



LE PROJET

DES

USAGERS

Edition 2019 - 2023

Bilan de l'année 2022

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



RAPP/2020/0005/V04

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	P.6
Axe 4 : Patients experts	p. 7
Evaluation du projet des usagers	p. 8



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.

Contacter 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

Une enquête de satisfaction a été réalisée au bloc opératoire avec relecture du questionnaire par des patients en septembre 2022.

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

Réalisation d'un audit interne sur l'accessibilité de centre avec un RU en juin 2022
Définition d'un plan d'actions en septembre 2022

■ 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-Salle de réveil en 2022
- Pour l'hôpital de jour cela s'inscrit 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 en 2019.

*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)
- Formation sur les droits des usagers créée par le DR Van Praagh avec une avocate : organisation de sessions destinées aux professionnels et aux représentants des usagers (2022)

- 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 : chartes (Usagers, handidactique de Romain Jacob) Représentants des usagers en 2021
- Site internet : présentation des différents moyens d'expression en 2021
- Affichage : panneau d'affichage dans les salles d'attente pour améliorer la lisibilité, information sur l'expression et les droits des usagers dans les chambres en 2022

- 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 2023.

*chambre des erreurs : chambre dédiée à la formation des équipes soignantes sur les bonnes pratiques à adopter lors des interventions en chambre de patient.

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, de 2020 à 2022, le contexte COVID n'a pas favorisé le déploiement de manifestations

- 2022 : Participation des représentants des usagers à la Semaine Sécurité des Patients



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.).

- L'expérience patient" a été initiée au Centre Jean PERRIN en 2020
 - 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 en 2021.
 - Les secteurs de la chirurgie et de la chirurgie ambulatoire ont pu bénéficier de l'analyse des verbatims des enquêtes d'eSATIS ou des questionnaires de satisfaction internes grâce à l'algorithme d'ENTENDS MOI en 2022
-
- 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 en 2021
 - Information des patientes sur la reconstruction mammaire (recherche en science sociale), présentation du projet à la Commission des usagers en 2022.

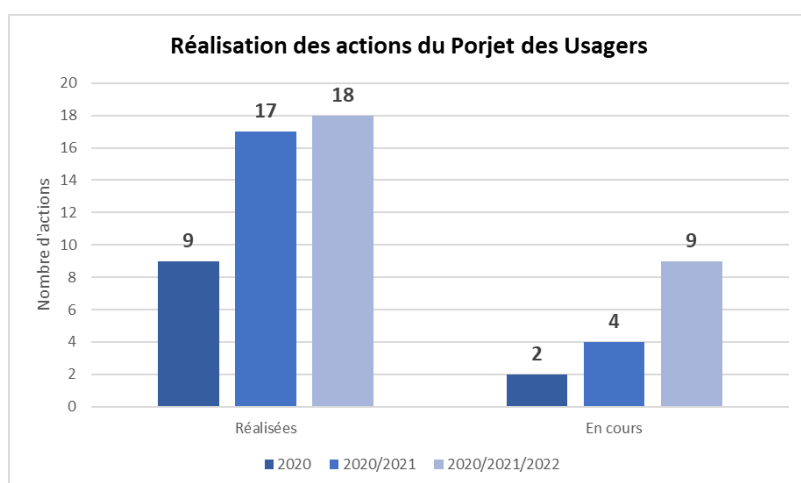
EVALUATION DU PROJET DES USAGERS

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) = **64%**



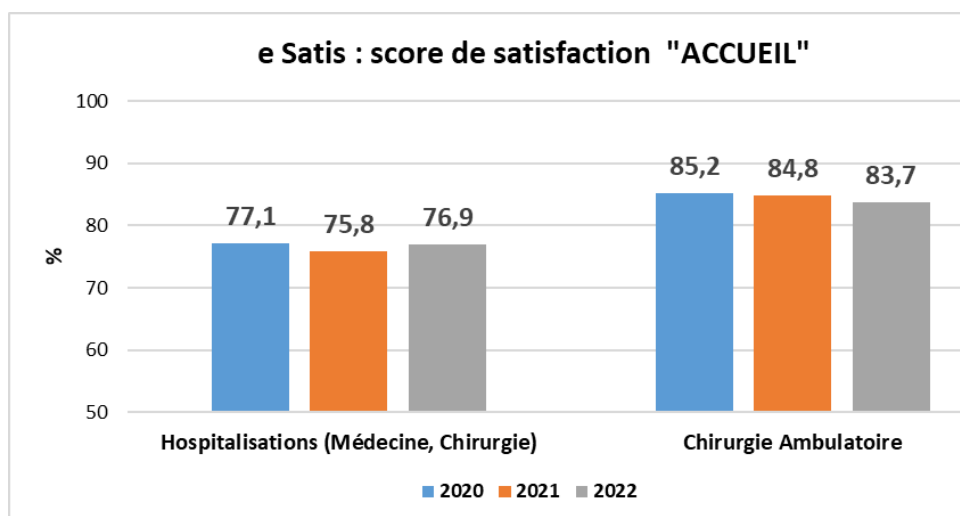
Exemple d'actions réalisées :

- 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
- Affichage des informations : salle d'attente, chambres

Parmi les actions en cours, on retrouve les actions en lien l'audit Handicap accessibilité

- Indicateurs de résultats

Axe Politique de : l'accueil



Hospitalisation

⇒ **Stabilité des scores**

Plus précisément on note :

- Une amélioration du score lié aux horaires (70,2% en 2021 en lien avec les restrictions du COVID) et 87,5% en 2022)
- Les premiers effets de notre campagne concernant l'identification des professionnels avec une amélioration du score de satisfaction de 86,8% en 2021 à 89,7 % en 2022

Chirurgie ambulatoire

⇒ **Stabilité des scores**

- on note une stabilité des scores pour l'identification des professionnels (score de 90%) et les démarches administratives (score de 94%).

EVALUATION DU PROJET DES USAGERS

Les évaluations

■ Indicateurs de résultats

Axe 2 Droits des patients

	Résultats 2022
Taux de patients ayant souhaité et pu exprimer leur consentement libre et éclairé sur son projet de soins et ses modalités (e Satis)	55,5% (11ème CLCC sur 20)
Taux de patients ayant bénéficié du respect de son intimité (e Satis)	95,5% (13ème CLCC sur 20)
Traçabilité de la personne à prévenir (CJP)	75%
Traçabilité de la personne de confiance en hospitalisation (Oncologie médicale et chirurgie)	100%
Traçabilité de la personne de confiance en hôpital de jour	97%
Information sur le droit à rédiger ses directives anticipées (DA) en oncologie médicale et chirurgie	87%
Nombre de dossier où l'on retrouve les directives renseignées par le patient en oncologie médicale et chirurgie	Onco : 21% Chir : 39%
Patient traceur : Critère 3.2-04 L'établissement veille à la bientraitance	100%

Globalement, il est obtenu de bons scores concernant la thématique droits des patients

Points de vue des patients => Eléments maîtrisés : respect de l'intimité, bientraitance, rédaction des directives anticipées

Points de vue des professionnels

=>Eléments maîtrisés : personnes de confiance, directives anticipées pour lesquels on note un très bon score concernant l'information du patient

=>Eléments en progrès : l'indicateur « Taux de patients ayant souhaité et pu exprimer leur consentement libre et éclairé sur son projet de soins et ses modalités » a pour objectif de s'assurer de la possibilité laissée au patient de consentir librement à ses soins tout en étant informé de manière satisfaisante, cet indicateur est calculé à partir des données d'eSATIS.

Pour cela, il est tenu compte du score du Taux consentement libre «avez-vous (vous ou vos proches) pu participer aux décisions concernant vos soins ou votre traitement ? » et du Taux consentement éclairé « Avez-vous reçu spontanément (sans le demander) des explications sur votre état de santé, votre traitement, vos soins, etc... ? " B "Que pensez-vous de la clarté des réponses des médecins, des chirurgiens ou des sages-femmes du service ? " »

EVALUATION DU PROJET DES USAGERS

Les évaluations

■ Indicateurs de résultats

Axe 4 : Patients experts

	Résultats 2022
Votre projet d'établissement intègre-t-il la promotion de l'expérience patient?	Oui (92% des CLCC)
Avez-vous intégré les patients dans au moins 3 démarches (patient ressource, patient pair-aidant, patient formateur, patient évaluateur, patient coordinateur)?	Non (31% des CLCC)

Unicancer a défini début 2023 les notions en lien avec l'expérience patient, ce qui va permettre au centre Jean PERRIN de valoriser les actions programmées en 2023

- **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...
- **Patient pair-aidant** Accompagne d'autres patients dans leurs parcours de soins grâce à son vécu, son savoir expérientiel.
- **PROJET RECONSTRUCTION MAMMAIRE**
- **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.
- **Patient évaluateur** Participe à l'amélioration de la qualité des soins et à la gestion des risques au travers de sa participation à différentes évaluations et audits.
- **PROJET ORGANISATION DE LA SORTIE EN ONCOLOGIE ET CHIRURGIE**
- **PRENDRE EN COMPTE LA VOIX DU PATIENT DANS L'ANALYSE D'UN EVENEMENT INDESIRABLE ASSOCIE AUX SOINS**
- **Patient coordonnateur** Coordonne et contribue aux projets en lien avec le partenariat patient ainsi qu'à la diffusion de la culture collaborative. Développe et anime un réseau de patients

LE PROJET DES USAGERS

Edition 2019 - 2023

Version 3

Projet des usagers du Centre Jean PERRIN édition 2019-2023

M. Michel CHABAUD
CLCV

Mme Emilie DEL BOCA
Ligue Contre le Cancer 63



Mme Armelle RIBEYRE
ADMD

Mme Monique MONTAGNON
ADMD, Présidente de la CDU

Venez les rencontrer :

le 3ème 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

