

# PROJET DES USAGERS 2023 - 2027

## Introduction

Le projet des usagers 2023-2027 du CHU de Martinique (CHUM) est une continuité du précédent projet mais inaugure un changement dans son approche et dans son ambition. Ainsi, il renouvelle l'engagement du CHUM quant au rôle des usagers et aux représentants des usagers (RU) au sein de l'hôpital. Mais il a pour ambition d'asseoir davantage la place accordée à ces derniers au cœur du fonctionnement quotidien du CHUM. Aussi, ce projet des usagers 2023-2027 dans sa conception a voulu refléter cette ambition par un travail collaboratif avec les associations et les RU dans une perspective d'alignement des intentions et des actes que le CHUM souhaite désormais afficher. Il a été élaboré par et avec les usagers au sens large grâce à une représentativité d'associations des usagers volontaires et des RU du CHUM travaillant de concert avec le CHUM au bénéfice des patients et de leur famille.

En outre, cette synergie entre professionnels du CHUM et usagers est indispensable au vu de la période passée et tout particulièrement de la pandémie qui a touché massivement le CHUM entre 2020 et 2022 : le CHUM a connu de fortes contraintes sociales et financières, de multiples réorganisations, présentes depuis 2013 mais qui se sont acutisées avec la crise sanitaire. Tout ceci pèse inévitablement sur les pratiques dans le cadre de la prise en charge des patients. Comme annoncé dans le projet Qualité Risques 2022/2023, il s'agit pour le CHUM au travers de cet exercice de se réinterroger sur ses pratiques afin de mieux servir la population d'un territoire insulaire dont il est l'établissement de premiers soins, de référence et de recours.

Le projet des usagers se décline en 3 axes stratégiques visant à renforcer nos actions vis-à-vis du respect des droits des usagers, à prendre en compte l'expérience patient en vue de renforcer l'alliance thérapeutique entre usagers et professionnels mais aussi de renforcer du point de vue institutionnel le lien RU et associations des usagers avec le CHUM, et enfin à continuer à promouvoir la bientraitance et à lutter contre la maltraitance envers les usagers au sein du CHUM.

Il s'intègre dans le projet d'établissement et se décline donc en cohérence avec l'ensemble de ses composantes (projet médical, projet médico-soignant, capacitaire, projet qualité risques, projet social, schéma directeur de l'immobilier, schéma directeur du système d'information...).

La mise en œuvre du projet sera évaluée chaque année. Le bilan annuel est présenté et communiqué aux instances tout particulièrement la Commission des Usagers (CDU), ainsi qu'aux professionnels de santé du CHUM et aux associations des usagers œuvrant au CHUM.

# Sommaire

## **Axe Stratégique 1- Veiller à une information adaptée et au respect des droits des usagers**

**Objectif stratégique 1** : S'assurer d'une information claire, transparente et adaptée auprès des patients et de leur famille page 3

**Objectif stratégique 2** : Rendre effectif le droit de participer à la décision médicale, le droit de refuser les soins, page 5

**Objectif stratégique 3** : Renforcer la communication en interne et auprès du Grand public sur les modalités d'expression des usagers page 7

## **Axe Stratégique 2- Renforcer le lien associations des usagers et Représentants des Usagers et CHUM dans la vie institutionnelle du CHUM et Renforcer l'alliance thérapeutique notamment au travers du développement de l'expérience patient**

**Objectif stratégique 4** : Renforcer la présence des Représentants des Usagers dans les instances et groupes de travail du CHUM page 9

**Objectif stratégique 5** : S'assurer de l'intégration des associations des usagers du CHUM dans la vie du CHUM page 11

**Objectif stratégique 6** : Promouvoir l'expérience patient et développer une politique annuelle de l'expérience patient page 13

## **Axe Stratégique 3- Continuer à promouvoir la bientraitance et lutter contre la maltraitance**

**Objectif stratégique 7** : S'assurer de l'élaboration annuelle d'une politique bientraitance du CHUM et de son évaluation page 15

**Objectif stratégique 8** : Continuer à structurer la thématique de la bientraitance au sein du CHUM page 16

## **Axe Stratégique 1- Veiller à une information adaptée et au respect des droits des usagers**

**Objectif stratégique 1 : S'assurer d'une information claire, transparente et adaptée auprès des patients et de leur famille**

### **Constats / Existants :**

- Plaintes et réclamations portant sur la thématique du consentement et de l'information éclairée
  - o CHUM à défaut dans les contentieux pour absence de traçabilité de l'information et de la recherche d'un consentement éclairé
- Manque de communication et absence de connaissance des usagers sur le consentement à la recherche clinique (non-opposition et recherche de consentement)
- Structuration du Centre de données et Cliniques (CDC) et du Comité éthique et scientifique du CDC
- Certification HAS (Haute Autorité de Santé) des établissements de santé : Scores du CHUM des critères rattachés à cet objectif 1.1 du Manuel HAS V2020 (version en vigueur) < 70% de conformité

### **Plan d'actions :**

#### **Actions principales :**

- Distribuer systématiquement le livret d'accueil du CHUM à chaque hospitalisation
  - o S'assurer de son actualisation régulière dans le temps
    - Listing à jour des associations des usagers pouvant accompagner les patients et leur famille
    - Au vu de la démographie de la population, s'assurer d'une information adaptée et pertinente pour la sortie et le retour à domicile (aides techniques et humaines adaptées à ses besoins)
- Aller vers un déploiement exhaustif de fiches spécifiques d'information sur la prise en charge et la pathologie/ accueil des patients
  - o Produire des livrets d'accueil/flyers spécifiques au service et/ou à la pathologie
- S'assurer de l'identification de la personne de confiance lors de chaque hospitalisation
- S'assurer de la connaissance par les patients de leur droit à la rédaction des Directives anticipées et du renseignement du Dossier médical de Mon espace santé (DMP)
- Continuer l'information et la sensibilisation des professionnels en formation initiale et en formation continue
  - o Cibler spécifiquement les secteurs sensibles/à risque comme les urgences (personne de confiance, personne médiateur/liaison)
  - o Systématiser les sensibilisations auprès des nouveaux arrivants (internes en priorité et personnels paramédicaux)
  - o Intervenir auprès des étudiants au sein des écoles paramédicales
    - Réaliser un programme d'intervention avec les représentants des usagers au sein du CHUM et au sein des écoles paramédicales et sage-femme
- Mettre en place une évaluation de la compréhension des patients des informations transmises dans le cadre des soins
  - o Programmer des évaluations annuelles (ciblage secteur et nombre pertinent de patients) :

- Notamment selon méthode du patient traceur, à partir du recueil d'opinions via les questionnaires de satisfaction
- Continuer à informer les usagers sur la recherche et l'innovation au CHUM et le consentement
- Mise à jour du livret d'accueil
  - Développement d'outils de communication spécifiques
    - Flyers
    - Vidéos courtes
    - Information sur le CR (biologie, consultations, lettre de sortie d'hospitalisation...)

**Responsables / pilotes :** Droit des usagers/ Directeur Général /Président de CME/ Pôles médicaux et médicotechniques/ Coordinatrice générale des soins/ Direction de la Recherche

**Indicateurs de suivi :**

Nombre de livret d'accueil actualisés remis par la communication / nombre de séjours d'hospitalisations  
Résultats des évaluations annuelles  
Suivi de la présence du formulaire consentement patient dans les dossiers de contentieux  
Nombre de livrets d'accueil spécifiques / nombre de services

## **Axe Stratégique 1- Veiller à une information adaptée et au respect des droits des usagers**

**Objectif stratégique 2 : Rendre effectif le droit de participer à la décision médicale, le droit de refuser les soins**

### **Constats / Existants :**

- Plaintes et réclamations portant sur le thématique du consentement et de l'information éclairée
- Plaintes persistantes relatives à l'accès aux urgences pour les aidants malgré la note d'information signée par le chef de service des urgences et le DG de début 2022
- Certification HAS des établissements de santé : Scores CHUM du critère rattaché à cet objectif 1.1 du Manuel HAS V2020 (version en vigueur) < 50% de conformité
- Existence d'un comité d'éthique clinique du CHUM depuis 2021

### **Plan d'actions :**

#### **Actions principales :**

- S'assurer du recueil systématique d'un consentement libre et éclairé
  - Analyse systématique dans les contentieux patients
- Davantage impliquer la personne de confiance et la famille (tout au long de la prise en charge)
  - S'assurer de l'effectivité de la présence de l'aidant au sein des urgences pour les personnes vulnérables : via une évaluation de pratiques : Méthode HAS Observations ? et/ou via Enquêtes ciblées Aidants ?
- Contribuer à la promotion de la santé
  - Tout particulièrement dans le cadre des maladies chroniques afin que le patient soit en responsabilité et en autonomie sur sa pathologie en lien avec les associations d'usagers
- Former et sensibiliser les professionnels sur les directives anticipées
  - S'assurer du déploiement des outils de communication sur la thématique des directives anticipées au sein des pôles et services
- Procéder à la mise à jour des procédures de Limitations et Arrêts Thérapeutiques Actives (LATA) en tenant compte des spécificités selon les spécialités
  - S'assurer de la bonne appropriation des professionnels dans les services les plus à risque
- Dans les cas de refus de soins, s'assurer de la compréhension des usagers et de la persistance du refus dans le temps
  - S'assurer de la mise en application de la procédure information et consentement
  - Produire un document relatif aux bonnes pratiques complétant la dite procédure
  - Formation et sensibilisation annuelle à la procédure
- Continuer la structuration du comité d'éthique clinique
- Faciliter l'accès aux médiateurs médicaux et non médicaux

**Responsables / pilotes** : Droit des usagers/ Directeur Général /Président de CME/ Pôles médicaux et médicotechniques/ Coordinatrice générale des soins

#### **Indicateurs de suivi :**

- Suivi de la présence du formulaire consentement patient dans les dossiers de contentieux

- Mise en œuvre d'une Evaluation des pratiques professionnelles sur les LATA dans les services les plus concernés
- Nombre de cas traités par le comité d'éthique clinique du CHUM
- Croissance du nombre de médiations annuelles par rapport à l'activité
- Connaissance du dispositif d'entrée des aidants au sein des urgences par les équipes
- Réduction du nombre de plaintes et réclamations concernant l'accès aux urgences par les aidants

## **Axe Stratégique 1- Veiller à une information adaptée et au respect des droits des usagers**

### **Objectif stratégique 3 : Renforcer la communication en interne et auprès du Grand public sur les modalités d'expression des usagers**

#### **Constats / Existants :**

- Constat d'un faible nombre de plaintes et réclamations eu égard au nombre de séjour d'hospitalisation et de l'activité externe au CHUM
- De nombreuses plaintes sur les réseaux sociaux qui ne sont pas traités car n'entrant pas dans le circuit des plaintes et réclamations du CHUM
- Retour des patients auprès du Département Droit des Usagers (DDU) ou des Représentants des usagers (RU) sur leur méconnaissance des circuits au CHUM pour exprimer leur mécontentement ou leur satisfaction
- Constats des RU et du DDU dans le cadre des visites en service d'une mauvaise appréhension des modalités de l'expression des usagers et des circuits internes
  - o Difficulté de la part des professionnels de santé du CHUM à informer et renseigner les usagers
- Passages en radio des RU et DDU en 2022 et 2023
  - o Nombre d'interventions sans doute trop limités pour toucher le grand public
- Des vidéos d'information pour les usagers et professionnels de santé diffusées en 2022/2023
  - o Douleurs, Consentement libre et éclairé des patients

#### **Plan d'actions :**

##### **Actions principales :**

- Communication interne
  - o Maintenir et renforcer les visites des RU et DDU au sein des services auprès des patients et de professionnelles
  - o Mettre à jour de manière régulière le livret d'accueil du patient hospitalisé - partie droit des usagers et expression des usagers
    - S'assurer de la mise à disposition et de la distribution des livrets d'accueil
  - o Renforcer les affichages auprès des usagers
    - Mise à jour des affiches sur les modalités d'expression
    - Contrôle de la présence de ces affiches au sein des services et parties communes
  - o Continuer à développer des vidéos de sensibilisation centrées sur l'expression patient à diffuser sur les écrans ATTARD du CHUM
- Communication externe
  - o Planifier de manière annuelle des communiqués de presse sur le droit des usagers et les modalités d'expression des usagers
    - Notamment au regard des informations sur les réseaux sociaux de dysfonctionnements
  - o Continuer à collaborer avec les médias pour des passages radio/télé tout au long de l'année sur le droit des usagers et les modalités de l'expression patient et circuits de traitement au CHUM
  - o Aller vers une mise à disposition des vidéos de sensibilisation sur le droit des usagers hors circuit du CHUM
    - Via les réseaux sociaux

- QR-CODE sur les affiches et compte-rendu et Lettre de liaison de sortie...
- Aller vers une prise en compte des témoignages d'insatisfaction issus des réseaux sociaux

**Responsables / pilotes :** Droit des usagers/ Directeur Général /Président de CME/ Pôles médicaux et médicotechniques/ Coordinatrice générale des soins / Service Communication du CHUM

**Indicateurs de suivi :**

- Nombre de livrets d'accueil distribués par an
- Nombre de mise à jour du livret d'accueil sur la période
- Nombre d'intervention média (RU et DDU confondus) sur le droit des usagers et les modalités de l'expression patient
- Nombre de vidéos en diffusion sur les écrans ATTARD du CHUM sur la période
- Nombre de vidéos diffusé sur les réseaux sociaux et Nombre de vus par an

## **Axe Stratégique 2- Renforcer le lien associations des usagers et représentants des usagers et CHUM dans la vie institutionnelle du CHUM et Renforcer l'alliance thérapeutique notamment au travers du développement de l'expérience patient**

### **Objectif stratégique 4 : Renforcer la présence des représentants des usagers dans les instances et groupes de travail du CHUM**

#### **Constats / Existants :**

- Participation des RU aux groupes de travail qualité risques et droits des usagers du CHUM
  - o Démarche de certification HAS : COPIL Qualité Risques, Groupe de travail Droit des usagers
  - o Comité bienveillance du CHUM
  - o Staff EIGR (Evénements Indésirables Graves et Récurrents)
  - o COPIL Handicap
  - o Comité d'éthique Clinique
- Manque de participation des RU aux instances hors CDU et absence d'échange entre les RU et les professionnels de santé via les instances spécifiques CSMIRT (Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Technique) et CME (Commission médicale d'établissement) :
  - o Présence en Conseil de surveillance uniquement
  - o Manque de retour des entités sur les plaintes et appréhension du vécu du patient au travers des plaintes et du vécu des RU
- De nouvelles thématiques émergentes demandant une plus grande participation des RU
  - o Renouvellement du schéma directeur immobilier du CHUM
  - o Développement durable et plan d'accessibilité au CHUM
  - o Développement de l'expérience patient
  - o Mise en place du CDC (entrepôt de données de santé)
    - Installation d'un comité éthique et scientifique du CDC nécessitant la présence de RU
  - o Groupe parcours patient

#### **Plan d'actions :**

##### **Actions principales :**

- Travailler en lien avec France Asso Santé Martinique à la hausse du nombre de RU pour le CHUM via l'ARS
  - o Actuellement 4 RU et 2 RU vacants
- Continuer à donner une visibilité à l'action des RU
  - o Déploiement du flyer sur l'expression des usagers
  - o Mise à disposition de badges pour les RU
- Intégrer les RU aux instances et groupes de travail institutionnels
  - o Modalités à voir avec référents des instances et des groupes
    - entre membres permanents et invités
- Systématiser la présentation d'un cas de plainte au sein de la CSIRMT et de la CME
  - o 1 fois par trimestre

**Responsables / pilotes :** Droit des usagers/ Directeur Général /Président de CME/Coordinatrice générale des soins/ Département Qualité Risques/ Pôles médicaux et médicotechniques

**Indicateurs de suivi :**

- Taux d'intégration des RU aux instances et groupes de travail du CHUM
- Nombre de réunions avec les associations des usagers du CHUM par an

## **Axe Stratégique 2- Renforcer le lien associations des usagers et représentants des usagers et CHUM dans la vie institutionnelle du CHUM et Renforcer l'alliance thérapeutique notamment au travers du développement de l'expérience patient**

**Objectif stratégique 5 : S'assurer de l'intégration des associations des usagers du CHUM dans la vie du CHUM**

### **Constats / Existants :**

- De nouvelles thématiques émergentes demandant une plus grande participation des associations des usagers
  - Renouvellement du schéma directeur immobilier du CHUM
  - Développement durable et plan d'accessibilité au CHUM
  - Développement de l'expérience patient et d'actions mobilisant l'expertise des patients
  - Mise en place du CDC (entrepôt de données de santé)
    - Installation d'un Comité éthique et scientifique du CDC nécessitant la présence de RU
  - Groupe parcours patient

### **Plan d'actions :**

#### **Actions principales :**

- Structurer la coordination des associations des usagers intervenant au CHUM
  - Formaliser systématiquement l'intervention des associations au sein du CHUM
    - Convention et charte d'intervention
    - Programme de travail annuel en lien avec le droit des usagers
    - Mise à disposition de badges pour les intervenants des associations des usagers au CHUM
  - Donner une visibilité à l'action des associations au sein des services et au service des usagers
    - Exhaustivité du listing des associations
    - Via les outils de communication du CHUM (site internet, site intranet, écran ATTAR du CHUM, flyer, livret d'accueil du CHUM et livrets d'accueil spécifiques aux spécialités...)
    - Réunions annuelles avec les associations des usagers du CHUM
- Faire de l'expertise des patients une force pour le CHUM au travers un engagement fort de la gouvernance du CHUM
- Sensibiliser les services à l'intégration des associations des usagers dans le parcours de soins
- Favoriser les échanges entre les associations des usagers et les RU

**Responsables / pilotes :** Droit des usagers/ Directeur Général /Président de CME/Coordinatrice générale des soins/ Département Qualité Risques/ Pôles médicaux et médicotechniques (Encadrement de pôle + chefs de service + cadres de santé)

**Indicateurs de suivi :**

- Taux d'intégration des associations aux groupes de travail du CHUM
- Nombre de réunions avec les associations des usagers du CHUM par an
- Nombre de communications auprès des services portant sur les associations des usagers
- Nombre de programmes annuels de travail en lien avec les associations et les autres acteurs du CHUM

## **Axe Stratégique 2- Renforcer le lien associations des usagers et représentants des usagers et CHUM dans la vie institutionnelle du CHUM et Renforcer l'alliance thérapeutique notamment au travers du développement de l'expérience patient**

**Objectif stratégique 6 : Promouvoir l'expérience patient et développer une politique annuelle de l'expérience patient**

### **Constats / Existants :**

- Manque de formalisation et de structuration de l'expérience patient au CHUM
  - o Intégration au projet Qualité Risques 2022-2026 du CHUM
    - Nécessité de développer la thématique de manière transversale
- Certification HAS des établissements de santé : Scores CHUM du critère rattaché à cet objectif 1.1 du Manuel HAS V2020 (version en vigueur) < 50% de conformité
- De nouvelles thématiques émergentes demandant une plus grande participation des RU et des associations de patients
  - o Renouvellement du schéma directeur immobilier du CHUM
  - o Développement durable et plan d'accessibilité au CHUM
  - o Développement de l'expérience patient
  - o Mise en place du CDC (entrepôt de données de santé)
    - Installation d'un comité éthique et scientifique du CDC nécessitant la présence de RU
  - o Groupe parcours patient

### **Plan d'actions :**

#### **Actions principales :**

- Définir la structuration en interne au CHUM de la thématique Expérience Patient
- Définir un programme de travail annuel autour de l'expérience en lien avec la politique annuelle de l'expérience patient
  - o Formation pour les professionnels de santé et pour les RU
    - Notamment aux connaissances fondamentales et à la méthodologie de recueil (outils inclus) de l'expérience patient
  - o Sensibilisations et communication large auprès des professionnels et des usagers
  - o Développement et évaluation d'une culture interne favorable à la prise en compte de l'expérience patient par les professionnels
  - o Recueil, analyse de l'expérience patient des usagers et diffusion de la démarche et des résultats d'évaluation auprès des équipes
    - Au-delà de la satisfaction patient, plaintes et auditions au sein de la CDU, mettre en place d'autres outils de recueil de l'expérience patient
  - o Modalités de prise en compte de l'expérience patient dans les démarches d'amélioration continue de la prise en charge des patients de manière transversale au sein du CHUM
  - o Prise en compte de l'expérience patient de manière transversale au CHUM
    - Valoriser auprès des équipes l'expérience patient recueillie
      - Présentation des plaintes reçues en instances, réunions de service

- Présentation des Retours des patients recueillis selon les outils développés de recueil de l'expérience patient
- Dans les grands projets du CHUM avec impact sur la prise en charge des patients
  - Notamment Rénovation et travaux
- Dans l'intégration aux thématiques des groupes de travail et instances travaillant sur l'amélioration de la prise en charge des patients, qualité et sécurité des soins

**Responsables / pilotes :** Droit des usagers/ Directeur Général/ Président de CME /Coordinatrice générale des soins/ Département Qualité Risques/ Pôles médicaux et médicotechniques

**Indicateurs de suivi :**

- Validation d'une politique annuelle de l'expérience patient
- Taux de personnes formées au développement de l'expérience patient au CHUM
- Nombre de plaintes présentées en instances hors CDU, en réunions de service
- Evaluation de la politique annuelle de l'expérience patient / taux d'avancée sur les objectifs et actions

## **Axe Stratégique 3- Continuer à promouvoir la bientraitance et lutter contre la maltraitance**

**Objectif stratégique 7 : S'assurer de l'élaboration annuelle d'une politique bientraitance du CHUM et de son évaluation**

### **Constats / Existants :**

- Existence d'un comité bientraitance et d'une politique bientraitance depuis 2019
  - o Réactivation de la thématique après la période COVID en 2023
  - o Nomination d'un référent bientraitance au CHUM en 2023
- Intégration de cet objectif au projet Qualité Risques du CHUM 2022/2026
  - o Nécessité de développer la thématique de manière transversale
- Plaintes et réclamation portant sur les thématiques de la bientraitance et maltraitance
  - o Existence d'une conduite à tenir concernant la maltraitance subie par les patients
    - Nécessité de spécification pour mieux appréhender le phénomène et guider les professionnels dans cette thématique
  - o Manque de structuration en interne pour le traitement de la maltraitance au CHUM par les professionnels du CHUM
    - Traitement et suivi par le pôle RH

### **Plan d'actions :**

#### **Actions principales :**

- Actualiser annuellement la politique bientraitance au CHUM
  - o Portée et évaluée par le comité bientraitance
- Définir des modalités de prise en compte de la bientraitance dans les démarches d'amélioration continue de la prise en charge des patients de manière transversale au sein du CHUM
  - Notamment dans l'organisation du travail
- Favoriser la formalisation des parcours patient des publics vulnérables
  - o Patients souffrant de handicap
  - o Patients souffrant de perte d'autonomie
    - Patients âgés dépendants

**Responsables / pilotes :** Droit des usagers/ Directeur Général /Président de CME/Coordinatrice générale des soins/ Département Qualité Risques/ Pôles médicaux et médicotecniques/ Comité Bientraitance / Groupe Parcours Patient

#### **Indicateurs de suivi :**

- Validation d'une politique annuelle relative à la bientraitance
- Evaluation de la politique annuelle relative à la bientraitance / taux d'avancée sur les objectifs et actions

## **Axe Stratégique 3- Continuer à promouvoir la bientraitance et lutter contre la maltraitance**

**Objectif stratégique 8 : Continuer à structurer la thématique de la bientraitance au sein du CHUM**

### **Constats / Existants :**

- Existence d'un comité bientraitance et d'une politique bientraitance depuis 2019
  - o Réactivation de la thématique après la période COVID en 2023
  - o Nomination d'un référent bientraitance au CHUM en 2023
- Intégration de cet objectif au projet Qualité Risques du CHUM 2022/2026
  - o Nécessité de développer la thématique de manière transversale
- Plaintes et réclamation portant sur les thématiques de la bientraitance et maltraitance
  - o Existence d'une conduite à tenir concernant la maltraitance subie par les patients
    - Nécessité de spécification pour mieux appréhender le phénomène et guider les professionnels dans cette thématique
  - o Manque de structuration en interne pour le traitement de la maltraitance au CHUM par les professionnels du CHUM
    - Traitement et suivi par le pôle RH

### **Plan d'actions :**

#### **Actions principales :**

- Continuer à structurer en interne la démarche relative à la bientraitance au CHUM
  - o Favoriser l'expression des plaintes et réclamations en terme de maltraitance
    - Conduite à tenir maltraitance centrée sur la maltraitance découverte au CHUM
    - Conduite à tenir maltraitance centrée sur la maltraitance au CHUM (entre usagers, et des professionnels de santé envers usagers)
- S'assurer dans le temps de la dynamique du comité bientraitance
- Continuer à sensibiliser et former les professionnels sur la question de la bientraitance maltraitance
  - o Elaboration d'un programme annuel d'actions
  - o Sensibilisations et communication large
    - Auprès des professionnels et des usagers
      - Assimilation des concepts clés
      - Ciblage des secteurs à risque
      - Journées institutionnelles autour de la bientraitance
  - o Intégration systématique au plan de formation institutionnelle du CHUM
  - o Modalités d'évaluation de la culture qualité autour de la thématique de la bientraitance auprès des professionnels de santé et des usagers (RU, association des usagers)

**Responsables / pilotes** : Droit des usagers/ Directeur Général /Président de CME/Coordinatrice générale des soins/ Département Qualité Risques/ Pôles médicaux et médicotechniques/ Comité Bientraitance

#### **Indicateurs de suivi :**

- Nombre de réunions du comité bientraitance
- Intégration de la thématique systématiquement au plan de formation annuel
- Nombre de formations sur la bientraitance
- Nombre de sensibilisations sur la bientraitance
- Evaluation de la culture autour de la bientraitance et appropriation des équipes sur tous les niveaux
- Evaluation de la politique annuelle relative à la bientraitance / taux d'avancée sur les objectifs et actions