

Volet usagers

Projet d'établissement du CHU de Bordeaux
2026-2030

Projet d'établissement 2026-2030

Volet des usagers

Introduction

Le projet des usagers 2026-2030 s'inscrit dans une dynamique de co-construction visant à renforcer la place et le rôle des usagers au sein du CHU de Bordeaux. Élaboré à partir d'une analyse approfondie des retours d'expérience, il traduit une volonté collective, celle de faire évoluer l'organisation des soins à partir de la voix des patients, de leurs proches et de leurs représentants.

Ce projet est le fruit d'un travail collaboratif réunissant des représentants des usagers, des patients partenaires, des associations, ainsi que des professionnels de santé et des équipes de la direction des relations avec les usagers et des partenariats patients.

Trois axes majeurs en sont ressortis :

1. Améliorer la qualité de l'accueil et de la relation entre les professionnels et les usagers
2. Renforcer l'accessibilité des soins et l'accompagnement de tous les usagers
3. Consolider l'engagement des usagers et la reconnaissance de leurs représentants

Ces trois axes constituent le socle d'un projet résolument tourné vers l'amélioration de la qualité des soins et la promotion d'une démocratie en santé vivante et active.

Méthodologie d'élaboration du Projet des Usagers 2026-2030

L'élaboration du projet s'est appuyée sur une démarche structurée et progressive, construite à partir de données concrètes et d'échanges collectifs.

Dans un premier temps, un état des lieux a été réalisé à partir de l'ensemble des données disponibles concernant l'expérience des usagers. Ont été analysés :

- Le bilan des saisines de la commission des usagers (CDU) et des réclamations,

Réclamations par themes (1/2)

Contestation diagnostic médical

Patient en désaccord avec le diagnostic ou la stratégie thérapeutique

16%



Qualité des soins

Qualité des soins médicaux et paramédicaux, maltraitance, prise en charge de la douleur, respect de l'intimité

15%



Relationnel Equipe de soins

Relations soignants/soignés

14%



Parcours administratif

Accueil, facturation, prise de rdv, mode d'hospitalisation, standard téléphonique

14%



Délais

Attente à tous les niveaux y compris attente intervention

10%



6/10

Réclamations par themes (2/2)

Organisation des soins

Coordination des équipes, organisation des examens, transport

10%



Informations

Information patient, famille, accès DM, secret médical, identification des personnels

8%



Hébergement

Prestations hôtelières, sécurité, locaux, parking

7%



Accident thérapeutique, séquelle

Séquelle, accident thérapeutique, infection nosocomiale, décès

4%



Fin de vie

Accompagnement des personnes en fin de vie, dignité, respect des volontés

2%



7/10

- Le bilan du précédent projet des usagers 2021-2025,

Bilan du projet des usagers



Thématiques

1. Accueil / orientation / hospitalité
2. Place des représentants des usagers (RU) et des associations
3. Droits des patients
4. Médiation
5. Accessibilité et sécurité
6. Intimité, confidentialité et dignité
7. Partenariat patient
8. Place des aidants

30/09/2024

Objectifs dont la mise en œuvre reste partielle

- Renforcement de la place et des actions des associations dans le parcours de soins
- Favorisation de l'appropriation et du respect des droits et devoirs par tous
- Faire de l'hôpital un lieu accueillant, accessible et sécurisé pour tous
- Intégration des aidants dans le processus de soin

5

- Les résultats des enquêtes de satisfaction e-satis,

Résultats E-Satis : Avis des patients



Les atouts

- Prise en charge par les personnels médicaux et paramédicaux (technicité/compétence)
- Ecoute et professionnalisme du personnel
- Bienveillance
- L'accueil

Les points de vigilances

- L'architecture : chambre absence de douche, WC, bruit, température
- Restauration : qualité, diversité, PEC des régimes
- Communication : manque d'information
- Sortie : documents incomplets, manque d'organisation
- Accessibilité : parking et personne en situation de handicap

30/09/2024

Source : Plateforme ATILeSatis

9

- Les témoignages recueillis dans le cadre d'un micro-trottoir réalisé auprès des usagers

Recueil de la parole des usagers « Micro-trottoir »



Axes d'amélioration issus de la parole des usagers

1. Améliorer l'accessibilité et le confort des infrastructures
2. Renforcer la qualité de l'accueil et de l'information aux usagers
3. Garantir une prise en charge soignante respectueuse, humaine et personnalisée
4. Optimiser les conditions hôtelières et alimentaires
5. Développer une culture de la participation et de l'amélioration continue

Ce recueil présente plusieurs limites :

- Il repose sur un échantillon restreint et non aléatoire.
- Il peut comporter des biais de sélection (usagers disponibles, volontaires ou plus enclins à s'exprimer).
- Certains publics peuvent être sous-représentés (ex. : personnes non francophones, patients en soins lourds).
- Les verbatims reflètent des perceptions subjectives, dans un cadre non structuré.

30/09/2025

16

- Ainsi que les réponses à un questionnaire diffusé aux associations.

Questionnaire association



Thématiques

1. Appréciation globale de vos possibilités d'intervention au sein du CHU de Bordeaux
2. Retour spécifique sur la Maison des Usagers 100 % numérique
3. Engagement futur dans le projet des usagers

Retours

- « Bon accueil des patients et des soignants »
- « Interventions fluides »

Axes d'amélioration

- « Avoir une salle dédiée »
- « Améliorer la communication du CHU sur les associations via une rubrique dédiée »

30/09/2025

9

Sur cette base, plusieurs temps collectifs ont été organisés. La première réunion de travail a pris la forme d'un brainstorming, permettant de faire émerger les besoins, attentes et pistes d'amélioration exprimés par les usagers et leurs représentants.



Une deuxième rencontre a permis de prioriser ces éléments et d'identifier trois axes structurants. Enfin, une troisième séance a été consacrée à la définition d'actions concrètes pour chacun des axes retenus, afin de garantir leur déclinaison opérationnelle.

Le projet finalisé a été présenté à la commission des usagers et validé lors de la séance du 17 juillet 2025.

Du diagnostic aux actions : les trois axes du projet

Axe 1 – Améliorer la qualité de l'accueil et la relation Professionnel-Usager

La qualité de la relation entre un patient et un professionnel de santé constitue un déterminant essentiel de la confiance, du vécu d'hospitalisation et de l'adhésion aux parcours de soins. Les usagers expriment une attente forte autour d'un accueil plus chaleureux et respectueux.

Pour répondre à cet enjeu, plusieurs actions seront déployées :

- **Renforcer la culture de l'hospitalité** : des formations seront proposées aux professionnels, complétées par la diffusion de ressources pratiques. L'objectif est de développer des pratiques d'accueil partagées, afin de renforcer l'attention portée aux usagers dans l'ensemble des services.
- **Favoriser l'autonomie et la compréhension des usagers** : des supports clairs et adaptés seront créés pour aider chaque patient à mieux comprendre son parcours de soins et à devenir acteur de sa santé.
- **Apaiser les relations dans les services sensibles** : des médiateurs seront formés et déployés dans les unités où les tensions sont les plus fréquentes, afin de faciliter le dialogue et de réduire le nombre de situations conflictuelles.

Les actions menées dans ce premier axe feront l'objet d'un suivi précis. L'évaluation reposera notamment sur le nombre de professionnels formés et sur le taux de satisfaction mesuré après formation. La diffusion et l'appropriation des ressources créées seront également mesurées à travers des enquêtes ou des quiz internes. Enfin, des audits réguliers permettront d'observer l'harmonisation des pratiques dans les services et la satisfaction des usagers constituera un indicateur clé de réussite.

Axe 2 – Renforcer l'accessibilité des soins et l'accompagnement de tous les usagers

Un CHU doit garantir à tous les patients, quels que soient leurs besoins, leur état de santé ou leur situation, une accessibilité optimale aux soins. Cet axe du projet met l'accent sur l'adaptation des parcours, l'accompagnement des publics spécifiques et l'amélioration de l'orientation.

Les actions prévues sont les suivantes :

- **Améliorer l'accessibilité physique et l'orientation** : mise à disposition de matériels adaptés, développement d'une application de géoguidage et accompagnement renforcé des patients par des dispositifs innovants.
- **Adapter les parcours pour les publics spécifiques** : des parcours dédiés seront développés pour les patients en situation de handicap et de nouveaux outils seront mis à disposition des proches aidants. Des professionnels seront spécifiquement formés pour répondre à ces besoins, et des volontaires en service civique viendront renforcer l'accueil sur les trois sites hospitaliers.
- **Garantir une information accessible à tous** : production de supports clairs et adaptés (documents simplifiés, visuels, vidéos sous-titrées, versions FALC ou en LSF...) afin que chaque usager, quel que soit son profil, puisse comprendre les informations médicales et administratives qui le concernent.

Pour ce deuxième axe, les indicateurs s'attacheront à mesurer la réalité de l'accès et l'efficacité des dispositifs mis en place. L'amélioration de l'accessibilité physique sera suivie par le nombre de prêts de matériels réalisés et par l'usage de l'application de géoguidage. L'adaptation des parcours de soins sera évaluée par le nombre de parcours spécifiques créés, par le ressenti des patients en situation de handicap, ainsi que par le déploiement d'outils et d'espaces destinés aux proches aidants. Pour l'action « garantir une information accessible à tous », des indicateurs spécifiques seront suivis : nombre et la diversité des supports produits. Le pourcentage de professionnels formés et les résultats des audits viendront compléter ce suivi.

Axe 3 – Consolider l'engagement des usagers et la reconnaissance de leurs représentants

La participation active des usagers est un levier puissant d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. Reconnaître pleinement le rôle des représentants des usagers et des patients partenaires est un objectif majeur de ce projet.

Plusieurs orientations sont retenues :

- **Développer des espaces de rencontre, de dialogue et d'information** : des espaces usagers seront installés sur chaque site, permettant d'accueillir forums, réunions et permanences. Ces lieux constitueront des points de repère pour les patients, les aidants et les associations.
- **Sensibiliser et mobiliser les professionnels à la démocratie en santé** : des rencontres avec les représentants des usagers et des modules de formation seront proposés afin d'ancrer cette culture au sein des équipes et de valoriser les initiatives menées.
- **Promouvoir le partenariat patient** : le CHU s'engage à développer le nombre de projets et de services intégrant des patients partenaires. Un suivi sera mis en place pour formaliser et conventionner sur ces collaborations.
- Ces démarches contribueront à renforcer la reconnaissance institutionnelle des représentants des usagers capables de porter la voix des usagers et à consolider un réseau actif de patients partenaires.

Les indicateurs retenus pour ce troisième axe reflètent l'ampleur de l'implication des usagers et des professionnels dans la démocratie en santé. La réussite des espaces de dialogue et d'information sera mesurée par leur installation effective, leur fréquentation, le nombre de forums organisés et le dynamisme du réseau des représentants d'usagers et patients partenaires. Le nombre de rencontres organisées, la participation des professionnels aux modules de formation et l'évaluation de leurs acquis permettront de mesurer la diffusion des principes de la démocratie en santé. En parallèle, la promotion du partenariat patient sera évaluée à travers le nombre de services et de projets intégrant des patients partenaires, ainsi que par le nombre de conventions formalisées avec ces derniers.

Principes transversaux

Au-delà de ces trois axes, le projet repose sur deux principes transversaux :

- **La reconnaissance du proche aidant comme usager à part entière** : les aidants seront pleinement associés, écoutés et accompagnés dans les dispositifs mis en place.
- **L'implication systématique des patients partenaires, représentants d'usagers et associations** : à chaque étape du projet, leur contribution sera recherchée et valorisée, dans une logique de co-construction continue.

Conclusion

Le projet des usagers 2026-2030 traduit l'ambition du CHU de Bordeaux d'ancrer durablement la démocratie en santé dans son fonctionnement. À travers des actions concrètes, il vise à améliorer la qualité de l'accueil, à rendre les soins accessibles à tous et à reconnaître l'engagement des usagers comme un pilier de l'organisation hospitalière.

Ce projet reflète une conviction partagée : l'amélioration de la qualité des soins ne peut se faire sans les patients et leurs représentants. Leur expérience, leurs attentes et leurs propositions constituent une ressource essentielle pour faire évoluer nos pratiques et garantir une prise en charge toujours plus humaine, inclusive et efficace.