


Écoute
Information



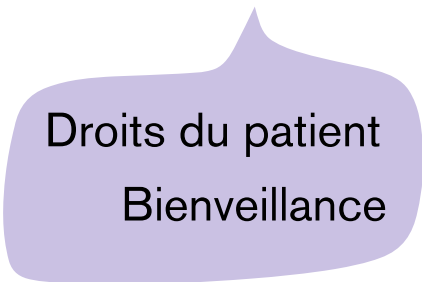
Échanges
Rencontres

PROJET DES USAGERS

2025-2028



Satisfaction
Expérience



Droits du patient
Bienveillance





SOMMAIRE

▶	L'engagement du CSMR de l'Anjou	4
▶	Les membres de la commission des usagers	5
▶	Construction du projet des usagers	6-7
▶	Axe 1 : Promouvoir et garantir les droits des usagers	6
▶	Axe 2 : S'assurer de la qualité et de la sécurité du parcours de soins	7
▶	Axe 3 : Prendre en considération l'expérience des usagers	8
▶	Axe 4 : accompagner les usagers dans l'éducation à la santé	9
▶	Le feuille de retour pluriannuelle	12



ENGAGEMENT DE L'ÉTABLISSEMENT

“

Les représentants des usagers occupent une place toute particulière au sein du Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation de l'Anjou (CSMRA). Au cours de ces dernières années, leur implication s'est progressivement renforcée à travers une participation active aux groupes de travail et aux commissions institutionnelles. Cette dynamique est essentielle, car elle constitue un levier majeur d'amélioration des pratiques, portée par la richesse et la pertinence des contributions issues de l'expérience des usagers.

La Direction et l'équipe d'encadrement ont exprimé la volonté de franchir une étape supplémentaire en inscrivant cette coopération au cœur de la politique stratégique de l'établissement, à travers l'élaboration du présent projet des usagers. Cette démarche marque une avancée significative dans la reconnaissance institutionnelle du partenariat entre les usagers et l'établissement.

L'objectif de ce partenariat est de faire du CSMRA un lieu toujours plus accueillant, attentif et à l'écoute de ses patients et usagers, afin que chacun puisse se sentir pleinement entendu, respecté et impliqué dans son parcours ainsi que dans son processus de prise en charge.

En tant que présidente de la Commission des Usagers, je suis convaincue que cette coopération renforcée contribue à l'amélioration continue de la qualité des soins et à une prise en charge plus humaine, plus adaptée et plus respectueuse des attentes des personnes accompagnées.

La Présidente de la commission des Usagers

Sandra TERRIEN

”

LES MEMBRES DE LA COMMISSION DES USAGERS



Les professionnels du CSMRA

Mme JUND Caroline,
Représentant de l'établissement
Responsable Administratif

Mme TERRIEN Sandra,
Président de CDU
Adj. Responsable Administratif

Dr MARTIN Karine,
Médiateur médical
Médecin gériatre

Mme ANDRIAMISY Virginie,
Médiateur non médical
Cadre de Santé

Mme BONCHRETIEN Estelle,
Chargée des relations avec les usagers
Responsable qualité et gestion des risques

Les représentants des usagers

Mme Annick BOURIGAULT,
Représentant des usagers titulaire
Membre de l'association parkinson 49

Mr Thierry PETIT,
Représentant des usagers titulaire
Membre de l'association Ligue contre le cancer

Mr Philippe LEBRUN,
Représentant des usagers suppléant
Membre de l'association Ligue contre le cancer

Composition de la CDU actualisée avec le renouvellement de mandats en 2025

LA CONSTRUCTION DU PROJET

Le décret du 1er juin 2016 relatif à la CDU des établissements de santé donne la possibilité de proposer un projet des usagers.



« Ce projet exprime les attentes et les propositions 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. La commission peut proposer un projet des usagers, après consultation de l'ensemble des représentants des usagers de l'établissement et des représentants des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement et intervenant en son sein.»

Extrait du décret du 1er juin 2016 relatif à la CDU des établissements de santé

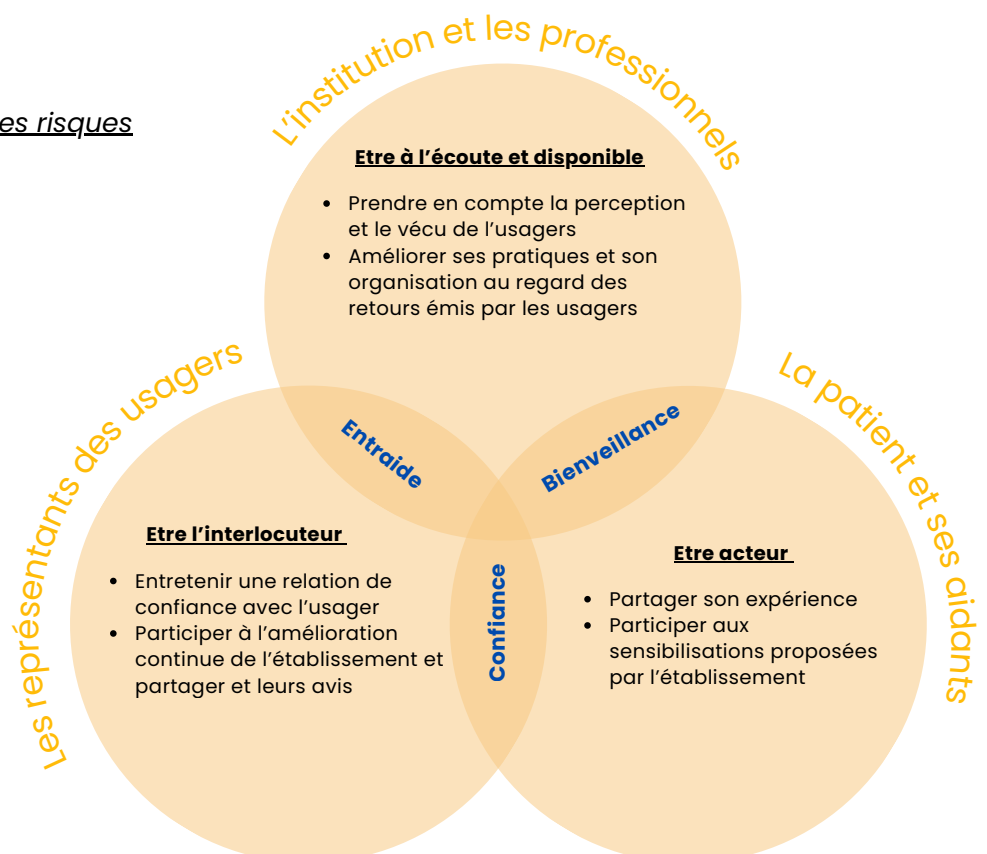
Le Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation de l'Anjou (CSMRA) répond à cette réglementation en proposant le présent projet, validé par la Commission des Usagers le 19 décembre 2025.

Lors de cette validation, la Commission a exprimé la volonté de **soutenir un projet des usagers concis, réaliste et opérationnel**, tenant compte des engagements déjà pris dans le projet d'établissement ainsi que dans la politique qualité et gestion des risques.

Le CSMRA considère que l'expérience patient ne relève pas d'une intuition immédiate, mais d'une perception qui se construit tout au long du séjour, par l'accumulation d'évènements, d'interactions et de connaissances. Les patients eux-mêmes, mais également leurs aidants, les professionnels qui les accompagnent et toute personne attentive à leur vécu, contribuent à l'évaluation et au témoignage de cette expérience.

L'établissement identifie ainsi trois parties prenantes qui interagissent entre elles au travers de relations fondées sur la confiance, l'entraide et la bienveillance.

Extrait du projet d'établissement
et de la politique qualité gestion des risques



Axes stratégiques du projet des usagers

Promouvoir et garantir les droits de patients

- Veiller à l'**application de des chartes et politiques** de l'établissement en matière de droits des patients
- **Garantir une prise en charge bienveillante**, intégrant une réflexion éthique continue.

01



S'assurer de la qualité et sécurité du parcours de soins

- Pérenniser la **démarche d'amélioration continue** des pratiques professionnelles.
- Participer la **culture qualité et la sécurité des soins**.
- Suivre les actions liés à la politique qualité gestion des risques

02



Prendre en considération l'expérience des usagers

- Suivre et prendre en considération l'**expression et l'expérience** de l'utilisateur
- Etablir des **liens de confiance** entre usagers
- Garantir un environnement adapté et respectueux des usagers.

03



Développer la prévention et l'éducation à la santé

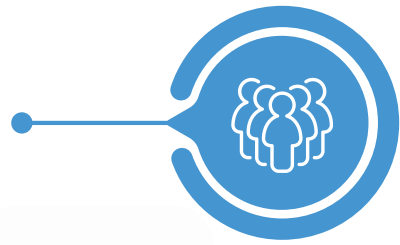
- **Promouvoir et développer** des actions de prévention
- Favoriser la **démarche du patient patient** dans le parcours de soins
- Collaborer avec les associations partenaires

04



Le projet des usagers s'articule autour de plusieurs axes stratégiques, définis en lien avec les enjeux identifiés et la volonté de coopération entre les différentes parties prenantes.

Chaque axe stratégique se décline en objectifs opérationnels, eux-mêmes traduits en actions concrètes. Ces actions sont assorties d'indicateurs de suivi permettant d'évaluer leur mise en œuvre, leur efficacité et leur impact sur l'expérience des patients et des usagers.



AXE 01 | Promouvoir et garantir les droits de patients

► Objectif 1 : Participer activement à la commission éthique et droits des patients.

- Définir un programme annuel d'actions fondé sur les résultats des audits ou des évaluations menées concernant le respect des droits des patients.
- Participer à l'actualisation de la cartographie des risques liés à la maltraitance.
- Veiller à la surveillance et à la détection des situations de maltraitance.
- Garantir une prise en charge bienveillante, intégrant une réflexion éthique continue.
- Évaluer le respect des droits des patients au moyen d'enquêtes internes (patient traceur, auto-évaluations par les professionnels, audits, etc.).

INDICATEURS DE SUIVI – CIBLES À ATTEINDRE

- Au minimum trois à quatre commissions par an est programmé.
- Au minimum une analyse de pratiques professionnelles par mois est organisée.
- Au minimum un débat éthique par an est animé.
- Au minimum une enquête annuelle sur les bonnes pratiques des professionnels est menée.
- Au minimum un à deux patients traceurs auprès des patients par trimestre sont réalisés
- Taux supérieur à 80 % de formulaires de désignation de la personne de confiance et de directives anticipées retrouvés, complétés et signés dans le dossier patient.
- Taux supérieur à 90 % de bonnes pratiques professionnelles respectant la thématique des droits des patients.
- 100% des professionnels connaissent les droits du patients et la charte de la personne hospitalisée

► Objectif 2 : Renforcer de l'information et de la communication auprès des patients sur leurs droits, les dispositifs d'accompagnement et les voies de recours.

- Concevoir et actualiser les supports de communication sur les droits de usagers (livret d'accueil, vidéos informatives, etc).
- Suivre les demandes d'accès au dossier patient.
- Promouvoir le rôle des représentants des usagers à travers des campagnes de communication, l'organisation d'une journée des usagers et des rencontres avec les patients.
- Participer, si nécessaire, aux médiations organisées par le CSMRA.

INDICATEURS DE SUIVI – CIBLES À ATTEINDRE

- Au minimum une journée des représentants des usagers par an est organisée.
- En cas de médiation, au moins un représentant des usagers y a participé.
- 100 % des accès au dossier patient sont traités conformément à la réglementation.
- 100 % des professionnels connaissent le rôle des représentants des usagers



AXE 02

S'assurer de la qualité et sécurité du parcours de soins

Objectif 1 : Participer / suivre activement aux activités liées à la culture qualité et sécurité des soins

- Participer et suivre les actions menées par les commissions et groupes de travail sur les différents sujets : CLIN, CLUD, COMEDIMS, CLAN, prévention des chutes, CDU.
- Organiser des rencontres sécurité et suivre le processus de certification HAS
- Participer et suivre les actions de sensibilisation (semaine de la sécurité, sensibilisation des professionnels et des patients).
- Réaliser des évaluations régulières (audits, évaluations des pratiques professionnelles, enquêtes).
- Participer à l'évaluation annuelle de l'activité de la Commission des Usagers.
- Suivre les informations partagées par la chargée des relations avec les usagers (PCRU).

INDICATEURS DE SUIVI - CIBLES À ATTEINDRE

- Au minimum trois participations par an par représentant à une commission ou groupe de travail de leur choix.
- Au minimum un représentant des usagers est présent aux réunions de sécurité patient, aux actions de la Semaine de la sécurité patient, processus de certification.
- Au minimum un représentant des usagers est présent à chaque CDU.
- Au minimum un représentant des usagers est présent à l'évaluation annuelle d'activité de la CDU.
- Au minimum un point d'étape par trimestre est transmis aux représentants des usagers par la PCRU, comprenant :
 - 100 % des comptes rendus des commissions,
 - l'avancement du tableau de bord des évaluations annuelles,
 - les indicateurs qualité en cours (résultats IQSS, satisfaction, etc.),
 - les événements et dates des commissions trimestrielles,
 - la gestion des plaintes et réclamations.

Objectif 2 : Suivre et analyser les événements indésirables

- Participer et suivre le traitement des événements indésirables au sein de l'établissement.
- Participer et suivre les déclarations d'EIG (Événements Indésirables Graves) et d'EIAS (Événements Indésirables Associés aux Soins) sur le portail de signalement de l'ARS.

INDICATEURS DE SUIVI - CIBLES À ATTEINDRE

- Le bilan des événements indésirables annuel est présenté en CDU.
- Au moins un représentant des usagers est présent lors des analyses des causes d'un événement indésirable grave.
- 100 % des rapports liés à la déclaration d'un EIG/EIAS sont transmis aux représentants des usagers.



AXE 03 | Prendre en considération l'expérience des usagers

Objectif 1 : Recueillir et analyser toutes les formes de retour d'expérience des usagers.

- Suivre les indicateurs issus des enquêtes de satisfaction de sortie (questionnaire de sortie et e-satis).
- Réaliser des enquêtes d'expérience auprès des patients (patient traceur, questionnaire rempli avec le patient).
- Transmettre les plaintes, les réclamations, et les éloges reçues.
- Mettre en place des actions pour améliorer le taux de retour des questionnaires de sortie.
- Participer et suivre les actions menées par la Commission Expérience Patient (semestrielle).
- Suivre le traitement des plaintes et réclamations des usagers.
- Suivre et donner son avis sur les actions liées à la modernisation de l'environnement et de la structure, afin de garantir un cadre sécurisé et agréable pour les patients.
- Développer les PROMS

INDICATEURS DE SUIVI - CIBLES À ATTEINDRE

- Au minimum une enquête d'expérience réalisée par représentant des usagers par an.
- Au minimum une enquête PROMS est réalisée par an.
- Au minimum un représentant des usagers est présent à chaque commission semestrielle Expérience Patient.
- Au minimum une action relative à la modernisation de l'établissement, portée par la Commission des Usagers, est réalisée chaque année.
- 100 % des plaintes et réclamations sont traitées.
- 100 % des résultats des enquêtes de satisfaction sont transmis aux représentants des usagers.
- Taux de retour cumulés des questionnaires de sortie et e-satis supérieur à 40 %.

Objectif 2 : Favoriser la démarche des patients partenaires et des associations de patients

- Inviter les patients à participer aux commissions et groupes de travail afin de recueillir leur avis sur les actions validées.
- Créer des groupes de soutien entre patients et/ou aidants pour favoriser le partage d'expériences.
- Améliorer la place de l'aidant

INDICATEURS DE SUIVI - CIBLES À ATTEINDRE

- Au minimum une à deux fois par an, des patients sont invités à partager leur expérience et leur avis sur l'efficacité des livrets d'éducation à la santé.
- Au minimum une action d'information sur les dispositifs d'aides pour les aidants par an.
- Les groupes de soutien entre usagers sont animés dans les services (HTP et HC).



AXE 04

Développer la prévention et l'éducation à la santé

► Objectif 1 : Développer et participer aux actions de prévention et sensibilisation

- Organiser des événements proposés par l'établissement pour sensibiliser les professionnels et les usagers aux messages de santé publique (campagnes, forums, ateliers d'information).
- Développer des actions de prévention en matière de lutte contre les addictions.
- Renforcer les liens avec les associations portées par les représentants des usagers, en proposant des temps d'information et d'échange ainsi que des supports de communication pour les professionnels et les usagers.
- Mettre à disposition des supports d'information concernant les associations de soutien disponibles.

INDICATEURS DE SUIVI - CIBLES À ATTEINDRE

- Au minimum sur le risque infection : une campagne de vaccination et une sensibilisation sur d'hygiène des mains par an
- Au minimum un évènement par trimestre sur une thématique de prévention au choix
- Au minimum une fois par an les associations des représentants des usagers sont invités

► Objectif 2 : Développer l'éducation thérapeutique

- Développer des programmes d'éducation thérapeutique afin d'aider les patients à mieux comprendre et gérer leur maladie, ainsi que les risques iatrogènes associés.
- Construire, actualiser et diffuser, en collaboration avec les commissions et groupes de travail, des livrets d'éducation à la santé remis au patient durant son séjour ou à sa sortie.
- Évaluer le programme d'éducation thérapeutique en HTP, dans le cadre de la reconnaissance acquise en 2025.
- Mettre en œuvre la stratégie de pharmacie clinique : Poursuivre et renforcer les actions d'éducation thérapeutique liées à la prise en charge médicamenteuse.

INDICATEURS DE SUIVI - CIBLES À ATTEINDRE

- Au minimum une actualisation annuelle et un suivi de l'efficacité des livrets d'éducation à la santé existants.
- Au minimum le suivi régulier des indicateurs d'évaluation du programme d'éducation thérapeutique en HTP.

FEUILLE DE ROUTE PLURIANNUELLE



Cette feuille de route est actualisée chaque année à l'occasion du bilan annuel des actions menées. Elle permet d'établir des projections et de définir une vision pluriannuelle par les membres de la CDU, en fonction des résultats des indicateurs et du niveau d'atteinte des objectifs définis par le projet.

En complément des objectifs, au moins une action corrective par axe stratégique est définie, en réponse à l'analyse des indicateurs, afin d'accompagner l'évolution du projet pluriannuel.

Une fois actualisé, le projet est diffusé.

Actions correctives 2025

Axe 1:

- Amélioration de l'information sur les directives anticipées et la personne de confiance
- Développement des analyses de pratiques mensuelles
- Organisation d'une journée annuelle des usagers

Axe 2:

- Mise en place de rencontres dédiées à la sécurité
- Organisation de la Semaine de la sécurité des patients

Axe 3:

- Mise en place de la Commission Expérience Patient
- Actualisation des livrets d'éducation post-chute, PTH et PTG, en collaboration avec les patients (groupe prévention des chutes)

Axe 4:

- Reconnaissance du programme d'éducation thérapeutique en HTP
- Organisation de forums de sensibilisation
- Journée d'échanges et de formation avec l'association Parkinson 49



Actions correctives 2026

Axe 1:

- Réaliser au minimum deux patients traceurs par trimestre
- Organiser un débat éthique
- Actualiser la cartographie des risques liés à la maltraitance et le plan de prévention associé

Axe 2:

- Intensifier les évaluations des pratiques professionnelles

Axe 3:

- Réaliser une enquête PROMs sur la perception des soins par les patients et sur la qualité de vie liée à la santé
- Moderniser les salles de bain des chambres doubles
- Mettre en place des ateliers de patients partenaires

Axe 4:

- Améliorer la stratégie de pharmacie clinique
- Proposer davantage de temps de sensibilisation et de prévention auprès des patients