



Projet des usagers

2025-2030



Sommaire

Préambule.....	6
Évaluation du projet 2023-2025.....	8
Projet 2025-2030.....	12
4 axes stratégiques.....	13
• Recueil et exploitation de l'expérience patient.....	14
• Examen et suivi des réclamations, plaintes et témoignages.....	16
• Examen et suivi des évènements indésirables	17
• Animation de la vie association au sein du CH Le Mans	18
Conclusion	19

Préambule

Inscrit dans le cadre global du projet d'établissement du CH Le Mans, le projet des usagers 2025-2030 retient 4 orientations sur les thèmes suivants :

- le recueil et l'exploitation de l'expérience-patient,
- l'examen et le suivi des témoignages, réclamations, plaintes,
- l'examen et le suivi des événements indésirables,
- l'animation de la vie associative au sein du CH Le Mans.

Par ailleurs ce projet réaffirme l'engagement des représentants des usagers (RU) et des associations de patients conventionnées au service des patients par leur implication dans des activités récurrentes consacrées à :

- l'information sur leurs droits,
- la prévention et l'éducation thérapeutique du patient,
- la promotion des associations conventionnées et l'ancrage de l'espace des usagers au sein du CH Le Mans.

Ce projet intègre et synthétise l'ensemble des contributions formelles ou informelles rassemblées par les représentants des usagers auprès des associations intervenant au sein du CH Le Mans, ainsi qu'auprès de l'ensemble des interlocuteurs institutionnels, notamment la direction de la qualité et des relations patients (DQRP), la direction des soins, et la commission médicale d'établissement (CME).

Il a vocation à se déployer sur la période 2025 – 2030, au sein et en appui du projet global du CH Le Mans 2025-2030.



RETOUR SUR LE PROJET DES USAGERS 2023-2025

Nous avons qualifié ce projet de « raisonnablement ambitieux ». Arrivé au terme de l'échéance, il nous faut reconnaître un excès d'optimisme et surtout une sous-évaluation des péripéties qui caractérisent la vie mouvementée d'un hôpital tel que le CH Le Mans, autant d'évènements plus ou moins prévisibles qui interagissent sur les différents engagements de la petite équipe des représentants des usagers, aujourd'hui stabilisée après une longue période de renouvellement.

Petite équipe décidée et motivée, mais qui a pris la mesure du challenge que constitue l'accomplissement d'un projet des usagers au sein du CH Le Mans.

Ce type de projet ne peut, en effet, trouver véritablement sens qu'étroitement associé et intégré aux actions des différentes équipes de professionnels, des directions et équipes médico-soignantes, **tout en se tenant au plus près du tissu associatif conventionné.**

Évaluation du projet 2023-2025

1. Faciliter l'accès aux soins et à l'information des personnes en situation de handicap

Cette orientation et objectifs associés devaient être pilotée par Claire Bourget, représentante des usagers ayant quitté pour des raisons personnelles le département de la Sarthe courant 2024. Elle a de ce fait été redimensionnée afin d'en conserver l'axe principal – l'accès aux soins et à l'information des personnes en situation de handicap – au travers des activités d'appui et de soutien du service handipatient.

Au fil des échanges d'informations et coopérations avec handipatient nous avons pu approfondir notre connaissance du fonctionnement du dispositif, ses divers modes d'intervention, d'accompagnement, de formation et de sensibilisation, pour constater qu'handipatient assurait une quasi « permanence » de ses missions, qu'elles soient programmées et anticipées, ou non programmées. Ceci par la mobilisation d'intervenants du service handipatient, mais également, si nécessaire, de relais ou référents handipatient dans les différents services du CH Le Mans.

Ainsi, le dispositif handipatient se situe parfaitement en phase avec les diverses propositions du projet des usagers 2023-2025.

Le bilan 2024 du dispositif handipatient exposé et commenté en commission des usagers (CDU), a permis de prendre acte de cette convergence de vues et d'élargir la réflexion aux thèmes suivants :

- la coordination régionale avec les dispositifs similaires,
- l'évolution handipatient au sein du groupement hospitalier de territoire de la Sarthe (GHT 72),
- la mission Haute Autorité de Santé (HAS) conduite par le Professeur Dinomais, pour l'amélioration de l'accès aux soins des personnes en situation de handicap...

2. Recueillir l'expérience du patient sur le thème de l'organisation de la sortie après hospitalisation non programmée

Une concertation, toujours en cours [et à poursuivre], s'est engagée sur ce thème avec le service social :

- anticiper et préparer la sortie après hospitalisation pour les patients âgés de plus 60 ans avec perte d'autonomie,
- entretien et suivi d'un projet d'information des patients et environnement patients sur les dispositifs de soutien adaptés, mobilisables en amont de la sortie.

Sur le thème de l'« expérience-patient », la direction qualité et relations patients a sollicité la participation des représentants des usagers aux audits internes de sécurité-gouvernance avec, chaque fois que possible, des entretiens avec des patients.

Audits réalisés :

- 09/2024 orthogénie gynécologie (hospitalisation complète)
- 10/2024 réanimation
- 10/2024 chirurgie pédiatrique + grossesses à risques
- 11/2024 réanimation + néonatalogie
- 12/2024 hémodialyse + néphrologie
- 03/2025 Unité de chirurgie ambulatoire (UCA2), bâtiment Monet
- 05/2025 pédiatrie unité de jour + service d'urgences gynécologiques (UGO)
- 06/2025 médecine, bâtiment Michel Ange

Regard spécifique des représentants des usagers portant sur l'environnement du patient (intimité, dignité, confidentialité, consentement éclairé, prise en charge de la douleur etc.)

Enfin, les représentants des usagers ont participé en mars 2025 au séminaire « expérience patient » organisé par le GHT 72, Qualirel Santé, ainsi que l'Institut Français de l'Expérience Patient (IFEP).

3. Sensibiliser les usagers sur des thèmes liés aux soins

- Participation à la journée des soins
- Cf. annexe prévention et promotion de la santé
- Organisation d'un forum des associations agréées : **non finalisé**

4. Rassembler et promouvoir les associations de patients

Promotion continue de l'espace des usagers et des associations :

- relais des journées thématiques nationales par association ou pathologie
- orientation vers les différents réseaux associatifs et professionnels de l'établissement

5. Conforter la participation des usagers à la vie institutionnelle et aux différentes activités du CH Le Mans et du GHT 72

Cf. annexe vie institutionnelle – engagement des représentants des usagers, de la commission des usagers et de la commission des soins

- Participation active aux travaux du groupe éthique du CH Le Mans. *Contribution à l'élaboration des avis (co-animation d'un débat autour du projet de loi sur la fin de vie).*
- À noter, le fonctionnement efficace de la commission des usagers (avec le support de la direction de la qualité et des relations patients) dans ses différents domaines d'intervention :
- Étude des plaintes, réclamations, témoignages,
- Étude et suivi (à approfondir...) des événements indésirables,
- Participation aux médiations,
- Régulation des situations délicates patients-environnement patients au CH Le Mans.

6. Communiquer auprès des professionnels de santé, nouveaux arrivants ou en formation (IFSI, IFAS, internes...)

- Participation à la formation des étudiants en institut de formation en soins infirmiers (IFSI), d'aides-soignants (IFAS), infirmière en pratiquer avancée (IPA) et master droit de la santé,
- Participations des représentants des usagers aux audits de sécurité – gouvernance,
- Communications diverses : journées de la douleur, séminaire expérience patients...



Projet 2025-2030

Le projet des usagers 2025-2030 se recentre sur les missions et activités les plus étroitement associées à la relation des patients et usagers avec l'institution CH Le Mans à savoir :

- Le recueil et l'exploitation de l'expérience-patient,
- L'examen et le suivi des témoignages, réclamations, plaintes,
- L'examen et le suivi des événements indésirables,
- L'animation de la vie associative au sein du CH Le Mans.

Dans un contexte d'évolution constante des organisations hospitalières et d'exigence accrue d'empathie, de qualité et de sécurité des soins, la place des usagers au sein du centre hospitalier, au côté des professionnels, constitue un levier d'amélioration continue.

Le projet 2025-2030 des représentants des usagers vise à pérenniser ce rôle, au plus près de l'expérience vécue par les patients et leurs proches,

- en se recentrant sur les missions directement liées à la relation entre l'usager et l'institution hospitalière,
- en contribuant à **l'amélioration continue de la qualité, de la sécurité et de l'expérience patient**, en portant efficacement la parole des usagers et en assurant un suivi structuré, lisible et efficace des situations exprimées et identifiées.

Les orientations et actions développées dans ce projet des usagers mettent l'accent sur les initiatives et engagements spécifiques retenus par les représentants des usagers pour la période. Elles viennent en complément des activités récurrentes des représentants des usagers dans leurs différents domaines d'engagement au sein du CH Le Mans, celles-ci étant exposées en annexes.

4 axes stratégiques

- 1 **Recueil et exploitation** de l'expérience patient
- 2 **Examen et suivi** des réclamations, plaintes et témoignages
- 3 **Examen et suivi** des événements indésirables
- 4 **Animation de la vie associative** au sein du CH Le Mans

1

Recueil et exploitation de l'expérience patient



Objectifs

Participer au travers des rencontres, échanges, interactions des représentants des usagers avec les patients :

- au recueil de l'expérience patient : questionnaires, entretiens, audits, groupes de parole,
- à l'analyse et l'exploitation des retours pour identification des axes d'amélioration, dans la perspective de leur intégration dans les processus décisionnels du CH Le Mans.

Actions

1 Participation aux audits de sécurité – gouvernance (1) :

- Intégration d'un représentant des usagers par équipe d'auditeurs
- Formation simplifiée des représentants des usagers à l'écoute active et à la restitution des retours
- Adjonction d'un volet spécifique représentants des usagers au support de formalisation des audits sécurité – gouvernance

2 Organisation d'une commission des usagers (CDU) dédiée aux jeunes patients

À titre exploratoire, organiser une commission des usagers consacrée aux jeunes patients.

À l'exemple du CHU de Reims, la commission des usagers (CDU) du CH Le Mans se donne l'objectif d'organiser sa première commission des usagers exclusivement consacrée aux enfants.

Cette commission des usagers dédiée aux enfants a pour objectif d'organiser et recueillir la parole de l'enfant, quel que soit son âge et son vécu, concernant son hospitalisation.

La démarche s'appuierait sur des questionnaires de satisfaction adaptés, distribués à la fin de chaque hospitalisation : accueil, douleur, dialogue avec les soignants, la chambre, les repas, la présence des parents, etc.

L'exploitation des informations recueillies aura pour but de mettre en évidence les points d'amélioration dans l'accueil et la prise en charge des jeunes patients au plus près de leurs attentes et préoccupations.

2

Examen et suivi des réclamations, plaintes et témoignages



Objectifs

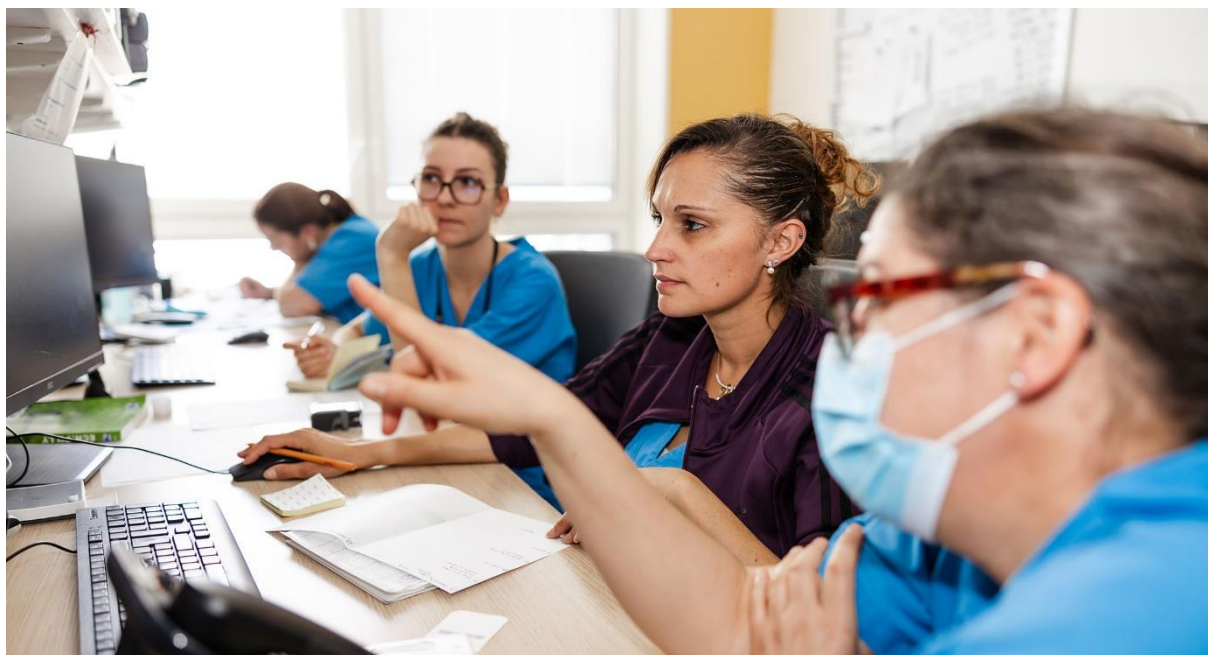
- Garantir un traitement transparent, rapide et optimal des réclamations, plaintes et témoignages
- Identifier les dysfonctionnements récurrents et proposer les correctifs appropriés
- Renforcer la confiance des usagers dans le processus de traitement
- Participation active à la médiation

Actions

- 1 En étroite collaboration avec la direction qualité et relation patients et les médiateurs (médecin et non médecin), exploitation des travaux de la commission des usagers, notamment les tableaux de bord partagés (anonymisés) pour suivre l'évolution des réclamations selon 3 axes :
 - Les réponses et retours aux plaignants
 - Les actions correctives engagées
 - Les actions de formation continue « expérience patient »

3

Examen et suivi des événements indésirables



Objectifs

- Impliquer les représentants des usagers dans l'analyse, le suivi et l'exploitation des événements indésirables (EI)
- Contribuer à la culture de sécurité et de transparence
- Proposer des thèmes de formation et de prévention à l'intention des équipes soignantes

Actions

- 1 Analyse dialectique des événements indésirables en commission des usagers
- 2 Suivi des actions correctives, de formation et de prévention
- 3 Participation avec la direction qualité et relations patients aux synthèses des retours d'expérience (REX)
- 4 Sensibilisation des usagers à la déclaration des événements indésirables via des ateliers ou supports d'information

4

Animation de la vie associative au sein du CH Le Mans



Le CH Le Mans bénéficie d'un tissu associatif dense et actif, avec le conventionnement de 51 associations. Cet appréciable potentiel d'animation, notamment dans les domaines de l'éducation thérapeutique du patient et de la prévention constitue un socle de légitimité pour les représentants des usagers ainsi qu'un vivier partenarial indispensable pour les équipes soignantes.

Le dynamiser et le fédérer davantage, en explorant notamment les opportunités de coopérations au sein du GHT 72, favoriserait la cohésion et la collégialité de l'ensemble des acteurs mobilisés au service des patients et leur entourage.

Objectifs

- Participer à l'organisation d'un forum des associations du CH Le Mans
- Participer à la « journée des soins », sur les thèmes d'éducation thérapeutique du patient et promotion de la santé
- Répondre favorablement aux demandes d'interventions ou participations des associations à leurs « évènements » thématiques
- Favoriser et soutenir les accompagnements par des pairs aidants au sein du réseau associatif conventionné

Conclusion

À la conclusion de ce projet, les représentants des usagers adressent un amical hommage à leurs prédécesseurs Michel Villepreux et Gilles Paumier et s'engagent à poursuivre leur mandat dans le même état d'esprit de coopération, de concertation et de confiance mutuelle et exigeante.

La HAS montre la voie en rappelant ses lignes de vigilance :

- La promotion de l'engagement et de la participation des usagers,
- Les droits du patient (cf. loi de 2002 et suivantes),
- La représentation des usagers (à partir des associations agréées),
- Le renforcement des capacités d'action des usagers.

Les représentants des usagers du CH Le Mans s'inscrivent bien évidemment dans cette trajectoire et ses priorités :

- 1 l'accès aux soins,
- 2 l'information et le consentement éclairé aux soins,
- 3 l'attention particulière aux patients vulnérables (interfaces médical ≠ social)
- 4 la dignité et le respect de la personne soignée,
- 5 la prise en charge de la douleur, l'accès aux soins palliatifs et l'environnement de la fin de vie, **avec une attention particulière au recueil des directives anticipées,**
- 6 l'implication dans les processus de gestion et d'exploitation des réclamations, témoignages et contribution des patients, plus globalement **l'expérience patient.**
Droits des patients certes, **mais aussi rappel aux civisme et civilités autant que nécessaire.**
Pour résumer, notre positionnement porte, avec l'appui du réseau associatif agréé, une parole et un état d'esprit d'usagers partenaires

et collaboratifs auprès des professionnels [soignants, et ensemble des équipes du CH Le Mans, pour l'amélioration continue de la qualité des soins et des prises en charge,

... avec en filigrane le souhait d'améliorer notre présence et notre visibilité au sein de l'institution et auprès des patients, au travers de l'ensemble de ses canaux de communications.

(1) Notes - L'audit de sécurité de la Gouvernance

L'audit de sécurité gouvernance, organisé régulièrement et pouvant être déployé dans les différents secteurs, combine deux méthodologies.

- Un audit d'observations construit sur les critères impératifs du manuel de certification HAS.

- Un échange avec les professionnels, inspiré des « Rencontres sécurité », autour des autres priorités définies par l'établissement.

Une « rencontre sécurité » est une méthode managériale reconnue pour améliorer la culture sécurité des équipes et faire progresser la sécurité des patients.

La rencontre sécurité intègre un temps de rencontre et d'échange entre représentants des usagers et patients notamment sur le thème de la prise en compte des droits du patient hospitalisé.

Elle constitue une opportunité pour mobiliser le management sur les enjeux de la sécurité et la gestion des risques. Objectif de cet audit : favoriser l'échange d'expériences dans les domaines de la qualité - gestion des risques entre les représentants de la gouvernance, les managers médicaux et paramédicaux, les professionnels de santé et les représentants des usagers.



Les représentants des usagers

- ① **Luc JUHEL**
Président de la CDU – RU titulaire
Membre associé du directoire du CH Le Mans
- ② **Christiane ANDRE**
Que choisir ensemble – RU titulaire
- ③ **Martine CHAMBON**
France Alzheimer – Suppléante
- ④ **Yveline JANVIER**
La ligue contre le cancer – Suppléante
- ⑤ **Marie-France BILLON**
RU titulaire au conseil de surveillance



Centre Hospitalier du Mans
194 avenue Rubillard
72037 LE MANS CEDEX 9



➔ **Consultez la page**

À votre écoute > ch-lemans.fr

Suivez-nous   

ch-lemans.fr



Établissements membres de la direction commune
CH Le Mans | Pôle Santé Sarthe et Loir | CH La Ferté-Bernard |
CH Saint-Calais | CH Montval-sur-Loir | CH Le Lude



Établissement support
du Groupement Hospitalier
de Territoire de la Sarthe