

# PROJET DES USAGERS

DU CENTRE HOSPITALIER DE CORNOUAILLE  
QUIMPER-CONCARNEAU



2025-2030

# SOMMAIRE

Introduction	3
Qu'est-ce qu'un projet des usagers ?	4
Méthodologie d'élaboration du projet des usagers	5
Les axes stratégiques du projet des usagers	6
Axe 1 : Développer la promotion des droits des patients	7
Axe 2 : Développer l'accompagnement des proches et des aidants	8
Axe 3 : Améliorer l'information du patient tout au long de sa prise en charge	9
Axe 4 : Communiquer sur l'existence et le rôle des représentants des usagers	10
Remerciements	11

# INTRODUCTION



Ce projet des usagers a été construit par les membres de la Commission des Usagers, en s'appuyant sur les regards croisés des usagers, des associations de patients et des professionnels.

Il a pour but d'améliorer la qualité de l'accueil et des prises en charge des patients et de leurs proches au sein de l'établissement, de veiller au respect de leurs droits et d'encourager l'engagement des usagers.

Ce projet entend évoluer au gré des retours des usagers, associations et professionnels de santé pour faire de leur satisfaction le dénominateur commun de tous les futurs projets du Centre Hospitalier de Cornouaille.

**Grâce à l'engagement de tous, donnons la possibilité au patient de devenir acteur de sa santé.**



La Présidente de la Commission des Usagers  
**Marie-Suzanne PERENNOU**

Le Directeur Général  
**Yann DUBOIS**

Le Président de la Commission  
Médicale d'Établissement  
**Dr Pascal HUTIN**

# QU'EST-CE QU'UN PROJET DES USAGERS ?

Prévu par l'**article R1112-80 du Code de la Santé publique**, le projet des usagers est proposé par la Commission des usagers en vue de l'élaboration du projet d'établissement.

C'est donc une **proposition de la Commission des Usagers**, et non une obligation.

Le projet des usagers **exprime les attentes 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.

Ainsi, ce projet a pour but de **développer les dynamiques individuelles et collectives d'engagement des usagers ; créer les conditions d'un partenariat pérenne** entre usagers, représentants des usagers, associations partenaires et professionnels de l'établissement.

Grâce à la réflexion commune, valorisant la collaboration, ce projet co-construit permet aux usagers de **faire valoir leurs droits et être acteurs de leur santé**.



# MÉTHODOLOGIE D'ÉLABORATION DU PROJET DES USAGERS



**Mars 2024 : Décision** de la Commission des Usagers d'élaborer un projet des usagers



**Mai /Juin 2024 : Enquêtes** auprès des usagers et des associations pour définir les actions prioritaires parmi une liste de 10 thématiques



**Juin 2024 Vote** de la Commission des usagers à partir des résultats des enquêtes pour déterminer les 4 axes de travail



**Juillet 2024 : Appel à candidature** pour participer aux groupes de travail (usagers, patients partenaires, associations, professionnels de l'établissement)



**Septembre 2024 : Réalisation de 8 ateliers** de réflexion commune pour déterminer les objectifs et les actions pour chaque thématique



**1er trimestre 2025 : Validation** du projet par les instances



**A partir du 2nd trimestre 2025 : Mise en œuvre** et suivi des actions

# LES AXES STRATÉGIQUES DU PROJET DES USAGERS

**01** | Développer la promotion  
des droits des patients

Développer l'accompagnement  
des proches et des aidants | **02**



**03** | Améliorer l'information  
du patient tout au long  
de sa prise en charge

Améliorer la communication et la  
sensibilisation concernant le rôle  
des représentants des usagers. | **04**



# AXE 01 | Développer la promotion des droits des patients

## Objectif 1 : Former les professionnels de l'établissement aux droits des patients

- **Intégrer dans le plan de formation de l'établissement une formation** ouverte à tous les professionnels sur les droits des patients et organiser des ateliers de formation.
- **Accueillir les nouveaux professionnels avec un livret illustré** présentant les droits des patients, prévoir des temps dédiés d'information lors des journées d'intégrations, accueil des internes.
- **Mettre en place des retours d'expérience** concrets (cas pratiques) avec la participation d'associations et via des espaces d'échanges comme les cafés éthiques

## Objectif 2 : Communiquer sur les droits et devoirs des patients

- **Produire des vidéos informatives sur les droits et devoirs des patients** à diffuser au sein de l'établissement
- **Concevoir un livret explicatif** des acronymes et termes médicaux courants à mettre à disposition des patients
- **Diffuser les informations** concernant les droits et devoirs des patients en conseil de service

## Objectif 3 : Créer des espaces d'accès à l'information pour les patients et les aidants

- **Créer un espace identifié pour les usagers** où sont disponibles les informations et documents relatifs aux droits, devoirs et au rôle des associations.
- **Mettre en place une Maison des usagers** avec la présence régulière des associations pour assurer des permanences.



## AXE 02 | Développer l'accompagnement des proches et des aidants

### Objectif 1 : Communiquer pour mieux informer les proches et les aidants

- **Mettre à disposition des supports d'information** dans chaque service de l'établissement concernant les associations de soutien disponibles, ainsi qu'une boîte à idée centralisée pour recueillir les suggestions des usagers.
- **Organiser un forum des associations** chaque année au sein de l'hôpital, permettant aux proches et aidants de rencontrer des représentants d'associations et d'accéder à des ressources utiles.
- **Sensibiliser en réunion d'équipe** par les cadres sur les associations et services pouvant accompagner les proches et aidants afin de relayer l'information

### Objectif 2 : Créer des espaces de soutien et des relais d'accompagnement pour les proches et les aidants

- **Mettre à disposition un lieu dédié en dehors des services**, où proches et aidants peuvent se reposer, échanger et accéder à des ressources utiles.
- **Évaluer la possibilité d'identifier des personnes ressources** dans l'établissement pour proposer un accompagnement pour les proches et les aidants



## AXE 03 | Améliorer l'information du patient tout au long de sa prise en charge

### Objectif 1 : Faciliter le parcours administratif du patient

- **Déployer une plateforme dédiée à la prise de rendez-vous** pour simplifier et améliorer l'accès aux consultations
- **Faciliter l'orientation des patients et des visiteurs** au sein de l'établissement en mettant à en place des plans à divers endroits stratégiques de l'établissement

### Objectif 2 : Fluidifier la communication patient / famille / entourage et le personnel hospitalier

- **Renforcer la formation continue des professionnels** de l'établissement en communication pour améliorer les échanges avec les patients et favoriser une relation de confiance.
- **Mettre en place une liste de contrôle** dans les services afin d'assurer une transmission complète systématique des informations nécessaires au moment du départ des patients.

### Objectif 3 : Rendre le patient acteur de sa prise en charge

- **Développer des programmes d'éducation thérapeutique** pour aider les patients à mieux comprendre et gérer leur maladie au quotidien

### Objectif 4 : Comprendre les besoins et attentes des usagers en matière d'information

- **Réaliser une enquête auprès des usagers** pour recueillir leurs besoins spécifiques et leurs attentes concernant les informations administratives et médicales liées à leur parcours



## AXE 04 | Communiquer sur l'existence et le rôle des représentants des usagers

### Objectif : Créer des supports de communication concernant le rôle des représentants des usagers

- **Installation d'un totem d'information** dans l'établissement, permettant aux patients et à leurs familles de consulter facilement des informations claires et accessibles sur les missions des représentants des usagers et l'accompagnement des usagers.
- **Création d'un film animé** présentant de manière ludique et engageante le rôle des représentants des usagers afin de sensibiliser les usagers de l'établissement sur les missions des représentants des usagers et à encourager les patients et leurs proches à les solliciter, renforçant ainsi leur engagement et leur autonomie dans leur parcours de santé.

# REMERCIEMENTS

**Nous remercions sincèrement les membres du comité de pilotage, l'ensemble des contributeurs aux groupes de travail ainsi que les associations partenaires pour leur engagement et leur précieuse collaboration, qui ont contribué au succès de l'élaboration de ce projet des usagers.**

## **Comité de pilotage :**

Laëtitia ALLUSSON, Représentante de la commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-technique  
Josiane AUTRET, Représentante du conseil de surveillance  
Claude BODIER, Représentant des usagers  
Emilie CERISAY, Directrice adjointe des Relations et Droits des usagers, de la Qualité et Gestion des risques  
Nelly COLLOREC, Représentante de la Direction des Soins  
Marc COUSTANS, Médecin médiateur  
Hélène DERRIEN, Représentante des usagers  
Muriel DUMOUTIER, Médiateur non médical  
Jean-Luc FRANCES, Vice-président de la Commission des Usagers et médecin médiateur  
Margaux HUBERT, Responsable de l'Accueil, des Relations et des Droits des usagers  
Thierry JESTIN, Médecin coordonateur de la gestion des risques associés aux soins  
Marie-Suzanne PERENNOU, Présidente de la Commission des Usagers et représentante des usagers  
Pascale PERFEZOU, Représentante de la Commission Médicale d' Etablissement  
Corinne PULOCH, Représentante de la Direction des Soins  
Maïté QUIDEAU-DENIEL, Représentante des usagers au conseil de surveillance  
Valérie SEGUEN-MASSE, Médiateur non médical  
Anne-Laure THOMAS, Chef de projet  
Pierre THOMAS, Représentant du conseil de surveillance  
Stéphanie WIOLAND, Représentante de la commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-technique

## **Contributeurs groupes de travail :**

### **Usagers :**

Jean-Pierre BARRE  
Corinne DANIEL  
Christine LE CALLENEC  
Catherine LOUARN  
Daniel RANNOU  
Anne-Laure LEDUC-GUGNALONS

### **Patients partenaires et associations :**

Yann STEPHAN  
Valérie L'HARIDON

### **Professionnels de l'établissement :**

Nolwenn BOURBIGOT  
Julie CARNOT  
Roxane COTTIN  
Béatrice CEVAER  
Jessica DEFORGE  
Régis GUYARD  
Myrienne LALOUE  
Anne LANDRE  
Anne-Sophie LE ROY  
Maxence TALIDEC  
Anne VANCOSTENOBLE

## **Associations :**

Aide aux prématurés  
Aide aux victimes et aidants d'AVC  
Alcool Assistance du Finistère  
Association de lutte contre la douleur en Cornouaille  
Association des diabétiques du Finistère  
Association des Sclérodermiques de France  
Association des Stomisés de Bretagne Occidentale  
Conférence St Vincent de Paul Quimper  
Entraide Cancer en Finistère  
Epilepsie France  
Etre-là ASP Armorique  
France Fer Hémochromatose  
Handi-univers  
Petits Pas de Héros  
Rêves de Clown



Centre Hospitalier de Cornouaille - Direction des relations droits des usagers, de la qualité et gestion des risques & Direction Projets & Innovation



Impression : Service Infographie/Reprographie CH de Cornouaille - Mars 2025©