

PROJET DES USAGERS

SERVICE DE SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION
2025-2028

LE PATIENT : UN ACTEUR ENGAGÉ POUR SA SANTÉ.

Le projet des usagers du Service Médical de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) de l'association Le Patis Fraux, a été élaboré en étroite collaboration entre les représentants des usagers, en lien avec la commission des usagers et les usagers, directement consultés pour avaliser les pistes de travail pressenties.

Il s'inscrit dans la recommandation de la Haute Autorité de Santé "soutenir et encourager l'engagement des usagers" d'une part, et est en lien étroit avec la Politique Qualité Gestion des Risques 2024-2028 du SMR, d'autre part.



SES OBJECTIFS VISENT :

- ✓ A ce que la parole du patient soit entendue et qu'il puisse recevoir des informations lisibles et accessibles lui permettant d'être un véritable acteur de sa santé.
- ✓ A renforcer l'engagement des patients, et l'implication de leurs représentants dans la vie de l'établissement.
- ✓ A améliorer le parcours du patient sous toute ses facettes, de sa prise en soins au maintien et au développement de son autonomie.

UN PROJET DÉCLINÉ EN 4 AXES



AXE 1 : AMÉLIORER L'ORGANISATION DES ACTIVITÉS



Organiser un challenge trimestriel de marche à pied.

Trouver une application facile à mettre en place et à utiliser

Programmer le challenge en lien avec d'autres événements sportifs de grande envergure (Tour de France, Championnats du monde...).

Dans un second temps, réfléchir à la mise à disposition d'un vélo de salle ou autres pour élargir le challenge à d'autres disciplines.



Optimiser les plannings.

Mettre en place des améliorations d'organisation : enchaînement des séances de kiné et de balnéothérapie, augmentation du temps de la psychologue, suivi des séances d'éducation diététique...

Réaliser un questionnaire spécifique sur l'organisation des activités.



AXE 2 : RENFORCER LA PLACE DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS



Diffuser la vidéo de présentation des Représentants des Usagers.



Distribuer la nouvelle version du livret d'accueil courant 2025 incluant les photos des Représentants des Usagers.



Utiliser la « mallette » France Assos Santé incluant des outils de communication.



Relancer un questionnaire pour mesurer l'impact de la vidéo prochainement diffusée sur le moniteur de la salle d'attente.



AXE 3 : TRAVAILLER SUR LE RETOUR DE L'EXPÉRIENCE PATIENT



Modifier les questionnaires de satisfaction et les supports de diffusion.



Développer des PREMS (Patients-reported experiences measures) et des PROMS (Patients-reported outcomes measures).



Relancer les campagnes des questionnaires de devenir à 6 mois et un an et les analyser en réunion pluriprofessionnelle.



AXE 4 : AMÉLIORER LA COMMUNICATION DES INFORMATIONS



Etudier la piste d'un temps d'informations collectif concernant le droit social par l'assistante sociale.



Utiliser le moniteur de l'accueil pour diffuser des informations concernant les directives anticipées, les droits RGPD, la personne de confiance, le devenir professionnel.