



LE PROJET

DES

USAGERS

Edition 2019 - 2023

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

Le projet des usagers

Edition 2019-2023

SOMMAIRE

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



PRÉSENTATION

La commission des usagers

La commission des usagers est composée de professionnels de santé du Centre Jean PERRIN et de représentants des usagers désignés par l'Agence Régionale de Santé (ARS).

Les représentants des usagers siègent dans les commissions et instances dans lesquelles ils ont été mandatés. Ils sont là pour défendre et veiller au respect de vos droits en tant qu'usagers du Centre.

Ils sont également présents pour faciliter l'ensemble de vos démarches ainsi que celles de vos proches et accompagnants.

Les contacter

- **Au Centre** : lors de leurs permanences au Centre tous les 3èmes lundis de chaque mois de 9h à 12h devant l'ERI® au rez-de-chaussé.
- **Par courrier** : à l'attention des Représentants des Usagers, Direction Générale, 58 rue Montalembert, 63011 Clermont-Ferrand Cedex 1
- **Par email** : CommissionDesUsagers-CentreJeanPerrin@outlook.fr

Le projet

Le travail de la commission des usagers repose sur un projet qui s'articule autour de **4 grands axes** :

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

Chacun de ces grands axes est lui-même divisé en plusieurs objectifs, basés sur des actions concrètes à atteindre chaque année.

AXE 1 **Respect des droits du patient**

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.
- Proposer des animations en collaboration avec les représentants des usagers et les professionnels du Centre.

Les actions

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

La validation des documents et l'analyse des indicateurs est en cours avec un groupe dédié.

- 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 est en cours de création.

- Établir un plan annuel de manifestation. Les mettre en oeuvre et les évaluer à posteriori.

Depuis 2019, les représentants des usagers sont intégrés aux projets déjà existants (ex : Semaine sécurité des patients, etc.).

Mise en place de la Journée Européenne des Droits en Santé en 2020 au Centre (reporté à septembre compte tenu du contexte épidémique, COVID-19).

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



Atelier "bien manger pour bien soigner", 2019

Prévention - Éducation

AXE 2

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 nutritionnels, les représentants des usagers seront intégrés à l'ensemble des ateliers d'éducatifs fin 2020.

AXE 3 La politique de l'accueil

Les objectifs

- Vous éclairer ainsi que votre entourage sur les conditions de prise en charge dans chaque secteur (locaux, organisation, technique, parcours, etc.).
- Évaluer votre accueil si vous êtes en situation de handicap, afin de s'assurer de l'égalité de l'accès aux soins pour tous.
- Améliorer votre accueil physique afin d'adoucir votre attente, en respectant vos droits et en vous permettant d'être autonome.

Les actions

- Réaliser une enquête qualitative sur les attentes des patients.
- Décliner le livret d'accueil patient du Centre Jean PERRIN au sein de chaque service.
- 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...)

Proposition faite en 2019, non retenue pour l'instant et poursuivie en 2020.

- Réaménager les salles d'attentes de consultation, de l'hôpital de jour et de médecine nucléaire.

- Médecine nucléaire et consultations de chirurgie/anesthésie en 2019
- Hôpital de jour en 2020 (en cours)

- 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

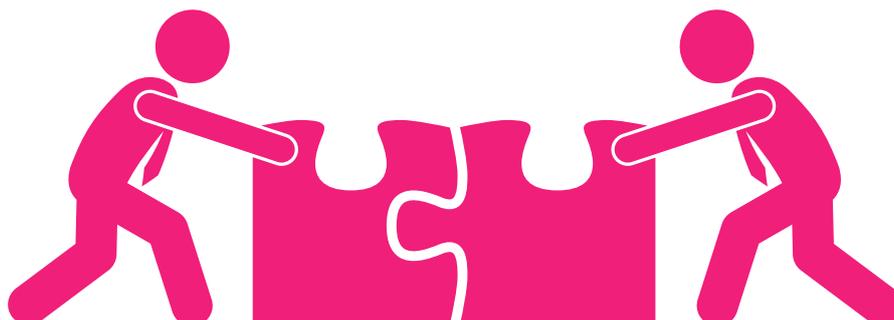
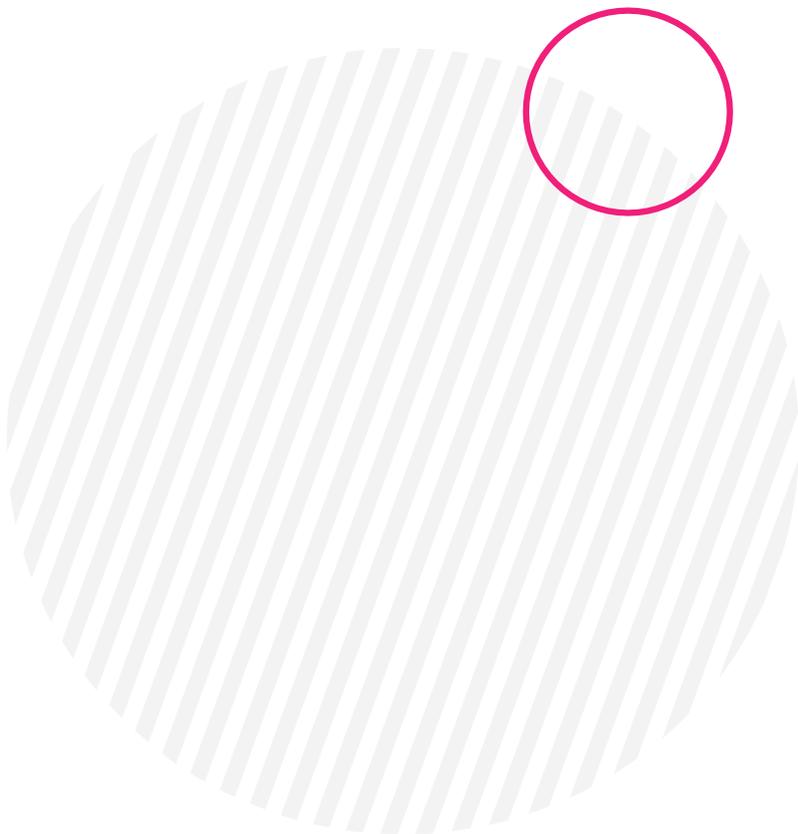
Patients experts AXE 4

Les objectifs

Initier un projet de déploiement des patients experts de leurs vécus au Centre Jean PERRIN. ■

Les actions

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



LE PROJET DES USAGERS

Edition 2019 - 2023



Représentants des usagers

(de gauche à droite) :

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

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



Centre
Jean PERRIN

unicancer Clermont Auvergne Métropole