

## Projet des usagers 2023-2026

### GHU AP-HP Hôpitaux Universitaires Henri-Mondor

#### *et sites d'Henri-Mondor et Albert-Chenevier*

#### Préambule

Ce livret présente le projet des usagers du Groupe hospitalier universitaire (GHU) AP-HP Hôpitaux Universitaires Henri-Mondor pour ses cinq établissements : Henri-Mondor, Albert-Chenevier, Dupuytren Emile-Roux et Georges-Clemenceau. Il rend compte d'un regard croisé entre professionnels, soignants, représentants d'usagers (RU), représentants d'associations en faveur des usagers au sein de l'établissement. Chaque commission des usagers (CDU) de site a validé ce projet en y ajoutant une partie dédiée aux enjeux spécifiques du site. Il concourt au respect des droits des usagers et travaille à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches. Le projet des usagers a pour vocation d'évoluer au fil du temps et de proposer des actions en faveur des usagers au sein du groupe hospitalier.

Le projet des usagers a pour ambition de répondre aux besoins et aux attentes de la population qui fréquente les sites du Groupe hospitalier universitaire. L'apport des usagers est indispensable car ils connaissent les besoins des usagers, 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.

Le projet des usagers a pour ambition de :

- Renforcer l'accueil, l'information et l'accompagnement des patients et des familles
- Favoriser l'exercice des droits des usagers
- Promouvoir les droits et les devoirs des patients auprès des professionnels
- Développer des partenariats pour favoriser la continuité d'une prise en soins

La méthodologie choisie pour construire le projet des usagers respecte une démarche participative. Elle autorise la multiplicité des regards, la transversalité, le partage et la confrontation des avis. Elle permet aux participants de se connaître pour mieux se comprendre.

Sa structuration en deux parties :

- Une partie GHU
- Une partie propre aux sites

a pour objet de permettre à chaque site de mettre en avant des spécificités ou des objectifs spécifiques.

La mise en œuvre du projet des usagers constitue un enjeu réel pour L'établissement. Par-delà l'engagement de la Commission des Usagers, de la Direction et des instances, le projet des usagers ne peut être mené à bien qu'avec l'adhésion, la solidarité et la participation active des professionnels. Le projet des usagers se construit en respectant la démarche d'amélioration continue. Des bilans seront programmés tous les ans.

## PARTIE 1. LES ORIENTATIONS RETENUES POUR LE PROJET COMMUN DES USAGERS DU GHU

### Article 1. Poursuivre et développer la promotion des droits des patients

- Livrets d'accueil dans tout l'hôpital et à remettre systématiquement aux patients
- Renforcer la visibilité des RU vis-à-vis des usagers et des associations
- Promouvoir la bienveillance
- Garantir sur chaque site un espace convivial pour pouvoir échanger avec les usagers
- Place des aidants – améliorer l'accueil et l'accompagnement de l'entourage

### Article 2. Développer l'accessibilité de l'établissement

- Faciliter l'accès aux parkings et aux établissements
- Prendre soin aux places PMR
- Accessibilité sur chaque site avec plan de travaux
- Accessibilité à la prise de rdv en ligne et aux alternatives pour les populations ne maîtrisant pas les technologies numériques et les précaires

### Article 3. Valoriser et développer les actions en faveur de l'information des usagers et de la prise en compte de la parole des patients

- Développement d'une réflexion sur la notion d'expérience patient
- Participer au développement de la pertinence de l'information mise à disposition des usagers selon les différents canaux de diffusion (affichage, internet, télévision, ...) et les différents lieux.
- Développer la participation des RU dans les groupes de travail internes.
- Améliorer le traitement des réclamations dans la droite ligne des recommandations de l'APHP

## PARTIE 2. LES ORIENTATIONS SPECIFIQUES RETENUES POUR LE PROJET DES USAGERS DES SITES HENRI-MONDOR ET ALBERT-CHENEVIER

Les représentants des usagers des sites Mondor-Chenevier ont souhaité centrer leur projet sur les délais. La notion de délai est très vaste dans le domaine de la santé, c'est pourquoi ce projet cible seulement certains délais.

En préambule, il convient de souligner qu'il est essentiel de disposer d'un suivi des différents délais afin d'apprécier la qualité du service offert aux usagers des hôpitaux Henri-Mondor et Albert-Chenevier, et de prendre les mesures nécessaires à leur amélioration.

### Article 1. Les délais propres aux missions fixées à la CDU

#### 1.1/ les délais liés au traitement des réclamations des usagers

Ils sont suivis tout d'abord en s'appuyant sur le tableau de suivi des réclamations. L'ambition est de publier chaque trimestre un tableau par DMU donnant les délais de réponse de leurs services aux réclamations. Ce tableau sera utilisé lors des CDU par DMU et sera suivi dans le temps pour voir les évolutions de cet indicateur et servira à identifier les services qui ont des délais de réponses plus importants et sur lesquels des actions doivent être menées.

Ce suivi passe également par un renforcement de la formalisation des niveaux de relance et des documents associés :

- Date et contenu de la réponse du service
- Date et contenu de la réponse finale au plaignant
- Eventuels enseignements à tirer de la réclamation et suite de ceux-ci

En l'absence de réponse du service, un suivi des actions qui permette d'obtenir une réponse est nécessaire selon le processus gradué suivant :

- 1) Première relance par la DURCQ au service dans les 15 jours
- 2) Sans réponse du service, seconde relance par le DURCQ ou son représentant en indiquant que la CDU a été informée, que ses membres sont en copie de la relance et souhaitent recevoir rapidement les éléments de réponse
- 3) La préconisation de l'APHP est que réponse soit faite au réclamant sous un mois au maximum. Donc, une décision concertée par la Commission des usagers sur les actions à mener pour obtenir une réponse du service sera prise à défaut de réponse sous un mois, éventuellement en alertant l'exécutif du DMU pour action.

#### 1.2/ Les délais propres aux préconisations de la CDU découlant de l'examen des réclamations :

Il est certes essentiel de répondre aux réclamations des usagers (dans un délai normal) mais l'analyse des réclamations est aussi porteuse d'actions à mener pour améliorer le service aux usagers. Les RU souhaitent que ces préconisations ne restent pas lettre morte.

Pour cela, un outil de suivi formalisé des préconisations émises par la CDU qui permette de suivre leur prise en compte, leur analyse, leur plan de mise en œuvre, le suivi de leur réalisation et a posteriori l'analyse de leur diffusion et de leur efficacité est mis en place.

Celui-ci sera spécifique à l'action des RU, mais structuré selon les tableaux de suivi des actions déjà en place à la DURCQ.

**1.3/ Les délais de suivi des médiations** : En sachant qu'à notre connaissance, ces délais sont très satisfaisants à ce jour.

#### **1.4/ Les délais d'obtention des dossiers médicaux**

Ce sujet étant le fruit d'une obligation légale, un dispositif de suivi des délais est déjà bien en place. Le projet des usagers Mondor-Chenevier entend réaffirmer l'importance de ce suivi.

#### Article 2. Les délais relatifs à l'obtention d'un rendez-vous de consultation dans les services spécialisés.

2.1/ Ce sujet étant très vaste, le projet des usagers Mondor-Chenevier se limite aux rendez-vous de spécialités demandés par l'intermédiaire du médecin traitant, premier filtre du recours justifié à un spécialiste hospitalier.

L'objectif n'est pas de demander un travail supplémentaire aux secrétariats médicaux dont la charge et la tension sont connus.

Dès lors, il s'agit de trouver une possibilité via les applications opérationnelles d'obtenir de manière automatisée ces délais. Par exemple, entre la date d'émission du courrier de rdv et la date du rdv proposé. Certes, il peut exister un délai certain entre la demande de l'utilisateur et l'envoi du courrier de réponse mais ce sera déjà un premier indicateur de délai à suivre.

Un des premiers travaux sera de définir deux ou trois services qui feront l'objet de ce suivi de délai de prise de rdv de consultation. Il s'agira ensuite si la solution est satisfaisante de l'étendre plus largement aux autres services.

2.2/ Mondor ayant mis en place un dispositif permettant à un médecin de ville de joindre directement un spécialiste pour obtenir un rdv de consultation, l'effet de ce dispositif sur les délais de consultation doit être partagé :

- Savoir si ce dispositif est connu des médecins de ville et connaître leur avis sur celui-ci.
- Savoir si ce dispositif est connu des usagers pour le faire utiliser par leur médecin en cas de besoin
- Savoir si ce dispositif permet de réduire les délais de prise de rdv

#### Article 3. Le délai pour obtenir une hospitalisation

Le délai qui s'écoule entre la décision d'hospitalisation d'un patient et son admission en hôpital mérite aussi d'être suivi, afin de voir l'évolution des services aux usagers dans le temps. Cette thématique traitera aussi des reports d'hospitalisation, d'examen, d'opération afin de disposer d'un outil fiable de suivi de ces événements pour ensuite prendre les décisions qui s'imposent.

Là aussi, un ou deux services serviront de pilote pour définir la méthode à mettre en œuvre afin d'obtenir les informations permettant de bâtir des tableaux de bord de suivi de ces délais.

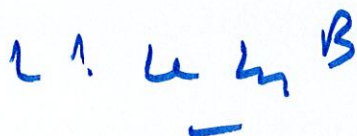
#### Article 4. Le délai pour obtenir une place en soins de suite ou en HDJ

Le délai qui s'écoule entre la décision d'orienter un patient vers un service de soins de suite ou en HDJ et son admission dans ces services, est aussi un paramètre qui mérite d'être suivi régulièrement.

*Un suivi général de ce projet des usagers spécifique Mondor-Chenevier sera réalisé au moins une fois par an en présence de la gouvernance à l'occasion d'une CDU.*

A Créteil, le 28 mai 2023

La Présidente de la Commission des Usagers  
Directrice du GHU  
AP-HP. Hôpitaux Universitaires  
Henri-Mondor  
Edith BENMANSOUR



Le Vice-Président  
de la Commission des Usagers  
Représentant des Usagers  
Mondor-Chenevier  
Alain ELKOUBI

