGNÉ LORS D'UNE MÉDIATION AVEC L'ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ.
- POUR OBTENIR DES INFORMATIONS SUR VOS DROITS EN TANT QU'USAGER DU SYSTÈME DE SANTÉ.
- SI VOUS RENCONTREZ DES DIFFICULTÉS DANS VOS DÉMARCHES AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ.
- LORSQUE VOUS SOUHAITEZ FAIRE PART DE VOS OBSERVATIONS OU SUGGESTIONS POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ DES SOINS ET DE L'ACCUEIL DANS L'ÉTABLISSEMENT.

MERCI DE FAIRE PARVENIR VOTRE DEMANDE PAR MAIL À L'ADRESSE SUIVANTE :



REP.USAGERS@GHVQ82.FR