

Projet des usagers 2023-2024

Le projet des usagers 2023-2024 a été rédigé en collaboration avec nos représentants des usagers, nos associations de patients partenaires, nos bénévoles et nos professionnels. Nous les avons réunis pendant une journée de travail le 18 avril 2023 pour réfléchir à 4 grandes thématiques identifiées par la commission des usagers :

- Optimiser la transmission des informations patients
- Renforcer l'intégration des associations et des patients experts dans les parcours de santé des patients
- Adapter la prise en charge des personnes vulnérables aux urgences générales
- Adapter la prise en charge des personnes vulnérables aux urgences gynéco-obstétriques

Chaque thématique a fait l'objet d'un groupe de travail où usagers et professionnels ont pu échanger pour identifier des actions pour améliorer la prise en charge globale des patients et de leurs proches. Au terme de cette journée, nous avons défini les axes de travail suivants :

I. Optimiser la transmission des informations patients

- Développer la communication pour faciliter l'accès à l'hôpital.
- Renforcer la signalétique interne.
- Permettre le choix entre une information numérique et une information papier afin que tous les patients puissent accéder aux mêmes informations.
- Améliorer l'accès aux informations contenues dans les documents remis aux patients.
- Optimiser/Développer les outils numériques d'information.
- Améliorer/développer la communication pendant les temps d'attente.
- Personnaliser les informations délivrées afin qu'elles répondent aux besoins du patient.
- Associer, sous réserve de l'accord du patient, la personne de confiance, l'aidant, l'entourage lors de la délivrance des informations.
- Optimiser la transmission des informations importantes pour la sortie d'hospitalisation et le retour à domicile.

II. Renforcer l'intégration des associations et des patients experts dans les parcours de santé des patients

- Développer la communication sur les bénévoles partenaires : associations, patients experts, représentants des usagers.

- Améliorer la visibilité de la maison des usagers.
- Développer les partenariats avec les associations et les patients experts.
- Procéder à certains aménagements au sein de la Maison des Usagers et des associations.

III. Adapter la prise en charge des personnes vulnérables aux urgences générales

- Adapter le parcours de soins des patients vulnérables aux urgences
- Améliorer l'accompagnement des patients vulnérables lorsqu'ils sont pris en charge aux urgences
- Assurer une coordination optimale avec les services/structures/professionnels assurant la prise en charge des personnes vulnérables en aval des urgences

IV. Adapter la prise en charge des personnes vulnérables aux urgences gynéco-obstétriques

- Améliorer l'information de la patiente en situation de vulnérabilité en amont de sa venue.
- Favoriser la présence de l'aidant ou du proche de la patiente lors de la prise en charge aux urgences gynéco-obstétriques
- Former et accompagner les professionnels des urgences gynéco-obstétriques pour la prise en charge d'une patiente en situation de vulnérabilité
- S'assurer de la compréhension, par la patiente, des informations transmises
- Assurer la coordination avec les services de soins d'hospitalisation ou les consultations

Par la suite, nous avons travaillé avec les membres de la commission des usagers pour affiner les actions à mettre en place.

Quelques exemples d'actions concrètes mises en place :

- Création de visuels sur les associations de patients
- Enregistrement de podcasts pour mettre en avant nos associations et patients experts.
- Amélioration des informations d'accessibilité sur Doctolib.
- Co-construction de la page d'accueil du site internet avec nos patients experts et représentants des usagers.
- Rajout du bouton "Payer ma facture" sur le site internet.



- Changement du nom de la maison de usagers sur le site internet pour "Maison des Usagers et des Associations"
- Création d'une communauté de pratique autour de l'éducation thérapeutique du patient.