



# PROJET DES USAGERS

2022-2026

Construire un équilibre  
entre soignant et soigné

## FAVORISER LA BIENTRAITANCE ET LA BIENVEILLANCE

- Partager avec les professionnels les contenus des remarques des patients sur leur prise en charge
- Mettre en place un comité éthique
- Intégrer les représentants des usagers dans la réflexion sur la maltraitance ordinaire et la bientraitance
- Réévaluer les bonnes pratiques de contention physiques des patients

## FAVORISER L'ENGAGEMENT DU PATIENT DANS SON PARCOURS

- Mettre en place des questionnaires spécifiques « expérience patient » sur le vécu des patients et le résultat des soins
- Pérenniser les méthodes de recueil de l'expérience patient et inclure les professionnels concernés dans l'analyse et les actions d'amélioration
- Solliciter des patients dans le cadre des démarches collectives de développement et d'amélioration des pratiques

L'Hôpital Privé du Confluent s'est engagé au travers de la commission des usagers à formaliser un projet des usagers, en collaboration avec les représentants des usagers et les associations de bénévoles intervenants auprès des patients.

## GARANTIR LA SÉCURISATION ET LA COORDINATION DE LA PRISE EN CHARGE DU PATIENT

- Améliorer le suivi nutritionnel des patients
- Assurer une remise de la lettre de liaison au patient le jour de sa sortie
- Adapter et proposer des alternatives à l'hospitalisation complète
- Améliorer la prise en charge médicamenteuse dans le cadre de l'hospitalisation et du retour à domicile

## L'ENVIRONNEMENT DU SOIN, ACCUEIL DU PATIENT ET DES ACCOMPAGNANTS

- Poursuivre l'adaptation de l'environnement des chambres et des espaces d'accueil pour les accompagnants
- Améliorer l'offre hôtelière
- Mener une réflexion sur le bruit avec les professionnels
- Identifier un référent handicap patient et définir ses missions
- Formaliser une procédure d'accueil et de prise en charge des patients porteurs de handicap

## LA PLACE DES INTERVENANTS : ACCUEIL ET INTÉGRATION

- Promouvoir et rendre davantage visible l'ERI – Espace Rencontre et Information
- Favoriser des rencontres entre la direction des soins et les associations et partenaires intervenants auprès des patients sur des thèmes ciblés