

# LE PROJET DES USAGERS

Le projet d'établissement 2021-2025 du centre hospitalier de Redon-Carentoir définit les grandes orientations de l'établissement pour les cinq prochaines années. Il comprend un projet médico-soignant, un projet social, un projet de gestion et un projet des usagers.



## Un projet porté par les représentants des usagers

Les représentants des usagers du centre hospitalier de Redon-Carentoir collaborent et contribuent activement, depuis de nombreuses années, à l'amélioration de la vie quotidienne des patients et de leurs proches en faisant remonter les besoins et les attentes des usagers auprès de la direction et en participant notamment aux instances et aux groupes de travail de l'établissement.

Le projet des usagers traduit la volonté du centre hospitalier de prendre en compte ce qui ne relève pas du domaine médical ni du domaine paramédical. Il donne toute son importance à l'accompagnement éthique, social et humaniste du soin afin de garantir pleinement la qualité de la prise en charge des patients, ainsi que le respect de leurs droits.

## Un projet décliné en 14 recommandations

Le projet des usagers est décliné en recommandations qui font la synthèse et le tour des exigences et évolutions auxquelles sera confronté l'établissement au cours des cinq années à venir.

- 1 Participer à l'élaboration du projet et à la mise en œuvre du **nouvel hôpital**.
- 2 Mettre en œuvre une **signalétique** performante au sein de l'établissement et développer l'information des usagers particulièrement dans les lieux de passage ou d'attente (TV, totems...).
- 3 Améliorer les **conditions d'accueil** et veiller au respect de la confidentialité.
- 4 Créer des **espaces de confidentialité** pour les familles dans le hall d'entrée de l'hôpital.
- 5 Veiller à la possibilité d'intégrer des **patients experts** en lien avec la prise en charge des patients.
- 6 Faire un focus sur les **incivilités** dont sont victimes les personnels.
- 7 Contribuer à l'analyse des **enquêtes de satisfaction** et des questionnaires de l'expérience patient.
- 8 Participer aux **évaluations** de la prise en charge du patient (patient traceur, parcours traceur).
- 9 Formaliser les pratiques relatives à la mise en place des **contentions**.
- 10 Formaliser des dispositions propres à assurer le respect des **droits des patients** hébergés en unité de soins psychiatriques.
- 11 Développer les liens avec les **associations**, bénévoles, membres des CVS présents sur les deux sites.
- 12 Présenter le rôle des **représentants des usagers** aux professionnels.
- 13 Promouvoir le **projet des usagers** auprès des professionnels.
- 14 Accompagner la réflexion et les actions sur le développement du **lien avec les professionnels** de ville.