



PROJET DES USAGERS

2026 - 2030

REFERENCES REGLEMENTAIRES

Code de la santé publique (CSP)

- Articles L1110-1 à L1110-12 : droits fondamentaux des usagers
- Article L1112-3 : participation des usagers via la Commission des Usagers (CDU)

Loi n°2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé

Loi n°2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé

Loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes en situation de handicap

- Renforcement du rôle de la Commission des Usagers

Décret n° 2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la Commission des Usagers des établissements de santé

"La commission peut proposer un projet des usagers, après consultation de l'ensemble des représentants des usagers de l'établissement et des représentants des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement et intervenant en son sein.

Ce projet s'appuie sur les rapports d'activité établis en application de l'avant dernier alinéa de l'article L. 1112-3. Il exprime les attentes et propositions des usagers au regard de la politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité de la prise en charge et du respect des droits des usagers. La commission médicale d'Établissement contribue à son élaboration. Il est transmis par la commission des usagers au représentant légal de l'établissement. Le projet des usagers est proposé par la commission des usagers en vue de l'élaboration du projet d'établissement des établissements publics de santé, de la politique médicale des établissements de santé privés ou du projet institutionnel des établissements de santé privés d'intérêt collectif".

LES ENJEUX DU PROJET DES USAGERS



La Commission des Usagers (CDU) joue un rôle essentiel, en contribuant activement à l'amélioration continue de la qualité des soins, de l'accueil et de l'accompagnement des usagers et de leur famille.

La CDU s'inscrit ainsi comme un espace privilégié de réflexion collective, favorisant une culture partagée autour de la qualité, de la bientraitance et du respect des usagers. Cette dynamique permet d'enrichir le projet d'établissement et de renforcer la qualité de l'accompagnement global proposé aux patients et à leurs proches au sein des établissements de soins médicaux et de réadaptation LA PIGNADA - LE HILLOT.

Le projet des Usagers poursuit cette démarche ambitieuse, convaincu que l'amélioration de l'expérience patient est un facteur clé de qualité, de sécurité et de sens dans nos missions de soins et de réadaptation.

LA METHODOLOGIE D'ELABORATION DU PROJET DES USAGERS



Fruit d'un travail commun entre les Représentants des Usagers et les professionnels de l'établissement, il est le reflet de l'engagement fort de l'ensemble des acteurs de l'établissement dans l'amélioration continue du parcours de soins des patients et de leurs aidants.

Les axes de travail, validés par la Commission Des Usagers et la Commission Médicale d'Etablissement, couvrent à la fois une réflexion sur le parcours patient et le développement de l'expérience patient.

Un travail riche, ambitieux et collectif pour répondre au mieux aux attentes de la patientèle.

COMITE DE PILOTAGE

Un comité de pilotage composé de professionnels et de représentants des usagers a été constitué et s'est réuni afin d'identifier les axes de travail et, pour chacun d'entre eux, de déterminer les objectifs attendus et les actions à mener.

Les membres du comité



Pour les représentants d'usagers

Monsieur Gérard LABROUSSE, Ligue contre le cancer Gironde



Pour les établissements LPLH

Madame Sabine LAFLAQUIERE, Directrice, Présidente de la CDU

Madame Christelle DUHOO, Assistante Vie Institutionnelle et Qualité

Madame le Docteur Charlotte GERIN, médecin MPR, Vice Présidente de la CME et de la CDU

Madame Françoise Marais, Cadre de Santé

Madame Virginie GONDON, IDEC

Monsieur Camille COLNAT, Responsable Qualité Gestion du Risque

COMITE DE PILOTAGE

Validation et Communication

Le projet des usagers a été approuvé par les membres de la CDU lors de la séance du **15 juin 2026**.

Communication interne :

Direction des Etablissements LPLH

Membres de la CDU

Commission médicale d'Etablissement

Pôles Soins et de Rééducation/Réadaptation

Aux Professionnels de l'établissement via AGEVAL

Communication externe aux usagers et proches d'usagers

Publication sur le site internet LPLH www.lp-lh.fr

Livret d'accueil : QR Code

Diffusion sur les télés d'accueil

LES AXES STRATEGIQUES DU PROJET DES USAGERS

AXE 1 : AMÉLIORER L'EXPRESSION DES USAGERS ET LA CONNAISSANCE DE LEURS DROITS

Objectifs :

- Poursuivre et développer la promotion des droits
- Assurer une information claire, loyale et accessible
- Garantir le consentement libre et éclairé
- Respecter la dignité, l'intimité et la confidentialité des patients

Actions à mener :

- Diffusion du livret d'accueil actualisé
- Garantir l'information des patients en utilisant différents supports de communication : mise en place d'une télé d'accueil diffusant des vidéos sur les droits des patients (personne de confiance, directives anticipées, consentement, rôle des représentants des usagers...), tableau d'affichage réservé aux Usagers aux normes accessibilité (police, format, regroupement d'informations par type) pour faciliter la compréhension de tous
- Installation de silhouettes des usagers et leur rôle
- Faciliter les modalités de contact avec les RU : création d'un flyer avec les coordonnées des RU, Identification d'un "Espace Usagers et Aidants", mise à disposition et identification d'un bureau pour les RU en cas de demande d'entretien confidentiel avec un patient
- Mise en place d'indicateurs de suivi spécifiques "Droit des Patients" d'après les résultats des QS et eSatis
- Formation des professionnels aux droits des usagers.

LES AXES STRATEGIQUES DU PROJET DES USAGERS

AXE 2 : LES REPRESENTANTS DES USAGERS, PARTENAIRES DE L'ETABLISSEMENT

Objectifs :

- Renforcer la participation des représentants des usagers dans les projets stratégiques de l'établissement
- Valoriser la parole des RU

Actions à mener :

- Associer les représentants des usagers dans les différentes instances de l'établissement : Comité Ethique, Comité de Lutte contre la douleur (CLUD), Comité de Liaison alimentation nutrition (CLAN)
- Participation des RU à des ateliers ETP en fonction des spécificités
- Invitation des RU à participer à des groupes de travail spécifiques : signalétique, livret d'accueil

LES AXES STRATEGIQUES DU PROJET DES USAGERS

AXE 3 : AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE PATIENT

Objectifs :

- Améliorer la qualité de vie durant l'hospitalisation
- Réduire les situations d'insatisfaction

Actions à mener :

- Analyse partagée des plaintes et réclamations et mise en place d'actions correctives
- Analyse des QS internes et des résultats eSatis à une fréquence trimestrielle en CDU pour plus de réactivité.
- Donner la possibilité aux patients de participer aux enquêtes de plusieurs façons afin de recueillir un maximum d'avis et en respectant les capacités de chacun (tablette numérique, QRCode, format papier)
- Création , mise en place et suivi de PREMs
- Développement d'activités thérapeutiques
- Associer les RU aux projets d'aménagement et des organisations en recueillant leur expérience patient
- Développement de l'éducation thérapeutique à destination des usagers patients et des usagers familles.
- Organiser des ateliers d'informations sur l'Expérience Patient en collaboration avec les Représentants des Usagers.

CONTACTEZ NOS REPRESENTANTS DES USAGERS

Madame Nicole ANDRIEUX
Ligue contre le cancer Gironde

06.85.29.03.21

nicole.andrieux@wanadoo.fr



Monsieur Gérard LABROUSSE
Ligue contre le cancer Gironde

06.80.82.43.28

gerard.labrousse33@orange.fr

