

## **POLITIQUE DES RELATIONS AVEC LES USAGERS**

Suite à l'ouverture du nouvel hôpital d'Ajaccio, en février 2023, la Direction du Centre Hospitalier d'Ajaccio, les représentants des usagers et les groupes de travail ou instances concernés par les relations avec les usagers (groupe de travail Droits des patients, Commission Des Usagers...) ont apporté des modifications à la politique des relations avec les usagers de notre établissement. Ce document réaffirme les principes fondamentaux applicables dans le cadre des relations avec les usagers, ainsi que les axes de travail prioritaires à mettre en œuvre. Cette politique des relations avec les usagers est intégrée dans le Projet d'Etablissement, à l'instar des autres Projets (Projet Médical, Projet de soins...).

### **1-Engagements du Centre Hospitalier d'Ajaccio**

Le Centre Hospitalier d'Ajaccio s'engage en premier lieu à respecter l'ensemble des dispositions réglementaires relatives aux droits des usagers des établissements de santé, en particulier :

Les dispositions de la loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

Les dispositions de la loi du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie.

Les dispositions de la loi du 26 janvier 2016 relative à la modernisation de notre système de santé.

La loi Léonetti-Claeys du 2 février 2016, créant de nouveaux droits pour les malades et personnes en fin de vie.

Les dispositions du décret n° 2016-726 relative à la Commission des usagers.

La circulaire du 2 mai 2006, relative à la Charte du patient hospitalisé.

L'ensemble des chartes relatives à la prise en charge du patient, y compris la charte de la personne hospitalisée en situation de handicap, la charte de l'enfant hospitalisé et la charte du patient pris en charge pour des pathologies de santé mentale.

Le Centre hospitalier d'Ajaccio s'engage par ailleurs à mettre en œuvre une démarche continue d'amélioration des relations avec les usagers, en s'appuyant sur les avis et recommandations de la Commission des usagers de l'établissement.

Des recommandations sont formulées lors des réunions de la CDU, en s'appuyant sur l'analyse des réclamations ou médiations constatées au sein de l'établissement.

Les recommandations sont reprises dans le rapport annuel de la CDU.

Ce travail doit servir à bâtir un plan d'actions d'amélioration, en particulier en matière de respect des droits des patients. Ces actions d'amélioration sont intégrées dans le plan d'amélioration de la Qualité de l'établissement, en collaboration avec la Direction de la Qualité.

Une évaluation de la mise en œuvre des actions d'amélioration est réalisée lors des différentes réunions de la CDU.

Des actions d'amélioration peuvent également être proposées par d'autres groupes (Droits des patients, parcours patient...).

## **2-Plan d'actions prioritaires en matière de relations avec les usagers**

### Renforcer la qualité de l'accueil du patient.

Des actions seront engagées pour faciliter :

La gestion des rendez-vous (suivi des délais de RDV...). Une réflexion est en cours pour le développement de système de prise de RDV par internet (Doctolib...).

L'accessibilité à l'hôpital (circuits, parkings...)

La signalétique (la signalétique mise en place lors de l'ouverture du nouvel hôpital doit faire l'objet de compléments et de correctifs. Elle est disponible en langue française et Corse).

L'affichage des tarifs des prestations.

### Faciliter l'accès aux soins.

L'accès aux soins ambulatoires est développé au sein du nouvel hôpital (un hôpital de jour de médecine a été créé, l'unité de chirurgie ambulatoire dispose d'un plus grand nombre de places...)

Un projet d'hôtel des familles et de studios d'hébergement non médicalisé est en préparation.

Cette structure n'a pas pu ouvrir en même temps que le nouvel hôpital, en raison de la nécessité de loger des médecins et infirmiers remplaçants dans les studios disponibles du nouvel hôpital. Ce projet est donc reporté en fin d'année 2023.

Des partenariats sont envisagés également avec des résidences logement extérieurs au CH Ajaccio.

Des actions seront menées pour faciliter la prise en charge des populations fragiles (exemple : documents de liaison pour faciliter la prise en charge des personnes handicapées).

Développer le recours à la Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS), pour les personnes en situation de précarité, grâce à une communication renforcée relative à ce dispositif de soins.

Approfondir les actions menées pour optimiser la gestion des lits, afin de favoriser une prise en charge de qualité du patient et un accès facilité aux services de soins. Ce travail concernera également les prises en charge en aval de l'hospitalisation.

### Mieux évaluer la satisfaction des usagers pour bien prendre en compte leurs besoins

Optimiser le taux de réponse au questionnaire de satisfaction des hospitalisés. Le CH Ajaccio a mis en place en août 2023 un système permettant de remplir le questionnaire de satisfaction sur son téléphone portable au moyen d'un QR CODE.

Approfondir l'analyse de l'ensemble des données disponibles en matière d'enquête de satisfaction (questionnaires de satisfaction, questionnaire e-satis, réclamations, contentieux, déclaration d'évènement indésirable...), afin de définir des actions pour mieux répondre aux besoins des usagers.

L'analyse des résultats des enquêtes ou audits (exemple : enquête Bientraitance, enquête contentions...) sera également prise en compte.

Développer le confort du patient hospitalisé (en profitant notamment du développement des chambres individuelles sur le nouvel hôpital...).

#### Approfondir le dialogue avec les représentants des usagers

Développer le rôle du Comité des usagers du GHT de Corse du sud.

Impliquer encore davantage les représentants des usagers dans les commissions ou groupes de travail de l'établissement.

Faciliter la proximité des représentants des usagers avec les services de soins (meilleure identification des représentants des usagers au sein de l'établissement, notamment grâce aux badges d'identification). Faire mieux connaître les représentants des usagers de l'ensemble des cadres.

Développer les liens avec les différentes associations intervenant en matière de santé (élaboration de conventions).

Organiser des temps d'échange avec les principales associations.

#### Renforcer l'information des usagers sur leurs droits

Optimiser la connaissance du livret d'accueil.

Développer les informations sur les droits des usagers dans le site internet du CH Ajaccio.

Mettre en œuvre chaque année des actions de sensibilisation, notamment lors de la semaine de la sécurité du patient.

Faire connaître davantage les Directives anticipées et la personne de confiance.

#### Optimiser la qualité et la rapidité de la réponse aux usagers

Améliorer le délai de transmission du courrier de fin d'hospitalisation au médecin traitant.

Optimiser les délais de réponse dans le cadre du traitement des réclamations.

Optimiser les délais de réponse dans le cadre de l'accès du patient à son dossier.

#### Renforcer la communication en direction des usagers et des professionnels de ville

Le développement des liens avec les professionnels de santé de ville permettra également de faciliter une bonne prise en charge des usagers, dans le cadre d'un parcours de soins organisé et fluidifié.

Mise en place de la messagerie sécurisée avec les professionnels de santé de ville.

Développement de « réseaux ville-hôpital » (en particulier dans le cadre du développement de la chirurgie ambulatoire).

Former les professionnels hospitaliers à la médiation et à l'annonce d'un dommage lié aux soins.

Faire mieux connaître la représentation des usagers au CH Ajaccio.

Répondre aux interrogations des usagers à travers le site internet.

Améliorer la communication relative à la PASS.

### **3-Evaluation de la mise en oeuvre de la politique des relations avec les usagers.**

La politique des relations avec les usagers mise en œuvre par le Centre Hospitalier d'Ajaccio fera l'objet d'une évaluation annuelle, assurée par le groupe de travail portant sur les droits des patients, ainsi que par la Commission des usagers du Centre Hospitalier d'Ajaccio.

Cette évaluation prendra en compte les indicateurs pertinents pour les différentes actions mises en œuvre (exemples : délais de prise de rendez-vous, délais d'envoi du courrier de sortie au médecin traitant, délais de réponse aux réclamations ou de transmission du dossier médical, taux de réponse aux questionnaires de sortie...).

Cette évaluation de la politique des relations avec les usagers facilitera également le suivi des actions d'amélioration, relatives aux relations avec les usagers, intégrées dans le compte qualité de l'établissement.

Les instances du Centre Hospitalier d'Ajaccio et les professionnels de l'établissement seront informés des résultats de l'évaluation de la politique des relations avec les usagers.

### **4-Modification de la politique des relations avec les usagers**

Ce document présentant la politique des relations avec les usagers pourra faire l'objet de modifications, en particulier en cas de modification des dispositions législatives et réglementaires relatives au droit des usagers des établissements publics de santé.

Les modifications proposées seront présentées devant le groupe de travail Droits des patients et feront l'objet d'une validation par la Commission Des Usagers du Centre Hospitalier d'Ajaccio.