

Révision : Avril 2026

Le décret du 1er juin 2016 relatif à la Commission des Usagers (CDU) prévoit la possibilité pour celle-ci de proposer un Projet des usagers au sein des établissements de santé.

Cette démarche s'inscrit dans les orientations nationales en faveur de la qualité, de la sécurité des soins et du respect des droits des usagers. Elle répond également aux attendus de la Haute Autorité de Santé en matière de participation des usagers et de développement de l'expérience patient.

Le présent projet traduit une vision partagée entre les représentants des usagers, les professionnels, la Commission Médicale d'Établissement et la Direction. Il affirme la volonté de l'établissement de placer le patient, ses proches et les aidants au cœur des organisations et des pratiques professionnelles.

Il constitue un cadre de référence pour promouvoir les droits des usagers, renforcer leur participation et développer une culture de partenariat au service de l'amélioration continue des prises en charge.

AXE 1 - GARANTIR LE RESPECT DES DROITS ET DE LA DIGNITÉ DES USAGERS

Le respect des droits fondamentaux du patient constitue un principe essentiel de la prise en charge. Il repose sur une information claire et loyale, le respect de la dignité, de l'intimité, de la confidentialité et du consentement éclairé.

Objectifs

- Promouvoir la connaissance et l'exercice des droits des usagers.
- Garantir une information adaptée, accessible et compréhensible tout au long du parcours de soins.
- Veiller au respect de la dignité, de l'intimité et de la confidentialité des patients.
- Développer une culture de bientraitance au sein de l'établissement.
- Faciliter l'expression des patients, de leurs proches et des aidants.

AXE 2 - RENFORCER LA PARTICIPATION DES USAGERS À LA VIE DE L'ÉTABLISSEMENT

Les usagers constituent des acteurs à part entière du système de santé. Leur participation contribue à l'amélioration des organisations, à l'adaptation des prises en charge et à la pertinence des actions engagées par l'établissement.

Objectifs

- Favoriser l'implication des représentants des usagers dans les instances et les projets institutionnels.
- Associer les usagers aux réflexions relatives à l'organisation des parcours et à l'amélioration des services.
- Renforcer la visibilité et l'accessibilité des représentants des usagers auprès des patients et des professionnels.
- Développer les actions d'information, de prévention et d'accompagnement des patients.
- Soutenir les démarches favorisant l'autonomie et l'engagement du patient dans sa prise en charge.

AXE 3 - DÉVELOPPER UNE CULTURE DE L'EXPÉRIENCE PATIENT ET DU PARTENARIAT EN SANTÉ

L'expérience vécue par les patients constitue une source essentielle d'amélioration des pratiques et des organisations. Le développement du partenariat en santé vise à reconnaître l'expertise du vécu des patients et à l'intégrer dans les démarches institutionnelles.

Objectifs

- Développer l'écoute et la prise en compte de l'expérience des patients et des aidants.
- Favoriser la co-construction des projets d'amélioration avec les usagers.
- Promouvoir et structurer la participation des patients partenaires au sein de l'établissement.
- Valoriser les savoirs expérientiels des patients dans les démarches institutionnelles.
- Diffuser une culture centrée sur les besoins, les attentes et les préférences des patients.

Suivi du projet

Le Projet des usagers est suivi par la Commission des Usagers en lien avec la Direction et les instances de l'établissement.

Sa mise en œuvre est déclinée au travers des actions du Projet d'établissement, du Projet qualité et gestion des risques et du Programme d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins (PAQSS).