

# PROJET DES USAGERS 2021-2024



**Direction de la Qualité, de la Gestion des risques,  
des Relations usagers & des Affaires juridiques**

[relations-usagers@ch-beziers.fr](mailto:relations-usagers@ch-beziers.fr)

Tél. : 04 67 35 79 10

Centre Hospitalier de Béziers  
2, rue Valentin Haüy 34500 Béziers

Tél. standard : 04 67 35 70 35

[contact@ch-beziers.fr](mailto:contact@ch-beziers.fr) - [www.ch-beziers.fr](http://www.ch-beziers.fr)

***Promotion de  
la démocratie sanitaire  
et respect du droit  
des usagers***

édition Septembre 2021

# L'utilisateur, un acteur engagé pour sa santé

Le projet des usagers du Centre Hospitalier de Béziers 2021-2024, a été élaboré en étroite collaboration entre les représentants des usagers, le service des relations avec les usagers, en lien avec la commission des usagers.

Il s'inscrit dans la recommandation de la Haute Autorité de Santé\* "**soutenir et encourager l'engagement des usagers**" d'une part, et dans le projet d'établissement 2020-2024 du Centre Hospitalier de Béziers, d'autre part.

Ses objectifs visent :

- à ce que la **parole du patient soit entendue** et qu'il puisse **recevoir des informations lisibles et accessibles** lui permettant d'être un véritable acteur de sa santé.
- à **renforcer l'engagement des usagers**, et **l'implication de leurs représentants et des associations** de patients dans la vie de l'établissement.

\* Autorité publique indépendante à caractère scientifique, la HAS a pour mission de mesurer et d'améliorer la qualité des soins et la sécurité des patients dans les établissements de santé.

## Un projet décliné en 5 axes

### Axe 1

Contribuer à **l'expression de l'expérience patient et de ses proches** pour faciliter l'engagement du patient

1. **Recueillir l'expérience patient** avec les représentants des usagers lors d'un **entretien**.
2. Réaliser une **enquête auprès des patients dans un service** hospitalier, un jour donné, notamment **sur une thématique spécifique** (*bientraitance, information sur les droits, etc.*) en complément des questionnaires de sortie.
3. Favoriser le taux de retour des **questionnaires de sortie** en invitant les professionnels à présenter le questionnaire au patient et en insistant sur l'importance de sa contribution pour améliorer la qualité et la sécurité des soins ;
4. **Diffuser les résultats** des questionnaires de sortie à **chaque service** chaque trimestre afin qu'ils définissent des axes d'amélioration.

« **L'engagement des personnes concernées désigne toute forme d'action, individuelle ou collective, au bénéfice de leur santé, leur bien-être ou leur qualité de vie, ou de ceux de leurs pairs** ».

## Axe 2

Améliorer et rendre lisible la place des **associations de patients** au sein de l'établissement

1. Présenter les **missions des associations de bénévoles intervenant** en son sein sur le **site internet** du Centre Hospitalier de Béziers ;
2. Intégrer l'information sur les associations de bénévoles dans le **livret d'accueil** avec un lien web ;
3. Diffuser **dans les services hospitaliers** la liste des associations de patients et notamment de bénévoles ;
4. Organiser une **réunion annuelle** entre la Commission des Usagers et les associations de bénévoles.



## Axe 3

Faire connaître le **rôle des représentants des usagers** auprès des professionnels de santé et des usagers

1. Présenter le rôle et les **missions des représentants des usagers** aux instances de l'établissement et aux professionnels dans les services ;
2. Elaborer un flyer de **présentation des représentants des usagers à destination des usagers** et le diffuser notamment sur le site internet de l'établissement ;
3. Réaliser une **fiche de présentation des représentants des usagers** à destination des **professionnels** de l'établissement ;

## Axe 4

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

1. Développer l'**intégration des représentants des usagers** dans les différentes **instances** de l'établissement (ex : CLAN, CLUD, Copil Qualité...);
2. Associer les représentants des usagers aux **groupes de travail institutionnels concernant les droits des usagers** ;
3. Inviter les représentants des usagers à participer à la **démarche qualité et sécurité de soins** : patients traceurs, parcours traceurs, audits systèmes, recueil d'expérience...

## Axe 5

Développer une **communication lisible** et facilement accessible aux usagers

1. Recueillir l'**avis des représentants des usagers sur les documents** remis aux patients (*livret d'accueil, personne de confiance, directives anticipées, questionnaire de sortie...*) ;
2. Promouvoir des **actions d'information** au Centre Hospitalier de Béziers (ex : *Journée d'information sur les droits des patients*), avec la participation des représentants des usagers.



## Contacts utiles

### Représentants des usagers et Commission des usagers

A. SIMON : [agnes.guibal@hotmail.fr](mailto:agnes.guibal@hotmail.fr)

E. SCHWARTZ : [schwartz.asp@laposte.net](mailto:schwartz.asp@laposte.net)

M. PERELLO : [m.pepito1@hotmail.com](mailto:m.pepito1@hotmail.com)

C. BURLAS : [burlas.claude@neuf.fr](mailto:burlas.claude@neuf.fr)

### Personne en charge des relations usagers :

Tél. : 04 67 35 74 87

[relations-usagers@ch-beziers.fr](mailto:relations-usagers@ch-beziers.fr)

### Pour en savoir plus :

Site de la HAS : <https://www.has-sante.fr/>

