Centre Jean PERRIN
unicancer Clermont Auvergne Métropole



Le Projet des Usagers

Les représentants des usagers
et le Comité patient du Centre Jean PERRIN
s'engagent pour vous.

Edition 2025-2029

QSS/POL/P/001/V1

Les rédacteurs

Membres de la CDU (Commission des Usagers)

Nom	Fonction	Visa
M M. Chabaud	Représentant des usagers Président CDU	
Mme E Del BOCA	Représentant des usagers Association Ligue contre le cancer	
Dr I Van Praagh	Directrice qualité Médecin oncologue	
Dr A Bellière	Responsable hospitalier Radiothérapie-Curiethérapie Médiatrice	
Dr F Osaer	Médecin Comité Ethique	
Mme G. Redon	Directrice des soins	
Mme R. Faqir	Assistante Qualité	
M A. Maubert	Cadre supérieur de santé de l'Imagerie, Radiothérapie	
Mme C Pageot	Ingénieure Qualité	

Membres du Comité Patient

Nom	Fonction	Visa
M F. Lopez	Patients (Comité Patients)	
Mme N Dubernard	Patients	

Sommaire

Présentation p. 4

Définitions p. 5

Objectifs et calendrier p. 7

Axe 1 : La politique de l'accueil p. 8

Axe 2 : Accompagner le parcours de soins p. 9

Axe 3 : Améliorer l'information p. 10

Evaluation du projet des usagers p. 11



Présentation

La Commission des Usagers

La Commission des Usagers est composée de Représentants des Usagers désignés par l'Agence Régionale de Santé (ARS) et de professionnels de santé du Centre Jean PERRIN.

Au sein du Centre Jean PERRIN, les Représentants des Usagers siègent dans diverses commissions et instances.
Leurs missions sont de défendre et veiller au respect des droits des usagers du Centre, de porter la parole des usagers, d'agir pour garantir le respect et la promotion des droits des malades et usagers du système de santé, et de contribuer à l'amélioration qualitative du système de santé.

Le Comité Patient

Le **Comité Patient du Centre Jean PERRIN** regroupe des patients volontaires pour s'impliquer et s'engager au sein de l'établissement dans des groups de travail pour améliorer la qualité des prises en charge. Cette implication à l'echelle collective peut prendre differentes formes et dégrés d'engagement au sein de groupe de travail de "patients ressources" ou être pair-aidant.

Le Projet

La co-construction du projet a commencé par l'analyse collectice de plusieurs sources de données :

1. Attendus de la certification des établissements de santé HAS (Haute Autorité de Santé) 2024 et Bilan de l'auto-évaluation OECI 2023 (accréditation européenne)

2. Bilan des enquêtes de satisfaction du centre Jean PERRIN (année 2023) DIAPO/2024/0001 : eSATIS, enquête interne, Enquête Entends moi

3. Bilan du projet des usagers précédent et Bilan du rapport de la CDU 2023

4. Projet médical et scientifique, Politique qualité

5. Données PREM (expérience patient) de l'observatoire des attentes des patients 2024

L'analyse de ces données a abouti à la definition des 3 axes du Projet des Usagers :

1. La politique de l'accueil

2. Accompagner le parcours de soins

3. Améliorer l'information

Chacun de ces axes est divisé en plusieurs objectifs, liés à des actions concrètes suivies annuellement.



Définitions

Parcours

Parcours de santé, de soins et de vie site : Ministère du travail, de la santé des solidarités et des familles 09/08/24

« La loi de modernisation de notre système de santé pose à nouveau la question de l'organisation des soins en France et d'une véritable médecine de parcours, tangible, pour les patients. Il faut en effet cesser de raisonner par secteur : soins de ville, soins hospitaliers, soins médico-sociaux… Aujourd'hui, un parcours s'entend comme la prise en charge globale, structurée et continue des patients, au plus près de chez eux. »

« **3 niveaux de prise en charge** sont identifiés :

- les **parcours de santé**, qui articulent les soins avec, en amont, la prévention en santé et sociale et, en aval, l'accompagnement médico-social et social, le maintien et le retour à domicile
- les **parcours de soins**, qui permettent l'accès aux consultations de 1er recours et, quand cela est nécessaire, aux autres lieux de soins : hospitalisation programmée ou non (urgences), hospitalisation à domicile (HAD), soins de suite et de réadaptation (SSR), unité de soins de longue durée (USLD) et établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)
- Les **parcours de vie**, qui envisagent la personne dans son environnement : famille et entourage, scolarisation, prévention de la désinsertion professionnelle, réinsertion, logement »

Parcours de soins : HAS Manuel de certification Janvier 2025

« Juste enchaînement et au bon moment de différentes compétences professionnelles liées directement ou indirectement aux soins : consultations, actes techniques ou biologiques, traitements médicamenteux et non médicamenteux, prise en charge des épisodes aigus (décompensation, exacerbation), autres prises en charge (médico-sociales notamment, mais aussi sociale).

La démarche consiste à développer une meilleure coordination des interventions professionnelles, fondées sur de bonnes pratiques, lors des phases aiguës de la maladie comme lors de l'accompagnement global du patient sur le long terme. Cette notion de parcours de soins permet ainsi de s'appuyer sur les bonnes pratiques de chaque professionnel, mais aussi de développer les actions d'anticipation, de coordination et d'échanges d'informations entre tous les acteurs impliqués ».

Parcours de soins

Au Centre Jean PERRIN le parcours de soins commence au 1er contact du patient avec l'établissement pour prendre rendez-vous et se poursuit jusqu'au suivi après traitement.



Définitions

Engagement du Patient

« 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 »
HAS Soutenir et encourager l'engagement des usagers dans les secteurs social, médico-social et sanitaire - juillet 2020

→ L'engagement des patients dans le soin peut avoir:
- une forme individuelle, pour soi-même,
- une forme collective, pour les pairs, l'établissement de soin ou le système de santé.

Forme Collective



Patient Partenaire

Dans le domaine du soin, cela désigne une personne investie d'une mission particulière. Le terme « patient partenaire » est un terme assez général pour désigner des personnes qui collaborent de manière régulière avec les équipes de soins dans le but, soit d'améliorer la qualité et la sécurité des soins et des organisations, soit de réaliser des enseignements ou encore de prendre part à des travaux de recherche (HAS Manuel de certification janv 25)

→ Cet engagement permet à partir de l'expérience patient d'agir sur l'organisation des soins (ou de son parcours), en étant impliqué dans des démarches qualité et de sécurité des soins en étant :

Patient ressource

Co-construit, en collaboration avec l'ensemble des professionnels de l'hôpital, des parcours de soins, des projets ou programmes de recherche, des organisations, des aménagements architecturaux, de l'information patients-aidants…

(Unicancer 2023)

Pair aidant

Accompagne d'autres patients dans leurs parcours de soins grâce à son vécu, son savoir expérientiel. (Unicancer 2023)

Patient chercheur

Peut contribuer à la conception, à la mise en œuvre, et à l'évaluation de projets de recherche

(HCL 09/2024)

Patient formateur

Élabore, avec les professionnels de santé, des programmes d'enseignement, intervient dans la formation des professionnels et dans l'éducation thérapeutique des patients ;

Peut également former d'autres patients partenaires. (Unicancer 2023)

« Le patient-expert désigne celui qui a développé au fil du temps une connaissance fine de sa maladie et dispose ainsi d'une réelle expertise dans le vécu quotidien d'une pathologie ou d'une limitation physique liée à son état ».
HAS Certification des établissements de santé - Fiche pédagogique - Engagement patients et usagers - janvier 2024
Le patient expert a acquis des connaissances théoriques via une formation universitaire.



Au Centre Jean PERRIN :
Information / Consultation : Relecture de documents remis aux patients …
Co Décision et Co Construction : Projets des usagers…

Objectifs et Calendrier

Objectifs	S1 25	S2 25	S1 26	S2 26	S1 27	S2 27	S1 28	S2 28	S1 29	S2 29
1.1 Augmenter la sérénité du patient dès sa première prise en charge		●	●	●						
1.2 Impliquer les usagers dans les projets de réaménagement du centre	●	●	●	●	●					
1.3 Regrouper / organiser les documents donnés au patient à la sortie	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
1.4 Réduire la perception d'attente lors de RDV				●	●	●	●	●		
2.1 Permettre l'accompagnement du patient tout au long de son parcours Bien expliquer au patient pour lui permettre d'être acteur de son parcours (décision partagée)			●	●	●	●				
2.2 Connaître les aides pour le retour à l'emploi		●	●	●						
2.3 Respecter la bienveillance des 2 partenaires soignants/soignés	●	●	●	●						
2.4 Promouvoir les patients partenaires /experts			●	●						
3.1 Communiquer au patient des informations utiles (pathologie, PEC au sein de l'ETS et à l'extérieur)			●	●	●	●	●	●	●	●
3.2 Rendre accessible l'information en cas d'absence d'un professionnel notamment pour les proches et aidants.	●	●	●	●	●	●	●	●		
3.3 Améliorer l'organisation et la transmission des informations tout au long de son parcours					●	●	●	●	●	●

S : semestre ETS : établissement de santé PEC : prise en charge RDV : rendez vous

Axe 1 : La Politique de l'Accueil

Les objectifs

1.1 Augmenter la sérénité du patient dès sa première prise en charge
1.2 Impliquer les usagers dans les projets de réaménagement du centre
1.3 Regrouper / organiser les documents donnés au patient à la sortie
1.4 Réduire la perception d'attente lors de RDV

Plan d'actions d'amélioration

Obj.	Actions	Qui	Début	Fin
1.1	Créer une **vidéo pour les patients venant la 1ère fois en consultation ou pour un diagnostic** : identifier les messages clés (sérénité, attente.) Diffuser les vidéos / Diapos sur les télévisions (TV), site internet, Affiche (QR Code)	Séno / MN / CHIR / Cs / Onco / RU Patient ND	07/25	12/26
	Plan des locaux : détailler l'offre de soins sur un plan **3Dimensions** avec affichage du schéma menant au service (offre numérique) + système géolocalisation : créer un cahier des charges, voir faisabilité	Direction Technique	03/25	12/25
	Association : créer une diapo / association à demander à chaque association selon un modèle proposé par le CJP (nom, contact, qu'est ce cela peut apporter au patient …) à diffuser sur chaine TV (les apports/ bénéfices / rôles des RU et CDU et associations)	RU Patient	03/25	06/26
1.2	* En lien avec l'**objectif 15 de l'OECI** *« Faire progresser en 3 ans l'intégration plus systématique du patient comme partenaire dans la gestion opérationnelle et stratégique de l'Institution afin d'en faire un acteur de sa santé et du système de santé »* : lister les projets et les parties prenantes impliquées	RU Direction Qualité / Direction Générale	01/25	06/27
1.3	* En lien avec la **politique Handicap et Cancer** : Gérer les **documents d'information, créés au centre et remis aux usagers** : Former les RU/Patients à la méthode FALC (Facile à lire et à comprendre) Organiser la **relecture/co-création des documents d'information** créés par le CJP par les RU/Patients	RU Patients Référente Handicap	01/25	12/25
	En lien avec l'**objectif 7 de l'OECI** : Formaliser et numériser (avec un calendrier actualisé en temps réel) le Plan Personnalisé de Soins (PPS) à l'entrée du parcours et Plan Personnalisé Après Cancer : préciser les parcours en identifiant les professionnels et leurs fonctions : avoir un outil de mise à jour du PPS	RU Patients Coordonnateur RCP – 3C (Centre de Coordination en Cancérologie)	06/24	En continu
	Créer un Groupe de travail avec RU/Usagers/ Comité patient pour formaliser la version papier des PPS (intégrer une fiche contact avec N° utiles à joindre notamment le WE)		12/24	12/25
1.4	Informer sur les **temps d'attente en consultation** : expérimenter et/ou identifier un outil informatique	Direction des soins / Qualité / RU Patients	01/25	06/27
	Informer sur les **temps d'attente des traitements de chimiothérapies** : expérimenter l'outil type Système BIP pour avertir le patient et mettre en place un système de gestion des places		07/26	10/28
	Service civique à étudier (réalisé par la Ligue)			

RU : Représentants des Usagers MN : Médecine Nucléaire Cs : consultation

Axe 2 : Accompagner le parcours de soin

Les objectifs

2.1 Accompagner tout au long du parcours le patient
Bien expliquer au patient pour qu'il participe à la décision
2.2 Connaître les aides pour le retour à l'emploi
2.3 Respecter la bienveillance des 2 partenaires soignants/soignés
2.4 Promouvoir les patients partenaires /experts

Plan d'actions d'amélioration

Obj.	Actions	Qui	Début	Fin
2.1	* En lien avec le **Projet Médical et scientifique Axe 2** * En lien avec la **Politique Qualité Sécurité des soins Objectif 1.3** Définir les étapes clés où le proche/ aidant sera le plus aidant Définir le **message à insérer sur les convocations** (vous avez le choix d'être accompagné….) en lien avec le comité ETHIQUE **Apporter des connaissances aux patients sur le parcours de soins** pour une plus grande sérénité dans ses relations	RU Patients	01/26	12/27
2.2	Identifier les **informations/ liens nécessaires** (voir avec le Centre Leon Berard et l'Espace Rencontre et Information) **Proposer aux patients ces liens pour les orienter vers les bonnes institutions** et définir quand en parler (Plan personnalisé après cancer) Avoir des **documents de base à l'ERI** (Espace Rencontre et Information)	RU et Patients M Sobkowicz	07/25	12/26
2.3	Poursuivre les **formations au personnel sur la communication patient / soignant :** Information le 27/02 sur le langage non verbal Poursuivre les **formations des internes sur la communication patient / soignant :** 6 sessions sur le semestre de cours pour les internes : positionnement physique, le toucher , la voix sur jeu de rôle le jeudi soir En lien avec un **critère impératif de l'HAS** : Mieux appréhender les notions de bientraitance, les situations de maltraitance et leur prévention : communiquer aux patients et aux professionnels les informations disponibles, mettre en œuvre le Guide Bientraitance et gestion des signaux de maltraitance en établissement Mise en œuvre en milieu sanitaire HAS 2024 en lien avec le Comité ETHIQUE	Dr F Osaer DRH Dr F Osaer RU et Patients Comité Ethique	02/25 03/25 06/25	12/25 12/25 12/26
2.4	* En lien avec le **Projet Médical et Scientifique Axe 6** * En lien avec un **critère avancé de l'HAS** Co-définir la politique d'engagement patient Lister tous les activités/ projets devant ou impliquant déjà les patients/RU Etablir un vivier de patients volontaires	RU et Patients Direction qualité	03/26	12/26

HAS : Haute Autorité de Santé

Axe 3 : Améliorer l'information

Les objectifs

3.1 Communiquer au patient des informations utiles (pathologie, PEC au sein de l'ETS et à l'extérieur)
3.2 Rendre accessible l'information en cas d'absence d'un professionnel notamment pour les proches et aidants
3.3 Améliorer l'organisation et la transmission des informations tout au long de son parcours

Plan d'actions d'amélioration

Obj.	Actions	Qui	Début	Fin
3.1	* En lien avec le **Projet Médical et Scientifique Axe 5** Proposer aux **professionnels du territoire des formations adaptées aux nouvelles prises en charge**	Institut formation	03/26	12/29
	Informer au bon moment les usagers sur les « relais terrains » via réseaux régionaux (OncoAura- ressources – nos annuaires), les proches du domicile du patient concernant les Soins Oncologiques de Supports : recenser et intégrer dans les parcours de soins /Plan Personnalisé de Soins	RU Patients M Sobkowicz	12/26	12/27
3.2	**Portail patient :** lors de la mise à jour intégrer les horaires et contact des soins oncologiques de supports	Direction informatique		
	* En lien avec l'**étude Expérience patient (PREM) 2024 :** **Documents accessibles en cas de fermeture de l'Espace Rencontre et Information (ERI) :** à lister	RU Patients ERI Direction des soins / médicale	03/25	09/25
	* En lien avec l'**étude Expérience patient (PREM) 2024 :** **Ouvrir les portes de l'ERI aux associations** pour qu'elles puissent présenter leur accompagnement : liste à faire, réunion d'information des associations	RU Patients ERI Direction des soins	03/26	09/28
3.3	Identifier les **informations critiques à transmettre aux patients :** à définir puis les rendre FALC (Facile à lire et à comprendre)	RU Patients	01/27	12/29
	En lien avec l'**étude PREM 2024 :** **Proposer à tous nouveaux patients une annonce médicale et paramédicale :** repérage d'un besoin de soutien psychologique patients et proches (information sur les soutiens à l'extérieur ; quid de la prise en charge financière) Communiquer sur ce qui existe déjà : voir Lavieautour.fr	RU Patients ERI	01/27	12/29

Evaluation du Projet des Usagers

Les objectifs

→ Evaluer l'efficacité du projet des usagers à travers le recueil annuel d'indicateurs de processus et de résultats.

Les évaluations

→ **Indicateurs de processus**

Taux de réalisation des actions programmée

→ **Indicateurs de résultats**

Axe 1 Politique de l'accueil

1.1 Augmenter la sérénité du patient dès sa première prise en charge	1.2 Impliquer les usagers dans les projets de réaménagement du centre	1.3 Regrouper / organiser les documents donnés au patient à la sortie	1.4 Réduire la perception d'attente lors de RDV
% de satisfaction du thème Accueil enquête e SATIS / enquête interne	% de projets institutionnels avec implications des usagers	% de documents créés par le CJP relus/co construits avec les usagers/RU	% de traçabilité de la remise des PPS et PPAC dans le DMP/Espace santé

Axe 2 Accompagner le parcours de soins

2.1 Permettre l'accompagnement du patient tout au long de son parcours Bien expliquer au patient pour lui permettre d'être acteur de son parcours (décision partagée)	2.2 Connaître les aides pour le retour à l'emploi	2.3 Respecter la bienveillance des 2 partenaires soignants/soignés	2.4 Promouvoir les patients partenaires / experts
Respect du choix du patient en terme d'information des proches, aidants, ou personne de confiance : eSatis, PREM, Score HAS critère HAS-1.1-01	à définir	Score HAS critères 1.1-06 E SATIS	Score HAS critères 1.4-03 et 1.4-04

Axe 3 Améliorer l'information

3.1 Communiquer au patient des informations utiles (pathologie, PEC au sein de l'ETS et à l'extérieur)	3.2 Rendre accessible l'information en cas d'absence d'un professionnel notamment pour les proches et aidants	3.3 Améliorer l'organisation et la transmission des informations tout au long de son parcours
Nombre de propositions de formation et volumes de participants	à définir	% de patients ayant bénéficié d'une consultation d'annonce

Le Projet des Usagers

Les représentants des usagers
et le Comité patient du Centre Jean PERRIN
s'engagent pour vous.

Edition 2025-2029

Représentants des Usagers

Venez les rencontrer :
le 3ème lundi de chaque mois de 9h00 à 12h00 devant l'ERI® au rez-de-chaussée haut du Centre.

Contactez-les :
CommissionDesUsagers-CentreJeanPerrin@outlook.fr

Direction Générale, Commission des Usagers
58 rue Montalembert
63011 Clermont-Ferrand Cedex 1

M. Michel CHABAUD
CLCV

Mme Emilie DEL BOCA
Ligue Contre le Cancer 63



Centre de Lutte Contre le Cancer Jean PERRIN
58 rue Montalembert
63011 Clermont-Ferrand Cedex 1
04 73 27 80 80 | www.cjp.fr

Centre Jean PERRIN
unicancer Clermont Auvergne Métropole