

## PROJET DES USAGERS

2024 - 2025

Le projet des usagers 2024-2025 du Centre Les Feuillades s'inscrit dans la note d'orientation stratégique et s'articule avec le projet médical.

### Un projet porté par les représentants des usagers

Le projet des usagers du centre de rééducation fonctionnelle les Feuillades vise à favoriser un dialogue constructif, en impliquant les professionnels, les représentants des usagers (RU), les usagers et leur entourage dans les processus décisionnels.

### Un projet décliné en 6 axes

**1. Promouvoir l'engagement du patient en contribuant à l'élaboration, au recueil et à l'analyse de l'expérience et de la satisfaction patient.**

Réaliser une enquête, un jour donné, sur une thématique spécifique, en complément des questionnaires de sortie.

**2. Renforcer la collaboration entre les professionnels, les bénévoles des associations, la direction et les représentants des usagers.**

Développer les liens avec des associations.

**3. Accroître l'information donnée sur le rôle des représentants des usagers.**

Mettre en place une **signalétique** performante dans l'établissement.

Mettre en place une information ludique dans le livret d'accueil.

Organiser une **rencontre** avec les RU lors d'événements (semaine sécurité patients).

Présenter le rôle et les missions des RU aux professionnels dans le cadre d'un « quart d'heure café »

**4. Renforcer l'association des RU à l'élaboration et la mise en œuvre de la politique management de l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.**

Développer la **participation** des RU aux instances, groupes de travail, retours d'expériences...

Veiller à la possibilité d'intégrer des **patients partenaires** en lien avec la prise en charge des patients.

**5. Faciliter l'accès aux coordonnées et aux permanences des représentants des usagers.**

Création d'une adresse mail commune aux représentants des usagers.

**6. Promouvoir le respect des droits des usagers**

Participer à l'assurance de la **bientraitance** dans l'établissement : analyse et apport d'actions d'amélioration pour les feuilles d'événements indésirables et les plaintes et réclamations.