



# PROJET DES USAGERS 2025-2028



ASSOCIATION LES CAPUCINS  
Commission des Usagers



# PREAMBULE



## Nos Valeurs

Le projet des Usagers de l'Association Les Capucins est la réflexion d'un travail des Représentants des Usagers (R.U.) en concertation avec les membres de la CDU (représentants de la Direction Générale, de la Commission Médicale d'Établissement, des Services de soins, du Conseil de Vie Sociale).

Ce projet sera associé au Projet d'établissement. Il évoluera au fil du temps et proposera des actions qui auront pour vocation de répondre au mieux aux attentes des patients. Il sera revu au minimum à mi-parcours. Il servira à développer des axes d'amélioration aux services des Usagers.



# ENGAGEMENT INSTITUTIONNEL



Le Projet des Usagers respecte les orientations générales définies dans le Projet d'établissement en termes d'accueil, de qualité et de sécurité des soins.

Il est attentif au respect des droits des usagers, à partir de valeurs, des principes, des définitions inscrites dans le projet d'établissement.

Le projet des usagers reflète la volonté des représentants des usagers, de placer les patients et les aidants au coeur des pratiques. Il s'agit non seulement de permettre aux usagers de faire valoir leurs droits mais également de développer des partenariats pour favoriser une bonne prise en charge des soins et de soutenir les professionnels dans leur engagement et la prise en charge des patients.



# 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 attentes des personnes fréquentant les Capucins, en s'appuyant sur les retours d'expérience et de satisfaction des patients, des familles et sur l'apport des représentants des usagers.

Les usagers expriment leur vécu et expérience sur la qualité des soins, la qualité de prise en charge ou encore de l'accompagnement, en complémentarité de celles identifiées par les professionnels de santé, administratifs et techniques de l'établissement.

S'engager dans la construction d'un projet des usagers, c'est se donner les moyens de mieux sécuriser les patients et leurs parcours, mais aussi les pratiques des professionnels.

Le Projet des Usagers sera présenté aux nouveaux patients, accompagnés d'un flyer des RU, disponible aux accueils.

## ♦Pour quoi ?

Le Projet des Usagers donne l'opportunité :

- De s'engager dans un mouvement d'évolution sociétale où le patient devient acteur de sa santé,
- De valoriser les collaborations existantes dans l'établissement,
- De créer les conditions d'un partenariat pérenne et solide entre les Usagers, les Associations, la Direction, la Commission Médicale d'Etablissement et les professionnels des Capucins.

# 5 AXES PRINCIPAUX

1

Amélioration de la communication

2

Implication des RU dans les instances et la démarche qualité

3

Avis des Représentants des Usagers sur la documentation interne

4

Implication des RU pour favoriser la parole de l'utilisateur

5

Implication dans la promotion des droits des patients

# LES ORIENTATIONS



## Amélioration de la communication

- Expliquer le rôle des R.U. auprès des usagers et des professionnels de l'établissement lors d'ateliers de présentation des représentants des usagers
- Distribuer des flyers de présentation des RU à destination des usagers
- Proposer aux usagers, dans le hall d'accueil, une vidéo informative sur le rôle des R.U.



## Implication des RU dans les instances et la démarche qualité

- Renforcer la participation des R.U. à la démarche qualité et sécurité des soins (patient traceur, retour d'expérience, etc ...)
- Poursuivre l'implication des RU dans les différentes instances (CLUD douleur, CLAN ...)



## Avis des RU sur la documentation interne

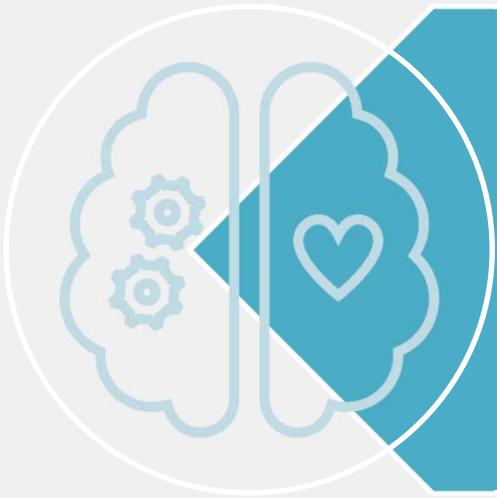
- Développer une communication lisible et facilement accessible aux usagers.
- Solliciter l'avis des RU lors de la mise à jour des documents d'informations destinés au patient (livret d'accueil, directives anticipées, charte, questionnaire de satisfaction spécifique, projet du patient, site internet...)

# LES ORIENTATIONS



## Implication pour favoriser la parole de l'utilisateur

- Contribuer à l'expression de l'expérience patient et de ses proches.
- Proposer des enquêtes auprès des patients sur des thèmes spécifiques (*par ex la bientraitance, l'information sur les droits, le délai d'attente, la connaissance des droits des patients, etc.*)
- Favoriser le taux de retour des questionnaires e-satis en invitant les professionnels à évoquer auprès des patients ce mode d'expression de satisfaction et son intérêt
- Diffuser les résultats des questionnaires et commentaires patients dans tous les services



## Implication dans la promotion des droits des patients

- Poursuivre et développer la promotion du respect des droits des patients
- Proposer des animations en collaboration avec les RU sur le droit des patients.
- Créer des affichages sur le droit des patients.
- Participer à la semaine européenne des droits des usagers



Contact : [cdu@les-capucins-angers.fr](mailto:cdu@les-capucins-angers.fr)

Direction des relations avec les usagers : 02.41.35.16.15