



# PROJET DES USAGERS

CHU DIJON BOURGOGNE

—○—○—  
Avril 2024

# PRÉAMBULE

---

Le décret du 1<sup>er</sup> juin 2016 relatif à la Commission des Usagers (CDU) donne aux établissements de santé la possibilité de proposer un projet des usagers. Ce projet, affilié au projet d'établissement, permet aux usagers et à leurs représentants d'exprimer leurs attentes, de proposer des pistes de réflexion et des actions liées à la politique d'accueil, la qualité et la sécurité de la prise en charge et le respect des droits des usagers.

En effet, le décret précise en son point 4<sup>o</sup> que :

*« 4<sup>o</sup> 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 ou la conférence 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. »*

# MÉTHODOLOGIE

---

En janvier 2024, considérant que les conditions étaient réunies pour un tel projet, la Direction générale, la Commission médicale d'établissement, la Commission des Usagers, et la Direction de la Qualité, de la gestion des risques et des relations avec les usagers ont décidé de se doter d'un projet des Usagers.

En lien étroit avec les objectifs du projet d'établissement et du projet médico-soignant, le CHU Dijon Bourgogne saisit aujourd'hui l'opportunité de construire un projet des Usagers. Celui-ci a été co-construit par 3 des 4 représentants des usagers, accompagnés par l'élève directeur d'hôpital en stage de direction.

A la date du 1<sup>er</sup> avril 2024, les 3 représentants des usagers de l'établissement qui ont participé à la rédaction de ce projet sont :

- M. Christian Decombard, vice-président de la Commission des Usagers du CHU Dijon Bourgogne (Association Dépendances 21).
- Mme Dominique Loizelet (Association Spina Bifida 21).
- M. Armand Fages (Association Transhépate BFC).

Un groupe de travail a été créé pour réfléchir aux actions à mettre en œuvre dans les prochaines années : celui-ci est composé des Représentants des Usagers (RU), de certains représentants d'associations conventionnées avec le CHU Dijon Bourgogne et d'un élève directeur d'hôpital.

Les objectifs de ce groupe de travail sont de :

- Identifier les axes prioritaires permettant l'amélioration de l'accueil, le renforcement de la sécurité et de la qualité de la prise en charge et le respect des droits des Usagers ;
- Recueillir les attentes des usagers à travers la voix de leurs représentants et de les décliner en actions opérationnelles à mettre en œuvre à court et long terme au sein du CHU Dijon Bourgogne.
- Réunir les professionnels de santé, les Représentants des Usagers et les référents administratifs pour mettre en œuvre ce projet dans les prochaines années, faisant ainsi du CHU un établissement d'excellence pour les usagers.

Les documents utilisés pour proposer des actions opérationnelles sont le rapport de certification de la HAS (2023), le bilan des événements indésirables, les derniers rapports d'activité annuels de la Commission des Usagers, le projet d'établissement, les données-clés du CHU Dijon Bourgogne et les résultats des enquêtes e-Satis. Le groupe de travail a ainsi étudié :

- L'opportunité de décliner ou non une recommandation ou orientation nationale ou régionale ;
- La faisabilité et l'acceptabilité d'une telle action ;
- L'articulation avec le projet médical, le projet d'établissement et/ou la certification HAS ;
- La répétition d'un événement engendrant une insatisfaction ;
- Les priorités locales dont celles déterminées par la Commission des Usagers.

# MÉTHODOLOGIE

---

Le groupe de travail s'est réuni trois fois pendant trois heures depuis janvier 2024 pour élaborer ce projet. Lors des réunions dédiées à la rédaction du projet des usagers, ont été abordés les points suivants :

- 1.** La politique d'accueil du CHU : signalétique, politique d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite, niveau d'informations nécessaires avant de se rendre dans un service, renforcement de la place des associations et développement d'activités culturelles au CHU.
- 2.** Le renforcement de la qualité et de la sécurité de la prise en charge : place de la communication entre les soignants et les usagers, prise en charge de la douleur, garantie d'une continuité des soins, usage du numérique.
- 3.** Le respect des droits et le rappel des devoirs des usagers: lutte contre les violences, respect de la laïcité, respect de la dignité du patient, place de la Maison des Usagers.

## Accueillir au CHU Dijon Bourgogne

### 1. Garantir une meilleure accessibilité du CHU aux usagers

Le CHU Dijon Bourgogne est l'établissement de référence en région Bourgogne. Les représentants des usagers souhaiteraient voir se constituer, à l'échelle de l'établissement, un groupe de travail « accessibilité » associant, outre les professionnels hospitaliers concernés, les usagers et les Représentants des Usagers pour définir les priorités à mettre en place.

#### **Recommandation n°1 : travailler la politique de stationnement au CHU**

Le stationnement au CHU est de plus en plus compliqué et entraîne de nombreux retards, notamment dans les services de consultation, le temps que les patients trouvent une place. Afin d'éviter les embouteillages aux heures de pointe – entre 10 et 12h puis à 16h –, l'équipe du Projet des Usagers propose les pistes de réflexion suivantes :

- Clarifier la politique Taxi sur le parking du Hall B : l'instauration d'un délai de dépôt est une piste à travailler dans les groupes de travail.
- Apporter une réponse aux cas particuliers : il s'agit de rendre l'accès plus simple pour les femmes enceintes devant la Maternité. Actuellement, les femmes enceintes qui se présentent au CHU arrivent soit par ambulance devant les Urgences Maternité, soit stationnent sur le parking des Usagers.
- Compte tenu de la grande surface des parkings entre le SSR et Bocage Central, l'équipe projet souhaite s'assurer de la disponibilité des fauteuils roulants et fauteuils supplémentaires pour les personnes à mobilité réduite. De la même manière, il convient de s'assurer que les places réservées pour les personnes en situation de handicap ne soient pas occupées par des personnes valides ou des transporteurs privés, notamment sur le parking du Hall B.
- Les véhicules stationnés sur une place « handicapé » devront être immobilisés sur place plus rapidement.
- Les équipes du Département Logistique, et notamment les équipes des Espaces Verts, insistent sur le fait que les espaces de verdure (devant le Hall B) ne sont pas des espaces de stationnement comme ils le sont trop régulièrement.
- Informer que les véhicules non autorisés garés sur une place « handicapé » pourront être immobilisés sur place.

Le CHU Dijon Bourgogne s'engage activement dans la transition écologique. Ainsi une politique pour les 2 roues doit être développée plus largement par l'installation de nouveaux locaux à vélo. A moyen terme, une piste cyclable traversant le CHU pourrait être pensée.

#### **Recommandation n°2 : renforcer la signalétique**

Un travail de révision de la signalétique a débuté. Il reste encore de très nombreux espaces dont la signalétique est inexistante ou datée. Le groupe de travail pourrait

accompagner la Direction de la communication dans ce projet de révision de la signalétique.

### **Recommandation n°3 : garantir l'accessibilité des espaces**

L'analyse des enquêtes E Satis avec les questions « Que pensez-vous de l'accessibilité jusqu'au service où a lieu votre opération ? » en chirurgie ambulatoire et « Que pensez-vous de l'accessibilité de l'établissement de santé ? » en MCO permettent de mettre en avant les pistes de réflexion suivantes :

- Les ascenseurs du CHU ne sont pas adaptés aux personnes malentendantes ou malvoyantes : la mise à jour de nos ascenseurs en braille et audio semble donc nécessaire. De la même manière, l'ascenseur Handicapé de l'Hôpital d'Enfants est peu visible. Un travail de signalétique et d'indication du chemin vers l'ascenseur est nécessaire rapidement.
- Mettre à disposition des fauteuils dans d'autres endroits stratégiques pour l'arrivée des patients.
- S'assurer d'une signalétique et une communication spécifique et adaptée pour les personnes malvoyantes.
- Adapter les différents espaces extérieurs pour permettre aux piétons une facilité de circulation sur le site : ajout de trottoir, de marquage au sol, de ralentisseurs...
- Limiter les risques de chutes et de glissades sur l'ensemble du site.

## **2. Renforcer la participation des usagers au projet du CHU Dijon Bourgogne**

Le CHU Dijon Bourgogne souhaite accentuer sa politique de partenariat avec les associations d'usagers du système de santé agréées. Il s'est attaché à permettre aux associations d'intervenir dans les services et à encourager le bénévolat. L'implication des représentants des usagers, des patients partenaires, des représentants et bénévoles d'associations est au cœur des enjeux de la nouvelle certification des établissements de santé pour la qualité et la sécurité des soins portée par la Haute Autorité de Santé (HAS). Le CHU Dijon Bourgogne associe déjà les Représentants des Usagers à sa démarche de certification, dès l'évaluation interne, pour mettre en œuvre des actions d'amélioration basées sur l'expérience patient.

### **Recommandation n°4 : diversifier l'implication des Représentants des Usagers et des associations dans l'établissement**

Les Représentants des Usagers sont d'ores et déjà associés aux projets du CHU : création du fonds de dotation, schéma directeur logistique, participation aux instances, etc. Il convient désormais d'amplifier cette dynamique.

Les Représentants des Usagers et les associations agréées avec le CHU sont encore peu connues des usagers et de leurs familles. Ainsi, il est proposé de renforcer la communication auprès des professionnels et des usagers sur le rôle des Représentants des Usagers :

- Il s'agit tout d'abord d'identifier plus facilement les Représentants des Usagers au CHU Dijon Bourgogne :
  - Proposer des affiches dans les lieux d'attente de tout le CHU sur la représentation des usagers, leurs missions et l'accompagnement proposé ;
  - Disposer une affiche dans toutes les chambres faisant figurer un QR code permettant de se rendre sur la page internet du CHU dédiée aux représentants des usagers ;

- Au sein de la Maison des Usagers (MDU), une connaissance réciproque entre associations et bénévoles est encouragée afin de renseigner au mieux les usagers.
- L'implication des Représentants des Usagers peut passer par l'inclusion des usagers dans les formations proposées par le CHU : il s'agit finalement de s'assurer que les RU ont bénéficié de la formation socle obligatoire, d'associer les RU aux formations institutionnelles entrant dans leurs missions et champs de compétences et leur communiquer le plan de formation.
- Les associations pourront être mises à l'honneur lors d'une Journée des Associations.

### **Recommandation n°5 : faire vivre la Maison des Usagers**

La Maison des Usagers, située devant l'entrée principale du Hall A, est un espace d'accueil, d'échanges, d'écoute et d'informations pour les usagers et leurs familles. Ce lieu est aujourd'hui tenu par nos Représentants des Usagers. La mission d'information de la Maison des Usagers se décline en plusieurs axes :

- L'accompagnement d'une personne ayant des problèmes de santé ;
- La prévention ;
- L'information sur les droits des usagers ;

La Maison des Usagers n'est toutefois pas toujours ouverte, d'une part par un manque de professionnels ou bénévoles disponibles pour cette mission, d'autre part parce que les locaux ne sont pas adaptés pour accueillir des patients. Ainsi, le CHU travaille à garantir la confidentialité des échanges au sein de la MDU en aménageant les lieux autrement. Il convient aussi d'aider les usagers à devenir des partenaires des professionnels de santé en renforçant leur intégration et l'expression des associations au CHU. Un meilleur adressage des patients vers la Maison des Usagers est l'une des pistes de réflexion du projet des Usagers, sans doute en s'assurant que les services ont le numéro de la Maison des Usagers.

### **Recommandation n°6 : développer la démarche « Patient traceur »**

Cette démarche développée et promue par la Haute Autorité de Santé permet d'analyser le déroulement d'une prise en charge, de prendre en compte l'expérience patient et de partager, le cas échéant, ses propositions d'amélioration.

Les représentants des usagers soutiennent la démarche actuelle du CHU Dijon Bourgogne de réalisations régulières d'évaluations par la méthode du patient traceur au sein des pôles hospitalo-universitaires. Le CHU poursuit le développement d'audits Patients traceurs dans les services et pôles dans les années à venir.

## **3. Faciliter l'orientation et l'accueil du patient pour se rendre dans un service.**

### **Recommandation n°7 : S'assurer que tous les documents d'informations soient mis à disposition du patient**

### **Recommandation n°8 : Faire du CHU Dijon Bourgogne un lieu de vie avec le développement d'activités culturelles et ludiques pour nos patients**

# DEUXIÈME PARTIE

## Garantir la qualité et la sécurité des soins au CHU

### 1. Garantir la continuité des soins.

#### **Recommandation n°9 : améliorer la communication entre les usagers et les professionnels de santé**

Accompagner les usagers dans l'utilisation des nouveaux dispositifs améliorant l'accès aux soins fait partie des évolutions organisationnelles et architecturales de l'établissement. Ces perspectives sont décrites dans le projet d'établissement 2024-2028. L'occasion est saisie de retranscrire cette politique d'accueil des usagers dans le Projet des Usagers.

La sortie d'hospitalisation d'un patient se prépare dès son admission. Aussi est-il primordial de faire intervenir des professionnels aux compétences complémentaires. L'amélioration du lien ville-hôpital, proposée par les RU et représentants d'association, se traduit par la mise en œuvre de différents travaux :

- La lettre de liaison : remettre à tous les patients, le jour de leur départ de l'établissement, la lettre de liaison et l'ensemble des documents permettant la poursuite de leur prise en charge.
- Transmettre par messagerie sécurisée aux professionnels de santé de ville, au plus tard le jour de la sortie du patient, les documents permettant la continuité de leur prise en charge.
- Harmoniser les pratiques et les supports administratifs de convocation et d'information utilisés par les secrétariats médicaux.
- Faire connaître le dispositif du Salon de sortie aux professionnels de santé afin de garantir le confort des patients, usagers et fluidifier les sorties des services.

#### **Recommandation n°10 : accompagner le proche et le patient**

Les équipes de soin doivent d'assurer de la délivrance d'une information adaptée et claire pour chaque patient et sa famille lors de l'annonce d'un diagnostic. Pour mener à bien cette recommandation, les Représentants des Usagers s'engagent à :

- Encourager le développement d'un environnement propice, calme, intime et confidentiel à l'annonce d'un diagnostic ;
- Demander à la personne si elle souhaite être accompagnée de sa personne de confiance ou d'un membre de sa famille ;
- S'assurer de la bonne compréhension du diagnostic.
- Annoncer le diagnostic médical de façon différente selon le type de patient : accompagnement des deux parents si le patient est mineur, lieu approprié, langage clair, prise en compte de l'avis de l'enfant mineur, etc.

Accompagnement des personnes aux urgences : positionnement des services civiques, psychologue aux urgences, droit de visite dans les box (les familles patientent longtemps dehors).



Une formation à l'annonce difficile est proposée aux praticiens et aux internes. Cette formation n'est pas encore très connue. Le CHU s'engage à la soutenir.

Pour accompagner au mieux les patients, un groupe de travail doit se mettre en place pour définir les modalités d'information que le CHU souhaite développer sur la rédaction des directives anticipées.

## **2. Développer l'usage du numérique en santé**

Pour accompagner l'évolution des organisations et améliorer l'accueil et la prise en charge des usagers, le CHU Dijon Bourgogne accompagne la transition numérique auprès des usagers. Les associations de bénévoles, au cœur de cette démarche de partenariat, permettront au CHU de Dijon d'obtenir une meilleure efficacité dans la diffusion de l'information en direction des usagers.

### **Recommandation n°11 : renforcer l'usage de la télémédecine**

Le CHU Dijon Bourgogne s'est doté d'une chargée de mission Télémédecine dont le rôle est de déployer les usages numériques pour améliorer l'information et la prise en charge des usagers dans le respect de leurs droits. Les filières de prise en charge sur le territoire ont mis en lumière le besoin de faciliter l'accès des professionnels aux données du dossier patient, condition de la coordination de l'équipe de soins. Ainsi, une place privilégiée est accordée à l'information sur les outils numériques utilisés au sein du CHU de Dijon et du GHT 21-52 (ex : télémédecine, PAACO GLOBULE, MY GHT...).

La télémédecine permet un accès aux soins facilité et lutte contre la désertification médicale, la diminution de la perte de chance, l'optimisation du parcours de soins, la mise en place d'un lien rassurant entre le patient et l'équipe médico-soignante, même hors les murs de l'hôpital, l'amélioration de la qualité de vie et la réduction de l'anxiété. A ce jour, plus de 20 services sont impliqués dans des projets de télémédecine. Les Représentants des Usagers proposent de poursuivre la dynamique lancée.

### **Recommandation n°11 : alimenter le dossier médical partagé**

Le DMP, dispositif national, est un dossier médical créé avec le consentement du patient qui permet de regrouper les informations médicales utiles à sa prise en charge et qui est accessible à tous les professionnels de santé, en ville et en établissement de santé, qui participent à sa prise en charge. Tous les professionnels de santé rencontrés par le patient peuvent le compléter.

Mon espace santé est le nouveau service public numérique gérant les données de santé. Il permet de stocker les informations médicales (DMP) et les partager avec les professionnels de santé.

Le CHU Dijon Bourgogne est ambassadeur de Mon Espace Santé.

A ce titre, le CHU transmet sur Mon espace santé les lettres de liaison, les compte-rendu opératoires et les ordonnances de sortie.

Des stands d'information et d'accompagnement des usagers et de leur famille pour faire connaître le dispositif sont régulièrement déployés à certains endroits stratégiques du CHU (Hall A, Hall B, Champmaillot...).

Un plan de communication est en cours pour poursuivre la sensibilisation des usagers.

# TROISIÈME PARTIE

## Faire respecter les droits et les devoirs des usagers

### 1. Promouvoir le droit des Usagers

#### **Recommandation n°12 : informer le patient**

Le droit des usagers passe par une information complète, il est ainsi indispensable de :

- Remettre le livret d'accueil (soit papier, soit de manière dématérialisée via un QR code par exemple), et expliciter son contenu ;
- Garantir un affichage à jour pour tous les documents indispensables à la bonne information des usagers : charte du patient hospitalisé, indicateurs IQSS... ;
- Mettre à jour des informations disponibles sur le site internet (livret d'accueil, associations) ;
- Remettre les formulaires de directives anticipées et de désignation de la personne de confiance ;
- Expliquer la procédure d'accès au dossier médical ;
- Informer de quelques cas particuliers : par exemple, les tarifs des chambres particulières.

La promotion des droits des usagers est à poursuivre notamment par la rédaction et la publication de « fiches réflexes » au contenu à la fois juridique et opérationnel, à partir des thématiques sollicitées par les professionnels et par les représentants des usagers en CDU.

#### **Recommandation n°13 : garantir l'intimité et la dignité du patient**

Les Représentants des Usagers souhaitent continuer de s'assurer que les équipes soignantes respectent la dignité et l'intimité du patient.

Un travail sur les paniers et/ou sacs adaptés aux effets personnels des patients doit se poursuivre.

Les Représentants des usagers sont également très attentifs à l'adaptation des horaires de visite pour les cas particuliers : patients en fin de vie, patients mineurs.

#### **Recommandation n°14 : prendre en charge la douleur de manière effective et efficace**

Prendre en charge au préalable et systématiquement la douleur est une priorité pour nos patients. Le CHU s'engage donc, à toutes les étapes du soin, une prise en charge de la douleur effective.

- Interroger le patient, l'écouter, prendre systématiquement en charge sa douleur.
- Prendre également en compte la douleur psychologique : écoute, empathie, communication des professionnels vis-à-vis des patients et des familles.

- Permettre une prise en charge plus rapide de la douleur chronique au CETD (centre d'évaluation et de traitement de la douleur) avec des délais raccourcis (actuellement de 6 mois à 1 an).
- Permettre à « une équipe mobile référente » une prise en charge plus rapide de la douleur chronique en hospitalisation // infirmières SAPO.
- Dire aux patients qu'ils peuvent faire part de leur vécu et de leur expérience à travers les enquêtes e-Satis.

## 2. Sensibiliser les usagers à leurs devoirs de citoyen

Si le patient a des droits, il a également des devoirs qu'il se doit de respecter. La hausse du nombre d'atteintes physiques sur les professionnels de santé est à condamner et peut aussi remettre en cause les droits des malades.

Le CHU s'engage ainsi dans une démarche de sensibilisation des patients et de leurs proches au respect de chacun et appelle ses patients au civisme, au respect d'autrui et des valeurs de la République.

Une nouvelle affiche est en cours de finalisation pour sensibiliser les usagers sur le sujet inacceptable des violences faites auprès des professionnels de santé.

Par ailleurs, des courriers sont systématiquement adressés aux patients ou à leurs proches dès lors qu'un professionnel signale une situation de violence à leur rencontre. Des dépôts de plainte sont également réalisés si besoin.



CHU  
Centre Hospitalier Universitaire  
Dijon Bourgogne