



ANNEXE 2

PROJET DES USAGERS



ANNEXE 2 PROJET DES USAGERS

SOMMAIRE

PRÉAMBULE Page 33

**UN PROJET DES USAGERS,
POUR QUI ?** Page 33

OBJECTIFS Page 34

**UN ENGAGEMENT INSTITUTIONNEL
EN FAVEUR DES PATIENTS** Page 34

**UNE ÉLABORATION
PARTICIPATIVE** Page 34

AXES DE TRAVAIL RETENUS Page 35

> Renforcer la lisibilité
des représentants des usagers
et développer le partenariat
avec les associations Page 35

> Renforcer l'implication
du patient dans sa prise
en charge Page 35

> S'enrichir de l'expérience
patient et accompagnant Page 35

MÉTHODES ET SUIVI Page 36



PRÉAMBULE

Le décret du 1^{er} juin 2016 relatif à la Commission des Usagers (CDU) des établissements de santé donne la possibilité à la CDU de proposer un projet des usagers.

Le projet des usagers exprime les propositions et attentes des usagers au regard de la politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité des soins et du respect des droits des usagers.

Construire un projet des usagers n'est pas une obligation réglementaire. Il découle d'une démarche volontaire en partenariat avec les usagers et leurs représentants.

Il rend compte d'un regard croisé entre professionnels, soignants, représentants d'usagers, représentants d'associations en faveur des usagers au sein de l'établissement.

Le projet des usagers s'inscrit dans le projet d'établissement de la Clinique des Augustines.

Validé par la CDU, le projet des usagers est un outil d'amélioration continue de la qualité des soins et de l'expérience patient.

UN PROJET DES USAGERS, POUR QUI ?

Un usager est une personne qui utilise un service de santé de façon habituelle et courante.

Le projet des usagers a pour ambition de répondre aux besoins et aux attentes de la population qui fréquente la Clinique des Augustines. L'apport des usagers est indispensable car ils connaissent les atouts et les limites de l'établissement.

Ils perçoivent les dimensions de l'accompagnement en complémentarité de celles identifiées par les professionnels de santé, administratifs et techniques.

ANNEXE 2 PROJET DES USAGERS

OBJECTIFS

Le projet des usagers de la Clinique des Augustines a pour ambition de répondre aux besoins et aux attentes des patients et de leurs proches et aidants.

Depuis de nombreuses années, la Clinique des Augustines s'est engagée dans une démarche qualité relative aux droits des patients, reconnue par la Haute Autorité de Santé en 2024 par la certification avec la mention « Haute qualité des soins ». L'implication des représentants des usagers est un point fort de l'établissement. Le projet des usagers donne l'opportunité d'un partenariat entre différents acteurs (représentants des usagers, associations, CDU, Commission Médicale d'Établissement). Il permet de mettre en cohérence et de valoriser les collaborations existantes et de créer les conditions d'un partenariat pérenne et solide entre les usagers, les associations, la direction et les professionnels de santé.

UN ENGAGEMENT INSTITUTIONNEL EN FAVEUR DES PATIENTS

Le projet des usagers reflète l'engagement de la Direction Générale, de la Commission Médicale d'Établissement (CME), du service qualité et gestion des risques, des services de soins et des représentants des usagers pour placer les patients au cœur des pratiques. Il s'agit non seulement de permettre aux usagers de faire valoir leurs droits, mais également de soutenir les professionnels dans la conduite de processus parfois complexes. Le projet des usagers est articulé avec le projet médical et de soins.

La Clinique des Augustines dispose d'une CDU active au service des usagers et de l'amélioration de la qualité de prise en charge. Le projet de la Clinique consiste à conforter l'action des représentants des usagers en plaçant le patient comme acteur de sa santé.

UNE ÉLABORATION PARTICIPATIVE

Les premières pistes de réflexion ont été lancées lors de la préparation de la visite certification en 2024 avec les usagers. La volonté de formaliser un projet des usagers a été affirmée par la CDU.

La méthodologie choisie pour construire le projet des usagers respecte une démarche participative par la mise en place d'un groupe de travail. Elle autorise la multiplicité des regards, la transversalité, le partage et la confrontation des avis.

Le groupe de travail s'est réuni à 5 reprises entre février et novembre 2025.



Le projet a été présenté aux instances entre le 21 novembre et le 8 décembre et validé le 12 décembre 2025.

Composition du groupe de travail :

- Grégory ANSOULT – Directeur du système d'information
- Séverine ARTERO – Responsable d'unité de soins
- Emmanuel BOYER – Vice-président de la CDU, Médiateur non médical titulaire et Directeur des services de soins infirmiers
- Marie-Jeanne BURLOT-OLIVO – Responsable qualité et gestion des risques, relations usagers et projets
- Sabine CAMENEN – Représentant des Usagers (UDAF 56)
- Antoine CURTIL – Président de la CDU, Représentant des Usagers (UDAF 56)
- Marie-Laure GESLIN – Responsable d'unité de soins
- Steve GOURLAOUEN – Responsable technique
- Dr Marie GROLEAU – Médiateur médical titulaire
- Laurent HAENTJENS – Représentant de l'association Être-là
- Françoise HEMON – Responsable d'unité de soins
- Sophie LABAS – Directrice adjointe des services de soins infirmiers
- Christian LE BLOAS – Représentant des Usagers (France Rein Bretagne)
- Nadine LE HIR-PEPION – Responsable d'unités de soins
- Typhaine LE LUEL – Responsable administrative
- Dr Jean-Paul LEMBELEMME – Médecin Président de la CME et Médiateur médical suppléant
- Marie LE ROHELLEC – Responsable d'unité de soins
- Armelle LE SAUX – Représentant de l'association Être-là
- Sarah MARION – Assistante de Direction
- Sylvie MOBIHAN – Responsable communication
- Marion PLANTARD – Secrétaire médicale
- Véronique SEVETTE – Responsable d'unité de soins
- Sr Catherine – Responsable de l'Aumônerie
- Sr Ombeline – Chargée de mission
- Anne-Marie TESSIER BUSSON – Représentant de l'association JALMAV
- Laurence THETIOT – Assistante de Direction
- Annie VERRIER – Représentant des Usagers (Ligue contre le cancer)
- Christine ZUBER – Représentant de l'association JALMAV
- Un représentant de l'association France Alzheimer
- Un représentant de l'association Maison bleue



ANNEXE 2 PROJET DES USAGERS

AXES DE TRAVAIL RETENUS

RENFORCER LA LISIBILITÉ DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS ET DÉVELOPPER LE PARTENARIAT AVEC LES ASSOCIATIONS

Le respect des droits des patients à la Clinique des Augustines constitue un pilier de la prise en charge. Il s'agit de garantir à chaque patient une attention particulière à sa dignité, son intimité, la confidentialité de ses données personnelles et plus globalement de bénéficier d'une prise en charge bienveillante. Ces droits visent à protéger l'autonomie du patient tout en renforçant la relation de confiance avec les équipes.

En complément de l'engagement individuel du patient dans sa prise en charge, l'implication du patient ou de ses représentants peut aussi être réalisée au service du collectif. Celle-ci peut prendre différentes formes : représentants des usagers, associations de patients, groupe de pairs, patients partenaires... Y recourir renforce l'implication des patients dans leur prise en charge et concourt à l'amélioration du système de santé.



Les actions identifiées :

- Créer et animer un espace des usagers
- Mener des formations des professionnels sur les droits des patients : bientraitance, médiation
- Renforcer l'implication des représentants des usagers au sein de l'établissement :
 - Faire participer les représentants des usagers aux réflexions éthiques
 - Systématiser la participation des représentants des usagers aux projets institutionnels
- Promouvoir le projet des usagers auprès des professionnels de l'établissement
- Organiser des journées thématiques sur les droits des usagers
- Développer le partenariat avec des associations dont l'action est adaptée au profil des patients accueillis
- Construire un programme d'intervention des associations

REFORCER L'IMPLICATION DU PATIENT DANS SA PRISE EN CHARGE

Guidée par les valeurs de respect et d'humanité, la Clinique doit favoriser le pouvoir d'agir des usagers sur leur santé. Déjà très engagée sur cet enjeu, comme Hôpital de proximité et au titre de



sa récente labellisation comme Maison Sport-Santé, la Clinique s'investit dans de nombreuses actions de sensibilisation et de prévention. Face au vieillissement de la population et à sa perte d'autonomie, rendre le patient acteur de sa prise en charge a tout son sens.

Cette action se traduit par la sensibilisation des patients et de la population d'une part, en leur donnant connaissance des enjeux et des démarches de prévention, ainsi que par une approche qui rend le patient acteur de son parcours. Le soutien aux aidants contribue aussi à la réalisation de cet objectif : il est en soi une démarche de sensibilisation et de prévention, et leur permet de guider et d'accompagner au mieux ceux qu'ils soutiennent dans la prise en charge de leur santé.

Les actions identifiées :

- Promouvoir le développement de l'éducation thérapeutique en interne et en partenariat avec les structures du territoire
- Informer les patients sur les outils permettant d'être acteur de leur santé :
 - Développer le recours au dossier médical partagé et un meilleur accès à ses informations
 - Développer l'accès aux RDV et résultats en ligne
 - Systématiser la remise de la lettre de liaison au patient
 - Améliorer et faciliter l'information sur les actions de prévention : activité physique, nutrition, vaccination...
- Organiser des actions pour familiariser les usagers à l'utilisation du numérique
- Mettre en place le PAAM (patient en auto-administration des médicaments)
- Envisager la mise en place d'un système d'aide aux personnes malentendantes à l'entrée de la Clinique
- Engager un projet architectural pour permettre un accès pour les brancards depuis l'entrée principale
- Développer le soutien aux aidants :
 - Permettre aux aidants de bénéficier d'une médiathèque de ressources facilement accessibles
 - Développer les mesures d'accompagnement des aidants, favorisant le répit et la détente pendant la prise en charge de leur proche

ANNEXE 2 PROJET DES USAGERS

S'ENRICHIR DE L'EXPÉRIENCE PATIENT ET ACCOMPAGNANT



La prise en compte du point de vue du patient, de son ressenti et de ses impressions, permet d'améliorer la qualité de la prise en charge en leur donnant un rôle dans l'évolution des pratiques et des relations entre professionnels de santé et patients.

Pour ce faire, la Clinique a mis en place un système de recueil et d'analyse de l'expérience du patient et de sa satisfaction qui doit encore évoluer pour favoriser l'expression des patients : recueil de témoignages lors d'événements indésirables ou encore recours aux patients partenaires lors du déploiement de projets institutionnels. Les expériences recueillies permettent de déployer des actions correctrices dans les prises en charge, ou d'innover dans les pratiques en s'appuyant sur l'expérience des patients.

Les actions identifiées :

- Développer le recours aux patients partenaires voire aux patients experts dans l'élaboration et le déploiement des projets institutionnels



- Faciliter le recueil et l'expression de l'avis des patients et aidants :
 - Faire participer les usagers à l'analyse des événements indésirables les concernant
 - Installer une boîte à idées sur l'amélioration de la prise en charge
- Organiser des rencontres avec les usagers : tables rondes, temps de partage
- Améliorer l'interconnaissance entre les représentants des usagers et les associations partenaires
- Élargir annuellement la CDU aux associations partenaires
- Développer la vente de matériel et de nourriture à destination des usagers

MÉTHODES ET SUIVI

La mise en œuvre du projet des usagers 2026-2030 constitue un réel enjeu pour la Clinique des Augustines.

La Commission des Usagers sera le lieu d'échange et de suivi global du projet. Un état d'avancement de la réalisation des différentes actions sera organisé annuellement et transmis au COPIL du projet d'établissement pour faire le constat de son avancement et des éventuels réajustements à opérer

Par-delà l'engagement de la CDU, de la Direction Générale et des différentes instances, le projet des usagers ne peut être mené à bien qu'avec l'adhésion, la solidarité et la participation active des professionnels de l'établissement.