

# Projet des Usagers 2025-2028



**GHT LES COLLINES DE NORMANDIE**

**Centre hospitalier de Flers  
Centre hospitalier de Vire**

**Centre hospitalier intercommunal des Andaines**

## Table des matières

<b>Préambule</b> .....	3
<b># Axe 1 : La Communication</b> .....	4
• Recommandation N°1 .....	4
• Recommandation N°2 .....	4
• Recommandation N° 3 .....	4
<b># Axe 2 : Le Numérique</b> .....	5
• Recommandation N°1 .....	5
• Recommandation N°2 .....	5
<b># Axe 3 : La place des usagers et des associations de bénévoles</b> .....	6
• Recommandation N°1 .....	6
• Recommandation N°2 .....	6
• Recommandation N° 3 .....	6
<b># Axe 4 : La place des usagers dans la démarche qualité</b> .....	7
• Recommandation N°1 .....	7
• Recommandation N°2 .....	7
• Recommandation N° 3 .....	7
<b># Axe 5 : L'Environnement : éco-responsabilité, éco-soins</b> .....	8
• Recommandation N°1 .....	8
• Recommandation N°2 .....	8
<b># Axe 6 : L'Accueil des patients incluant les patients en situation de vulnérabilité</b> .....	9
• Recommandation N°1 .....	9
• Recommandation N°2 .....	9
• Recommandation N° 3 .....	9
<b>CONCLUSION</b> .....	10

## Préambule

Le Groupement Hospitalier de Territoire « Les Collines de Normandie » s'engage résolument dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des soins et de l'expérience des usagers. Dans cette optique, nous lançons un projet dédié aux usagers, visant à placer les patients et leurs proches au cœur de notre système de santé.

Celui-ci est le fruit d'une démarche collaborative impliquant les représentants des usagers, les médiateurs médicaux ainsi que les responsables qualité de chaque site du GHT. Il a pour objectif de formaliser une stratégie commune pour améliorer l'expérience des usagers, tout en tenant compte des spécificités locales des 3 sites du GHT : le CH de Flers hôpital support, le CH de Vire et le CHIC des Andaines.

Ce projet, structuré autour de six axes majeurs, a pour objectif de répondre aux besoins et aux attentes des usagers, tout en intégrant les meilleures pratiques en matière de communication, de numérique, de participation et d'implication des usagers dans la démarche qualité, d'éco-responsabilité et d'accueil des patients en situation de vulnérabilité.

En mettant l'accent sur la communication, nous souhaitons renforcer les échanges d'informations et instaurer une relation de confiance avec nos usagers. Le numérique, quant à lui, nous permet de moderniser nos services et de faciliter l'accès aux soins grâce à des solutions technologiques innovantes.

La place des usagers et des associations bénévoles est au cœur de notre projet. Nous reconnaissons l'importance de leurs participations actives et de leurs expériences dans l'amélioration continue de nos services. De plus, en intégrant d'avantage les usagers dans notre démarche qualité, nous nous assurons que nos services répondent à leurs attentes et respectent les standards de qualité et de sécurité.

Notre engagement en faveur de l'environnement se traduit par la promotion de pratiques éco-responsables et de soins durables. Enfin, nous accordons une attention particulière à l'accueil des patients en situation de vulnérabilité, en mettant en place des protocoles et des formations spécifiques pour garantir un accueil adapté et personnalisé.

Ce projet des usagers du Groupement Hospitalier de Territoire « Les Collines de Normandie » a été coconstruit par l'ensemble des parties prenantes et validé par les CDU des 3 sites du GHT, garantissant ainsi son alignement avec les attentes locale et globales du GHT.

Il implique la création d'une commission Territoriale des usagers qui évaluera annuellement l'avancement des actions définies par le projet. Cette dernière rendra compte aux CDU de chaque site pour assurer la transparence et l'adaptation continue du projet.

Nous sommes convaincus que cette initiative contribue à améliorer la qualité des soins, à renforcer la satisfaction des usagers et à positionner notre groupement comme un acteur de référence en matière d'innovation et d'excellence en santé.

Ensemble, construisons un avenir où les usagers sont au cœur de notre système de santé.

## # Axe 1 : La Communication

La communication est un pilier essentiel, jouant un rôle crucial dans la qualité et sécurité des soins ainsi que pour la satisfaction des usagers.

L'axe dédié à la communication vise à améliorer et à renforcer les échanges d'informations entre les divers établissements du Groupement Hospitalier de Territoire « Les Collines de Normandie » et leurs usagers. Une communication efficace et transparente est essentielle pour assurer une prise en charge cohérente et personnalisée des patients. Elle permet de renforcer la relation de confiance entre les usagers et les professionnels de santé, d'informer les patients et leur entourage (famille, personne de confiance et tutelle) sur les services disponibles, les procédures à suivre et les innovations mises en place. Cet axe inclut également la promotion des initiatives et des événements organisés par l'établissement, ainsi que la sensibilisation aux droits et aux devoirs des usagers.

### Recommandation N°1

- ❖ Centre Hospitalier FLERS :
  - Assurer une permanence mensuelle des RU visible et lisible.
- ❖ Centre Hospitalier InterCommunal et Centre Hospitalier VIRE :
  - Assurer une sensibilisation une fois par semestre auprès des usagers sur des thématiques, des questions et problématiques énoncées et rencontrées par les usagers.

### Recommandation N°2

- ❖ Centre Hospitalier FLERS :
  - Avoir une visibilité des informations nécessaire sur l'organisation, les missions des RU au niveau de l'écran d'accueil dans le hall de l'établissement.
- ❖ Centre Hospitalier InterCommunal :
  - Réaliser une vidéo permettant une visibilité des RU de l'établissement et de leurs missions.
- ❖ Centre Hospitalier VIRE :
  - Mettre en place une vidéo sous-titrée permettant une visibilité des RU de l'établissement et de leurs missions.

### Recommandation N° 3

- ❖ GHT :
  - Organiser de façon pérenne et annuelle la visite des services par les RU afin d'informer les professionnels de leurs missions et également de se faire connaître.
  - Partager, lors de ces visites de services, avec les professionnels, des problématiques de communication entre professionnels et patients notamment sur les droits et devoirs mutuels.

## # Axe 2 : Le Numérique

L'intégration des technologies numériques et de l'intelligence artificielle (IA) dans le domaine de la santé offre des opportunités sans précédent pour améliorer les soins aux patients. Cet axe se concentre sur des solutions innovantes pour optimiser les processus cliniques, faciliter l'accès aux informations médicales et personnaliser les soins. Nous explorons l'utilisation d'outils de diagnostic assistés par l'IA et des systèmes de surveillance à distance pour améliorer la précision et l'efficacité des traitements.

Cet axe est aussi l'opportunité d'améliorer notre réseau, flux et bornes Wifi afin de faciliter le partage d'informations et la traçabilité des données des patients ainsi que l'intégration de ces nouveaux outils numériques.

Cet axe prône également l'intégration de l'ensemble des données sur le dossier médical partagé « Mon espace santé » qui est essentiel.

En adoptant une approche centrée sur l'utilisateur, nous nous engageons à informer et recueillir le consentement de celui-ci sur la pratique des nouveaux outils informatiques. Nous visons également à transformer l'expérience des patients, à réduire les temps d'attente et à améliorer l'efficacité des services de soins.

Nous souhaitons ainsi transformer les pratiques médicales, administratives et logistiques, tout en garantissant la confidentialité et la sécurité des données.

### Recommandation N°1

#### ❖ GHT :

- Organiser une sensibilisation sur « Mon espace santé » pour vulgariser cette application et permettre de faciliter l'accès à ses données médicales.

### Recommandation N°2

#### ❖ GHT :

- Organiser une sensibilisation sur l'intérêt de l'IA dans le domaine de la santé auprès des usagers

## # Axe 3 : La place des usagers et des associations de bénévoles

Dans le cadre du projet des usagers du Groupement Hospitalier de Territoire « Les Collines de Normandie », l'axe « La place des usagers et des associations de bénévoles » occupe une position centrale. Cet axe vise à renforcer et à valoriser la participation active des usagers et des associations de bénévoles au sein de nos établissements, reconnaissant ainsi leur rôle essentiel dans l'amélioration continue de la qualité des soins et des services offerts.

Les usagers possèdent une expertise unique et précieuse basée sur leur expérience personnelle. Leur implication permet de mieux comprendre leurs besoins et attentes, et de concevoir des services de santé plus adaptés et centrés sur le patient. Les associations de bénévoles, quant à elles, jouent un rôle complémentaire crucial en apportant un soutien moral, social et parfois matériel aux usagers et à leur entourage. Elles contribuent également à la sensibilisation et à l'éducation en matière de santé, et peuvent servir de relais entre les usagers et les professionnels de santé.

### Recommandation N°1

#### ❖ GHT :

- Organiser des rencontres RU / associations de bénévoles afin de mieux se connaître et partager les expériences respectives.

### Recommandation N°2

#### ❖ GHT :

- Participer aux diverses instances de l'établissement pour mieux intégrer le fonctionnement des services afin de faciliter la compréhension et ainsi la communication avec les professionnels et les usagers.

### Recommandation N° 3

#### ❖ Centre Hospitalier FLERS :

- Organiser une permanence commune entre RU et Associations de bénévoles.

## # Axe 4 : La place des usagers dans la démarche qualité

La qualité et la sécurité des soins est une priorité pour notre Groupement Hospitalier de Territoire. Cet axe vise à intégrer pleinement les usagers dans les processus d'amélioration continue de la qualité des soins et des services offerts par les établissements du territoire.

L'implication des usagers est essentielle pour plusieurs raisons. Tout d'abord, elle permet de recueillir des retours directs et concrets sur les expériences vécues par les patients et leurs proches, offrant ainsi une vision précise des points forts et des axes d'amélioration des services de soins. Ensuite, elle favorise une approche centrée sur le patient, qui est au cœur des préoccupations de nos établissements. Enfin, elle contribue à renforcer la confiance et la transparence entre les usagers et les professionnels de santé, éléments clés pour une prise en charge de qualité.

### Recommandation N°1

- ❖ GHT :
  - Inviter un RU à pouvoir participer aux CREX et RMM de l'établissement.

### Recommandation N°2

- ❖ GHT :
  - Permettre aux RU de participer à des audits sur le droit des patients (intimité, confidentialité...) dans le cadre de l'expérience patient.

### Recommandation N° 3

- ❖ GHT :
  - Développer les démarches d'expérience patient en collaboration avec les RU.

## # Axe 5 : L'Environnement : éco-responsabilité, éco-soins

Dans un contexte où les enjeux environnementaux deviennent de plus en plus pressants, le Groupement Hospitalier de Territoire « Les Collines de Normandie » s'engage dans une démarche d'éco-responsabilité et d'éco-soins.

L'éco-responsabilité au sein de notre groupement hospitalier se traduit par une volonté de réduire notre empreinte écologique, que ce soit par la gestion optimisée des ressources, la réduction des déchets, ou encore l'adoption de technologies vertes. Nous nous engageons à promouvoir une culture de la durabilité parmi nos équipes et nos usagers, visant à intégrer des pratiques durables et respectueuses de l'environnement dans toutes les dimensions de notre fonctionnement hospitalier.

Parallèlement, l'éco-soin représente une approche innovante des soins, où la qualité des soins va de pair avec le respect de l'environnement. Cela implique l'utilisation de matériaux et de produits médicaux écologiques, la mise en place de protocoles de soins durables, et la promotion de pratiques thérapeutiques qui minimisent l'impact environnemental.

En adoptant cet axe « L'environnement : éco-responsabilité, éco-soins », le Groupement Hospitalier de Territoire « Les Collines de Normandie » réaffirme son engagement envers une santé durable, où le bien-être des patients et la protection de l'environnement sont indissociables.

### Recommandation N°1

#### ❖ GHT :

- Informer et sensibiliser les usagers sur la politique institutionnelle qui vise à développer la culture du développement durable.

### Recommandation N°2

- Informer, sensibiliser les usagers sur l'action GHT « Nettoyons notre site » et y participer.

## # Axe 6 : L'Accueil des patients incluant les patients en situation de vulnérabilité

Cet axe stratégique dédié à l'accueil des patients vise à garantir que chaque patient bénéficie d'un accueil digne, respectueux et adapté à ses besoins spécifiques.

L'accueil des patients est une pierre angulaire de la qualité des soins et de l'expérience globale des usagers au sein de nos établissements. Nous reconnaissons que les patients en situation de vulnérabilité, qu'il s'agisse d'enfants, de personnes âgées, de personnes en situation de handicap, de personnes ayant des troubles psychiatriques, de personnes précaires ou de toute autre forme de vulnérabilité, nécessitent une attention et des soins particuliers. Notre objectif est de créer un environnement hospitalier où chacun se sent accueilli, compris et soutenu tout au long de son parcours de soins.

Nous souhaitons que ces efforts contribuent à renforcer la confiance et la satisfaction de nos usagers, tout en améliorant leur bien-être et leur santé.

### Recommandation N°1

#### ❖ GHT :

- Promouvoir la création d'un référent handicap sur le service des urgences adultes et pédiatriques.

### Recommandation N°2

#### ❖ GHT :

- Création d'une charte sur la place de l'accompagnant au sein du service des urgences adultes et pédiatriques avec l'implication des usagers souhaitée dans le groupe de travail.

### Recommandation N° 3

#### ❖ GHT :

- Faire remonter les réclamations au niveau de la Direction qui concernent les problématiques des places de parkings et notamment pour les places PMR.

## CONCLUSION

Le projet des usagers du Groupement Hospitalier de Territoire « Les Collines de Normandie » marque une étape significative dans notre engagement continu à améliorer la qualité des soins et l'expérience des patients. À travers les six axes stratégiques que nous avons définis, nous avons posé les bases d'une approche globale et intégrée pour répondre aux besoins et aux attentes de nos usagers.

Ce projet représente une avancée majeure dans notre mission de fournir des soins de qualité, centrés sur les besoins et les attentes de nos usagers. Nous sommes convaincus que les actions mises en place dans le cadre de ces six axes stratégiques auront un impact positif durable sur la qualité des soins et l'expérience des patients au sein du Groupement Hospitalier de Territoire « Les Collines de Normandie ».

Nous remercions tous les acteurs impliqués dans ce projet pour leur engagement et leur contribution précieuse. Ensemble, nous continuons à bâtir un avenir de santé plus inclusif, innovant et durable.