

Code doc. : STRA-STR-32		Révision le : 20/06/2030
Rédaction Date : 19/06/2025	Approbation Date : 24/06/2025	Validation Date : 24/06/2025
Noms	Noms	Noms
Arrive Sebastien	Denaurois Jean	Uzan Marc
Chapitre architecture documentaire :	Politique et management	

Projet des usagers A.T.I.R. 24.04.2025

Objet du document :

- Ce document a pour objectif de définir la contribution de la Commission Des Usagers dans l'amélioration continue de la prise en charge.

Références :

- Critère 1.4-05 « Les représentants des usagers sont impliqués dans la vie de l'établissement. » Manuel de certification V2025

Personne(s) concernée(s) :

- Tous les professionnels de l'A.T.I.R.

Motif de la modification :

- 19/06/2025

1. Présentation/ Introduction

Dans le droit fil de la réglementation et des préconisations de la Haute Autorité de Santé, la commission des usagers de l'ATIR a émis le souhait d'élaborer son projet des usagers avec le soutien de la gouvernance de l'établissement et de son responsable qualité.

Le projet des usagers a pour ambition de contribuer à la définition et à la mise en œuvre de la politique de l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la qualité et la sécurité de la prise en charge ainsi que le respect des droits des usagers.

Ce projet, pour sa première édition, se veut volontairement limité à des actions ciblées et réalistes répondant à des attentes et des besoins considérés comme essentiels et prioritaires pour les usagers.

Ce projet s'inscrit dans le respect de la gouvernance de l' Association et les statuts de l'ATIR.

En conséquence Le projet des usagers est une composante à part entière du projet d'établissement.

2. Méthodologie

L'élaboration de ce projet est issue d'une démarche collaborative impliquant différents acteurs de l'établissement et les représentants des usagers. A cette fin, un travail de réflexion a été mené à partir de résultats d'audits et de constats qui ont pu être présentés devant la commission des usagers. Ce travail a permis d'identifier les points sur lesquels l'ATIR s'engage à s'améliorer.

3. Présentation des axes

Les axes ci-dessous ont été définis comme des leviers essentiels pour améliorer le respect des droits des patients et la qualité de leur prise en charge au sein de l'ATIR.

AXE N°1 - PROMOUVOIR LA COMMISSION DES USAGERS COMME ACTEUR CLE DE LA DEFENSE DES DROITS DES USAGERS ET DE L'AMELIORATION DE LA QUALITE DES SOINS

AXE N°2 - ENCOURAGER ET FAVORISER L'EXPRESSION DES PATIENTS

AXE N°3 - RECONNAITRE ET CONFORTER LA PLACE ET LE ROLE DES AIDANTS DANS LA PRISE EN CHARGE DES PATIENTS

AXE N°4 – OUVRIR LA REFLEXION ETHIQUE AUX REPRESENTANTS DES USAGERS ET DES PATIENTS PARTENAIRES

4. Les axes et objectifs du projet

Chacun des axes se décline en plusieurs objectifs. Ces objectifs constituent les étapes concrètes à atteindre pour chacun des axes fixés.

AXE N°1 - PROMOUVOIR LA COMMISSION DES USAGERS COMME ACTEUR CLE DE LA DEFENSE DES DROITS DES USAGERS ET DE L'AMELIORATION DE LA QUALITE DES SOINS

Dans le souci constant de garantir le respect des droits des patients et favoriser une démarche continue d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, l'ATIR est tenue par la réglementation de tenir informés ses patients de l'existence

de la Commission Des Usagers. Cette obligation vise à informer clairement les patients de leur possibilité de contacter la commission afin de pouvoir exprimer leurs avis, leurs plaintes, leurs réclamations, leurs éloges ou de bénéficier d'un espace dédié à leur écoute lors d'une médiation. Pour renforcer l'information des patients, l'ATIR s'engage à poursuivre les objectifs d'amélioration suivants :

- 1) Améliorer la connaissance et la visibilité de la commission des usagers et des représentants des usagers, auprès des patients, des aidants et des professionnels
- 2) Soutenir l'implication des représentants des usagers et des patients partenaires dans la vie de l'établissement
- 3) Développer l'information sur la médiation auprès des patients et des aidants
- 4) Informer la CDU de l'état d'avancement du plan d'amélioration de la qualité des soins

AXE N°2 - ENCOURAGER ET FAVORISER L'EXPRESSION DES PATIENTS

L'expression des patients constitue un pilier fondamental de l'amélioration continue de la qualité des soins. Leurs expériences vécues, qu'elles soient positives ou négatives, représentent une source d'information précieuse et unique. En encourageant activement les patients à partager leurs ressentis, leurs besoins ou suggestions, l'ATIR se dote d'un baromètre pertinent permettant d'orienter ses actions d'amélioration. A cette fin, l'ATIR s'engage sur les objectifs suivants :

- 1) Inciter les patients et leurs aidants à exprimer leur satisfaction et à faire part de leur expérience
- 2) Expérimenter le recueil de l'expérience patient selon la méthode du patient traceur

AXE N°3 - RECONNAITRE ET CONFORTER LA PLACE ET LE ROLE DES AIDANTS DANS LA PRISE EN CHARGE DES PATIENTS

Souvent invisibles, les aidants jouent un rôle très important dans la prise en charge du patient. Leur parole peut être cruciale car ils sont les observateurs au quotidien de l'état de santé du patient. Reconnaître et valoriser leur parole peut contribuer à une prise en charge plus éclairée et donc plus efficace. Pour favoriser le recueil de leur parole et améliorer leur écoute, l'ATIR s'engage sur les objectifs suivants :

- 1) Impliquer les aidants dans l'élaboration et le suivi du projet de soins des patients, avec leur accord
- 2) Favoriser et organiser les échanges entre les aidants et les professionnels

AXE N°4 – OUVRIR LA REFLEXION ETHIQUE AUX REPRESENTANTS DES USAGERS ET PATIENTS PARTENAIRES

La présence d'un espace éthique est devenue obligatoire pour tout établissement de santé. Il permet aux professionnels d'avoir un espace de réflexion partagé qui leur permet d'évoquer des situations conduisant à des décisions complexes ou de dilemme éthique. Cet espace, constitué de professionnels, se doit d'intégrer impérativement le regard et l'expérience des représentants des usagers. Ils apportent une perspective extérieure et sont garants des valeurs, des préférences et des droits des patients. Leur présence permet de garantir que la réflexion éthique n'est pas uniquement centrée sur des points médicaux ou organisationnels. Pour s'assurer de la présence des représentants des usagers dans l'espace éthique, l'ATIR s'engage sur les objectifs suivants :

- 1) Associer les représentants des usagers et les patients partenaires à l'espace de réflexion éthique

2) Associer les représentants des usagers et les patients partenaires au suivi des avis et recommandations prononcés par la structure d'éthique

5. Validation du projet

Sur proposition de la commission des usagers, le présent projet est validé par le conseil d'administration.

6. Mise en œuvre et suivi du projet :

Pour mettre en œuvre ce projet des usagers, chacun des quatre axes déclinés en objectifs fait l'objet d'un plan d'actions détaillé. Ce plan précise les actions opérationnelles que l'ATIR doit réaliser pour atteindre chacun des objectifs fixés. Il mentionne pour chacune des actions le ou les responsables, les échéances et les indicateurs de suivi.

Le déploiement du plan d'actions est suivi par la commission qui est garante du respect des droits des usagers. La commission sera régulièrement informée de l'avancement des actions et des résultats obtenus. Elle se réserve la possibilité d'apporter des modifications si cela s'avère nécessaire, en fonction des évolutions qui peuvent être réglementaires ou des nouveaux besoins qui seraient exprimés par les usagers.

7. Communication : faire connaître le projet

Le projet des usagers fera l'objet d'actions de communication spécifiques, par ailleurs inscrites dans le plan d'actions et destinées à informer et sensibiliser les patients, les professionnels ainsi que le grand public sur les engagements pris par l'ATIR.

Le projet sera par ailleurs accessible aux professionnels au sein de la gestion documentaire de l'ATIR.

8. Conclusion

En définitive, ce projet se veut le témoin de l'engagement permanent de l'ATIR pour l'amélioration continue de la qualité des soins. L'implication des représentants des usagers réaffirme la volonté de l'établissement d'inscrire l'expérience et les besoins des patients au cœur de sa démarche. La mise en œuvre de ce projet constituera pour les 3 ans à venir le fil conducteur de la commission des usagers