

PROJET DES USAGERS 2025-2029



S'engager envers les usagers

**Direction, des Affaires juridiques,
des Relations usagers & de la Psychiatrie**

relations-usagers@ch-beziers.fr

Tél. : 04 67 35 79 10

Centre Hospitalier de Béziers
2, rue Valentin Haüy 34500 Béziers

Tél. standard : 04 67 35 70 35

contact@ch-beziers.fr - www.ch-beziers.fr

édition Août 2026

S'engager envers les usagers

Le projet des usagers du Centre Hospitalier de Béziers 2025-2029, a été élaboré en étroite collaboration entre les représentants des usagers et le service des relations avec les usagers, en lien avec la commission des usagers.

Il s'inscrit dans la recommandation de la Haute Autorité de Santé "soutenir et encourager l'engagement des usagers" d'une part, et dans le projet d'établissement du Centre Hospitalier de Béziers, d'autre part.

Ses objectifs visent :

- à 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.
- à renforcer l'engagement des usagers et l'implication de leurs représentants et des associations de patients dans la vie de l'établissement.

Un projet décliné en 6 axes

Axe 1

Contribuer à **l'expression de l'expérience patient et de ses proches** pour faciliter l'engagement du patient

1. Développer le **recueil de l'expérience patient** avec les représentants des usagers (*entretiens semi directifs*) et expérimentation de nouvelles méthodes (*AMPPATI, PROMs...*) ;
2. Réaliser une **enquête auprès des patients dans un service hospitalier, un jour donné**, notamment sur une thématique spécifique identifiée par les équipes (*bientraitance, information sur les droits etc.*) en complément des questionnaires de sortie ;
3. Favoriser le **taux de retour des questionnaires** de sortie et E-Satis en invitant les professionnels à présenter le questionnaire au patient et en insistant sur l'importance de sa contribution pour améliorer la qualité et sécurité des soins ;
4. Diffuser les **résultats des questionnaires** de sortie et E-Satis, à chaque service, chaque semestre, afin qu'ils définissent des axes d'amélioration ;
5. Instaurer une **culture commune** avec les professionnels de santé.

Axe 2

Améliorer et rendre lisible la place des **associations de patients** au sein de l'établissement

1. Présenter les **missions des associations de bénévoles intervenant** en son sein sur le **site internet** du Centre Hospitalier de Béziers ;
2. Poursuivre les **rencontres** annuelles entre la CDU, les associations de bénévoles et les CSDS ;
3. Faciliter les **liens** entre les associations et les services de soins.

Axe 3

Renforcer la **participation des représentants des usagers** à la démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins

1. Présenter le **rôle et les missions des représentants des usagers** aux **instances** de l'établissement et aux **professionnels** dans les services ;
2. Elaborer un flyer de **présentation des représentants des usagers à destination des usagers** et le diffuser notamment sur le site internet du CH de Béziers ;
3. Elaborer une **fiche de présentation des représentants des usagers à destination des professionnels** de l'établissement.

Axe 4

Faire connaître le **rôle des représentants des usagers** auprès des professionnels de santé et des usagers

1. Maintenir la **participation des représentants des usagers** aux différentes **instances** de l'établissement (*CLAN, CLUD* etc.) ;
2. Poursuivre l'association des **représentants des usagers aux groupes de travail institutionnels** concernant les droits des usagers (*par exemple sur la signalétique*) ;
3. Inviter les **représentants des usagers à participer à la démarche qualité et sécurité des soins** (*patients traceurs, parcours traceurs, audits systèmes, recueil d'expérience* ...).

Axe 5

Développer une **communication** lisible et facilement accessible aux usagers

1. Recueillir l'**avis des représentants des usagers sur les documents** remis aux patients (*livret d'accueil, personne de confiance, directives anticipées, questionnaire de sortie...*) ;
2. Promouvoir des **actions d'information** au Centre Hospitalier de Béziers (*ex : Journée d'information sur les droits des patients*), avec la participation des représentants des usagers.

Axe 6

Favoriser l'accès aux soins des **personnes en situation de handicap**

1. Améliorer et adapter la **signalétique** aux personnes en situation de handicap ;
2. Identifier les **besoins spécifiques** en fonction du handicap et harmoniser les pratiques soignantes ;
3. Rendre **accessible** l'information ;
4. Favoriser la **place de l'aidant** ;
5. **Former les professionnels de santé** à l'accueil et la prise en charge des usagers en situation de handicap ;
6. Améliorer l'**accessibilité**.

Contacts utiles

Représentants des usagers et Commission des usagers

Titulaires :



Agnès SIMON,
Ligue contre le Cancer
contact : agnes.guibal@hotmail.fr



Florence OGER,
UNAFAM
contact : florenceoger@orange.fr

Suppléantes :



Brigitte AVELA,
Association France Dépression Occitanie
contact : brigitte.ayela@orange.fr



Marcelle BERVELT,
ADMD (Association Droit à Mourir dans la Dignité)
contact : demainnous59@gmail.com

Personne en charge des relations usagers :
Tél. : 04 67 35 74 87
relations-usagers@ch-beziers.fr

Pour en savoir plus :

Site de la HAS : <https://www.has-sante.fr/>

