



**MINISTÈRE
DES ARMÉES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



**INSTITUTION
NATIONALE DES
INVALIDES**

PROJET DES USAGERS

APPROBATEUR :

Service, fonction : Directeur de l'établissement
Prénom NOM : Médecin Général Inspecteur Rémi MACAREZ

VÉRIFICATEUR :

Service, fonction : Directeur adjoint
Prénom NOM : Commissaire en chef de première classe Vincent HONORE

Service, fonction : Directeur Médical
Prénom NOM : Médecin chef de services de classe normale David ROGÉZ

Service, fonction : Direction, Directeur des Soins de l'établissement
Prénom NOM : Julien MUSLEWSKI

RÉDACTEURS :

Représentant des usagers Philippe BERENGUER
Représentant des usagers Frédéric BOUILLY
Représentant des usagers Diane GOLI

MEMBRE SOLLICITE A TITRE CONSULTATIF :

Représentant des pensionnaires Stéphane COLIN

SOMMAIRE :

I.	Propos introductifs	2
II.	Méthode.....	3
	Axe 1 : Créer une stratégie d'établissement des usagers	3
	Action 1.1 : dynamiser l'équipe des représentants des usagers.....	3
	Action 1.2 : améliorer la visibilité des Représentants des usagers au profit des patients	4
	Action 1.3 : accroître la participation des représentants des usagers dans la vie de l'établissement	4

Action 1.4 : développer des outils d'expression au profit des usagers.....	4
Axe 2 : Prendre en compte les besoins spécifiques.....	5
Action 2.1 : Participer à la mise en œuvre du plan d'actions de la Charte Romain Jacob	5
Action 2.2 : Intégrer les représentants des usagers dans le groupe de travail signalétique.....	5
Action 2.3 : intégrer les représentants des usagers dans le comité éthique.....	5
Action 2.4 : Participer à la réalisation d'enquête satisfaction des usagers.....	5
Action 2.5 : développer la communication parcours patient spécifique (handicap).....	5
III. Conclusion :.....	5

GLOSSAIRE

CERAH : Centre d'Etudes et de Recherche sur l'Appareillage des Handicapés

CDU : Commission des Usagers

CLAN : Comité de Liaison Alimentation-nutrition CLIN : Comité

CLIN : Comité de lutte contre les Infections nosocomiales

CLUD : Comité de lutte contre la douleur

CRC1 : Commissaire en chef de première classe

INI : Institution nationale des invalides

MCSCN : Médecin Chef de Service de Classe Normale

MDPH : Maison départementale pour les personnes handicapées

MGI : Médecin Général Inspecteur

PREMS : Patient Reported Experience Measures

PROMS : Patient Reported Outcome Measures

RU : Représentant des Usagers

I. Propos introductifs

Le décret du 1^{er} juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé offre la possibilité à la commission des usagers de proposer un projet des usagers.

Le projet des usagers rend compte d'un regard croisé entre professionnels, soignants, représentants d'usagers, représentants d'associations en faveur des usagers au sein de l'établissement.

Il respecte les orientations générales en termes d'accueil, de qualité et de sécurité des soins. Le projet des usagers reflète l'engagement de la direction et des soignants pour placer les patients et les aidants au cœur des pratiques et des réflexions.

Le rôle et la responsabilité du Représentant des Usagers (RU) est d'observer le fonctionnement et les pratiques, dans l'esprit d'une amélioration continue de la

qualité de l'établissement. Les représentants des usagers perçoivent les dimensions de l'accompagnement en complémentarité de celles identifiées par les professionnels de santé, administratifs et techniques.

Dans cet optique, les RU contribuent aux décisions, participent et suivent la mise en œuvre de la politique qualité de l'INI.

Les représentants des Usagers s'assurent que les usagers connaissent leurs droits et qu'avec leur concours, ils puissent s'exprimer.

L'objectif est d'apporter les regards croisés des RU à l'amélioration continue de la qualité de la prise en charge des usagers de l'institution.

Le projet des usagers ainsi rédigé a pour objectif de formaliser d'une part les actions des représentants des usagers, et d'autre part de présenter les principaux axes d'engagements sur l'établissement.

En validant ce projet, la commission des usagers (CDU) participe à l'amélioration des conditions d'accueil et de soins des patients, et contribue au respect des droits des usagers.

Ce projet a vocation à évoluer au fil du temps dans une démarche d'amélioration continue.

II. Méthode

La méthodologie choisie pour construire le projet des usagers respecte une démarche participative. Elle favorise la multiplicité des regards, la transversalité, le partage et la confrontation des avis. Elle permet aux participants de se connaître pour mieux se comprendre.

Le projet a été présenté et validé à la CDU du 11 décembre 2023.

Axe 1 : Créer une stratégie d'établissement des usagers

Action 1.1 : dynamiser l'équipe des représentants des usagers

- Recruter de nouveaux RU au sein de l'INI ;
- Définir le rôle des RU au sein de l'INI ;
- Créer un groupe de travail permanent des représentants des usagers ;
- Entretenir une dynamique RU au sein de l'INI ;
- Voter un plan d'actions en termes de qualité/sécurité des soins ;
- Organiser la transversalité représentant des usagers et représentant des pensionnaires en associant au besoin le représentant des pensionnaires pour avis aux décisions ;
- Organiser des actions de formations et de sensibilisations des RU.

Action 1.2 : améliorer la visibilité des Représentants des usagers au profit des patients

- Communiquer pour que les RU soient identifiés (sur des plateformes variées : dépliants aux admissions, dans les lieux de vies et services, site internet, kakemono, écrans..) ;
- Dialogues et échanges auprès des patients ;
- Participer aux actions de communication de l'institution (semaine sécurité patients, droit des patients, journée d'accueil des nouveaux arrivants).

Action 1.3 : accroître la participation des RU dans la vie de l'établissement

- Participer aux instances de pilotage de l'établissement et aux instances opérationnelles (Comité de lutte contre les Infections nosocomiales (CLIN), Comité de lutte contre la douleur (CLUD), Comité de Liaison Alimentation-nutrition (CLAN...)) ;
- Proposer la participation des RU aux groupes projets (signalétique et développement durable par exemple) ;
- Etre impliqué dans les supports de communications : mise à jour des documents destinés aux patients (exemple : le livret d'accueil) ;
- Solliciter les RU pour adapter la lisibilité des supports transmis aux patients ;
- Participer au développement des démarches PROMS (Patient-Reported Outcomes Measures) et PREMS (Patient-Reported Experience Measures) sur l'établissement.

Action 1.4 : développer des outils d'expression au profit des usagers

- Créer une adresse mail fonctionnelle pour contacter et favoriser l'accessibilité des RU ;
- Mise en place d'une boîte à idées et identifier les lieux de vies et de passages ;
- Mettre en place des temps d'échanges ;
- Proposer si besoin un accompagnement patient (compréhension du livret d'accueil, etc).

Axe 2 : Prendre en compte les besoins spécifiques

Action 2.1 : Participer à la mise en œuvre du plan d'actions de la Charte Romain Jacob

- Signer la charte Romain Jacob le 22 décembre 2023 ;
- Faire valider en qualité de partie prenante le plan d'action en CDU ;
- Participer au groupe de travail des actions de la Charte Romain Jacob.

Action 2.2 : Intégrer les RU dans le groupe de travail signalétique et développement durable

- Associer les RU à l'analyse de l'existant ;
- Participer à l'expression d'un besoin transverse en sollicitant notamment les avis des pensionnaires ;
- Associer les RU dans les décisions et choix du groupe de travail.

Action 2.3 : intégrer les RU dans le comité éthique

- Associer les RU au comité éthique ;
- Recenser les questions éthiques posées par les usagers ;
- Etre porte – parole des usagers.

Action 2.4 : Participer à la réalisation d'enquête satisfaction des usagers

- Participer à la création d'un support interne ;
- Participer à l'analyse des résultats et la déclinaison d'un plan d'actions.

Action 2.5 : développer la communication parcours patient spécifique (handicap)

- Participer à la diffusion de l'information sur le Centre d'Etudes et de Recherche sur l'Appareillage des handicapés (CERAH) ;
- Proposer la participation des usagers aux séances d'informations de la Maison Départementale pour les Personnes Handicapées (MDPH), groupes de paroles, associations existantes etc...).

III. Conclusion :

Le projet des représentants des usagers a été rédigé afin de formaliser les engagements des représentants et les diffuser auprès de tous les professionnels, des patients et leur entourage.

Un bilan sera présenté chaque année en commission des usagers sur la réalisation des objectifs. De nouvelles actions pourront être proposées à cet effet.

Signatures 11 DEC. 2023

Frédéric BOUILLY
RU



Diane GOLI
RU



Philippe BERENGUER
RU



Vérificateurs :

Commissaire en chef de première classe Vincent HONORE
Directeur adjoint de l'établissement

Commissaire en chef de 1ère classe
Vincent HONORE
Directeur Adjoint
Institution Nationale des Invalides



Médecin chef de services de classe normale David ROGEZ
Directeur médical de l'établissement



Mr Julien MUSLESKI
Directeur des soins

Julien MUSLEWSKI
Directeur des Soins
Coordinateur Général des Soins
Institution Nationale des Invalides
6 Bd des Invalides - CS 70807
75700 PARIS Cedex 07



Approbateur :

Médecin général inspecteur Rémi Macarez
Directeur de l'établissement

Médecin Général Inspecteur
Rémi MACAREZ
Directeur
de l'Institution nationale des Invalides

