

# PROJET DES USAGERS

- 2025 / 2029 -



# L'USAGER, UN ACTEUR ENGAGÉ POUR SA SANTÉ

Le projet des usagers de la Polyclinique de Blois 2025-2029 a été élaboré en étroite collaboration entre les représentants des usagers, le service qualité et gestion des risques, en lien avec la commission des usagers.

Il s'inscrit dans la démarche de la certification par la Haute Autorité de Santé "Les représentants des usagers sont impliqués dans la vie de l'établissement" d'une part, et dans la politique qualité gestion des risques 2024-2028 de la Polyclinique de Blois d'autre part.

Ses objectifs visent à :

- Améliorer la qualité de la prise en charge des patients
- Renforcer l'information et l'accès aux droits des usagers
- Favoriser l'implication des usagers dans leur parcours de soins



## Un projet décliné en 4 axes

### Axe 1 : Améliorer la visibilité et la connaissance des RU et de la CDU

Le rôle des représentants des usagers et de la Commission des Usagers (CDU) est essentiel pour garantir que les droits des patients soient respectés et que leur expérience soit prise en compte. Les représentants des usagers sont là pour être la voix des patients, en recueillant leurs retours, en défendant leurs intérêts et en contribuant à l'amélioration continue. Leur mission est de veiller à ce que chaque patient soit traité avec dignité, qu'il ait accès à une information claire et qu'il puisse exercer ses droits en toute transparence.

La Commission des Usagers, quant à elle, est un organe clé dans cette démarche. Elle permet de traiter les plaintes et réclamations des patients, mais aussi de proposer des actions concrètes pour améliorer la qualité des soins et l'accueil des usagers.

En faisant connaître le rôle des représentants des usagers et de la CDU, nous permettons aux patients de mieux comprendre qu'ils ont des interlocuteurs dédiés à leurs préoccupations et que leur voix compte. Cette démarche renforce la confiance, encourage l'engagement des patients et contribue à un environnement de soins plus respectueux et plus efficace pour tous.

1. **Améliorer le contenu des canaux de communication en interne et externe pour améliorer l'information sur les RU et la CDU**
2. **Rencontrer les patients et leurs familles dans les services afin de recueillir leurs expériences**
3. **Présenter le rôle et les missions des RU aux instances de l'établissement et aux professionnels dans les services**



## Axe 2 :

Renforcer la participation des représentants des usagers à la démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins

La participation des représentants des usagers à la démarche d'amélioration de la qualité est un levier essentiel pour garantir que les soins et services proposés répondent véritablement aux attentes des patients. En impliquant les RU, on s'assure que la voix des usagers est intégrée dans les processus de réflexion et d'action. Leur rôle est de faire remonter les retours des patients, d'identifier les points à améliorer et de proposer des solutions concrètes pour améliorer l'accueil, la prise en charge et la qualité des soins. Cette collaboration entre les usagers et les équipes soignantes favorise une approche plus humaine, plus centrée sur les besoins réels des patients et permet de mettre en place des actions d'amélioration qui ont un impact direct sur l'expérience patient.

1. **Développer l'intégration des représentants des usagers dans les différentes instances de l'établissement (ex : CLAN, CLUD, EOH, éthique, etc.)**
2. **Inviter les représentants des usagers à participer à la démarche qualité et sécurité des soins : patients traceurs, parcours traceurs, audits systèmes, recueil d'expérience...**



## Axe 3 :

Contribuer à l'expression de l'expérience patient et de ses proches pour faciliter l'engagement du patient

Les représentants des usagers jouent un rôle clé dans la collecte et l'expression de l'expérience patient, contribuant ainsi à améliorer la qualité des soins et à renforcer l'engagement des patients. En écoutant les témoignages des patients, en recueillant leurs retours et en analysant leurs besoins, les représentants permettent à l'établissement de mieux comprendre les attentes et les difficultés vécues par les patients tout au long de leur parcours de soin. En partageant ces retours avec l'équipe soignante et en proposant des pistes d'amélioration, les représentants des usagers facilitent l'implication active des patients dans leurs soins, créant un environnement plus collaboratif.

1. **Réaliser une enquête auprès des patients dans un service, un jour donné, notamment sur une thématique spécifique (bien-être, information sur les droits, etc.) en complément des questionnaires de sortie**
2. **Favoriser le taux de retour des questionnaires de sortie en invitant les professionnels à présenter le questionnaire au patient et en insistant sur l'importance de sa contribution pour améliorer la qualité et la sécurité des soins**
3. **Diffuser les résultats des questionnaires de satisfaction dans les services afin qu'ils définissent des axes d'amélioration**

## Axe 4 :

### Promouvoir le respect des droits des usagers

La promotion du respect des droits des usagers est essentielle pour garantir une prise en charge de qualité, humaine et éthique. Chaque patient doit être informé de ses droits et être traité avec dignité et respect, indépendamment de sa situation. Cela implique de s'assurer que la confidentialité des données soit préservée, et que les usagers aient un droit d'expression. Les représentants des usagers, ont la responsabilité de veiller à ce que ces droits soient non seulement respectés mais également promus au quotidien, à travers des actions concrètes de sensibilisation, d'accompagnement et de médiation.

Le respect des droits des usagers est une condition sine qua non pour instaurer une relation de confiance entre les patients et l'établissement, et pour garantir une prise en charge respectueuse et adaptée à chaque individu.

1. **Informers les usagers sur les directives anticipées, la personne de confiance, l'accès au dossier médical, la réalisation de réclamations et remerciements à la direction**
2. **Poursuivre le travail avec le comité éthique et promotion de la bientraitance afin de sensibiliser les professionnels sur le respect de la personne soignée**

# LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS



**Christine VIEUXGUE**

Membre titulaire  
UDAF

christina.palud@laposte.net  
06 89 98 57 15



**Nadine CAILLAUD**

Membre titulaire  
Ligue contre le cancer

caillaud\_nadine@bbox.fr  
02 54 74 53 44



**Philippe KAZMIERCZAK**

Membre suppléant  
Association des  
sclérodermiques

philippe.kazmierczak@wanadoo.fr  
02 54 74 53 44

Pour en savoir plus :  
Site de la HAS : <https://www.has-sante.fr/>



**Polyclinique  
de Blois**

Polyclinique de Blois  
1 rue Robert Debré 41260 La Chaussée  
St Victor  
Standard : 02.54.90.91.92.  
[www.clinique-blois.com](http://www.clinique-blois.com)



Suivez-nous sur :

