



LE PROJET

DES

USAGERS

Edition 2019 - 2023

Bilan de l'année 2021

**Les représentants des usagers du
Centre Jean PERRIN s'engagent
pour vous.**



RAPP/2020/0005/V03

Le projet des usagers

Edition 2019-2023

SOMMAIRE

Présentation	p. 2
Axe 1 : La politique de l'accueil	p. 3
Axe 2 : Le respect des droits du patient	p. 4
Axe 3 : Prévention - Éducation	
Axe 4 : Patients experts	p. 5
Evaluation du projet des usagers	p. 6



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.

Contactez les Représentants des Usagers (RU)

- **Au Centre** : lors de leur permanence au Centre le 3ème lundi du mois, de 9h à 12h, dans le hall du rez-de-chaussée (près de l'ERI)
- **Par courrier** : Direction Générale, Commission des Usagers, 58 rue Montalembert, 63011 Clermont-Ferrand Cedex 1
- **Par email** : CommissionDesUsagers-CentreJeanPerrin@outlook.fr

Le projet

Le projet des usagers s'articule autour de **4 grands axes** :

- **La politique de l'accueil**
- **Le respect des droits des patients**
- **La prévention et l'éducation**
- **Les patients experts**

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

Les objectifs

- Eclairer les patients ainsi que leur entourage sur les conditions de prise en charge dans chaque secteur (locaux, organisation, technique, parcours, etc.).
- Évaluer l'accueil du patient en situation de handicap, afin de s'assurer de l'égalité de l'accès aux soins pour tous.
- Améliorer l'accueil physique des patients afin d'adoucir leur attente, en respectant leurs droits et en permettant l'autonomie du patient.

Les actions réalisées

■ Réaliser une enquête qualitative sur les attentes des patients

Un projet a été initié à l'HDJ avec la préparation de l'utilisation d'une borne interactive pour recueillir l'expérience/satisfaction des patients avec mise en oeuvre en juin 2022

Une interview de patients sur l'organisation de la sortie en oncologie médicale a été construite avec les représentants des usagers et initiée fin 2021

■ Réaliser un benchmark* des 18 centres de lutte contre le cancer avec le groupe Qualité d'Unicancer sur l'accueil et la prise en charge des patients présentant des vulnérabilités (handicap, précarité, âge...)

Création en 2021 d'un groupe de travail Handicap au sein d'Unicancer avec la participation de RU et de professionnels.

■ Réaménager les salles d'attente de consultation, de l'hôpital de jour et de médecine nucléaire.

- Médecine nucléaire et consultations de chirurgie/anesthésie en 2019
- Salle d'attente de consultation de chirurgie en 2020
- Salle d'attente du bloc en 2021
- Pour l'hôpital de jour cela s'inscrira dans le projet immobilier lancé début 2022

■ Définir une organisation pour informer les patients sur les temps d'attente et la durée des examens.

Un nouvel affichage a été créé à cet effet en médecine nucléaire.

*benchmark : étude et analyse comparative



Les objectifs

- Informer le patient de ses droits : la personne de confiance, les directives anticipées, le consentement éclairé.
- Renforcer la bienveillance vis-à-vis du patient et de son entourage : s'appuyer sur la bientraitance pour lutter contre la maltraitance et développer le respect de l'intimité, et de la dignité du patient.
- Maintenir des événements collégiaux (RU et professionnels du CJP) pour informer les usagers sur leurs droits

Les actions réalisées

- Déterminer comment informer le patient (ou l'accompagnant) sur la personne de confiance et les directives anticipées.

- Participation des RU à un groupe de travail : directives anticipées (2019-2021)
- Validation des documents d'information par la commission des usagers (2020)
- Sensibilisation / formation des professionnels de l'HDJ sur les rôles de la personne de confiance et la personne à prévenir pour les inciter à tracer cette information dans le Dossier Personnel Informatisé (DPI) (2021)

- Programmer des co-animations (avec les patients, les représentants des usagers) pour mettre en oeuvre des ateliers de sensibilisation à la bientraitance, pour participer à la création de chambres des erreurs*, etc.

Une chambre des erreurs a été créée en 2020.

Définir les affichages concernant les droits des patients

- Affichage (2021) : chartes (Usagers, handidactique de Romain Jacob) Représentants des usagers
- Site internet (2021) : présentation des différents moyens d'expression (mot clé : expression)

- Participer à la sous commission SAT-EXP (satisfaction-expérience patient) : analyse de la bientraitance et de la maltraitance dans un groupe de travail professionnels -RU

Au vu du contexte COVID, cette action a été reportée en 2022.

Les actions réalisées (suite)

■ Établir un plan annuel des manifestations. Les mettre en oeuvre et les évaluer

- Depuis 2019, les représentants des usagers sont intégrés aux projets déjà existants (ex : Semaine sécurité des patients, Journée Européenne des Droits en Santé)
- Voir site internet du centre : Actualités de mai 2021 L'expression des patients

Cependant, depuis 2 ans, le contexte COVID n'a pas favorisé le déploiement de manifestations



Atelier "bien manger pour bien soigner", 2019

Prévention - Éducation AXE 3

Les objectifs

Amender et promouvoir les projets d'éducation sur la nutrition, l'activité physique adaptée, le sommeil, etc.

Développer un projet de maintien et retour à l'activité professionnelle et/ou sociale.

Les actions

- Intégrer les représentants des usagers aux ateliers d'éducation.

Après une phase de découverte en 2019 avec les ateliers nutrition, les représentants des usagers ont été intégrés aux ateliers de conseil en diététique début 2020 (puis l'action a été stoppée au vu du contexte COVID).

En 2021, un projet en lien avec le transport des usagers a été initié : il concernera dans un premier temps, les patients de consultations et d'imagerie. Un représentant des usagers est partie prenante du groupe de travail mis en place.

AXE 4 Patients experts



Les objectifs

- Initier un projet de déploiement des patients experts au Centre Jean PERRIN.

Les actions

- Définir un projet à déployer avec la Ligue contre le Cancer et d'autres partenaires (CHU, etc.).

- En 2020 "L'expérience patient" a été initiée au Centre Jean PERRIN. Le projet est piloté par le Comité d'Éthique.
- En 2021, le centre Jean PERRIN, a souhaité participer à une expérimentation sur l'analyse de l'expérience-satisfaction des patients à partir des verbatims des enquêtes esatis-questionnaires internes des secteurs de chirurgie conventionnelle et chirurgie ambulatoire avec l'implication des représentants des usagers.

2021 Définition du projet d'information des patientes sur la reconstruction mammaire (recherche en science sociale) et de formation de patientes expertes pour, dans le futur, accompagner les patientes susceptibles de bénéficier d'une reconstruction mammaire.

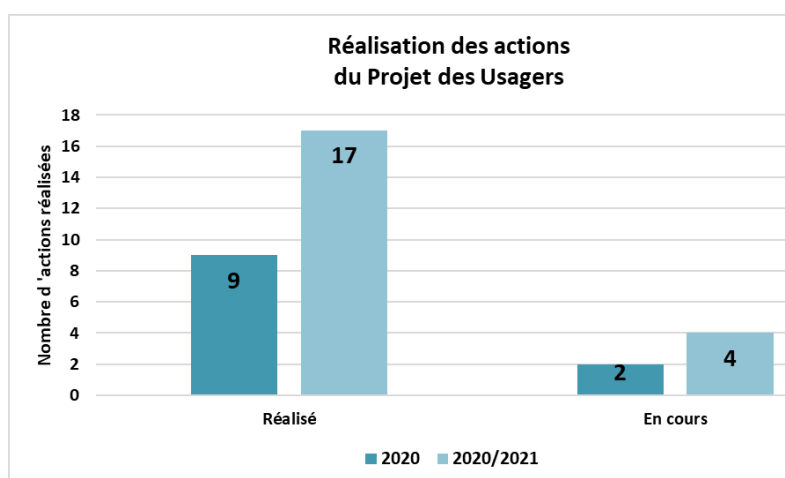
EVALUATION DU PROJET DES USAGERS

Les objectifs

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

Les évaluations

- Taux de réalisation des actions programmées (Indicateur de processus)



Exemple d'actions réalisées :

- Réaménagement des salles d'attente de Médecine nucléaire, de la consultation chirurgie ...
- Information des patients sur la personne de confiance, la personne à prévenir, les directives anticipées

Parmi les actions en cours, on retrouve l'action « Etablir un plan annuel de manifestations les mettre en œuvre et les évaluer (JEDS) » annulée suite au contexte COVID

- Indicateurs de résultats

Axe 1 Politique de l'accueil

Esatis Accueil

MCO 2021 : 75,8 %
MCO 2020 : 77,1%

CA 2021 : 83,6%
CA 2020 : 83,8%

Baisse due à la diminution significative du score des horaires de visites (satisfaction 2020 = 91 % 2021 = 70% en contexte COVID avec filtrage des entrées)

Axe 2 Respects des droits des patients

Traçabilité de la personne de confiance dans le dossier patient

MCO 2020 : 95%

LE PROJET DES USAGERS

Edition 2019 - 2023



Représentants des usagers

(de gauche à droite) :

- Michel CHABAUD - CLCV
- Jeany GALLIOT - ADMD
- Aurélie RENARD - Ligue contre le Cancer

Venez les rencontrer :

~~le 3ème~~ **2e** lundi de chaque mois de 9h à 12h devant
l'ERI@ au rez-de-chaussée du Centre.

CommissionDesUsagers-CentreJeanPerrin@outlook.fr

Centre de lutte contre le cancer Jean PERRIN

58 rue Montalembert

63011 Clermont-Ferrand CEDEX 1

www.cjp.fr | 04 73 27 80 80

