



Synthèse du Projet des Usagers de l'Hôpital Privé Nord Parisien 2022-2024

Qu'est-ce que le projet des usagers ?

Le projet des usagers est un projet porté par les représentants des usagers, les associations de bénévoles et la commission des usagers (CDU).

Il vise à identifier et répondre le mieux possible aux besoins et attentes des patients qui fréquentent l'Hôpital Privé Nord Parisien. A ce titre, il fait partie intégrante du projet d'établissement.

Le projet est décliné en 4 axes :

1 Renforcer l'expression des usagers afin de prendre en compte leurs besoins et attentes tout au long de leurs parcours de soins :

- développer l'expression de l'expérience patient et de ses proches ;
- favoriser le retour des questionnaires de satisfaction ;
- réaliser des enquêtes de satisfaction auprès des patients sur des thématiques précises ;
- mettre en place des journées portes ouvertes à destination des proches des patients au sein des services accueillant des patients chroniques ;
- développer le partenariat avec des associations d'usagers dans différents parcours de soins.



2 Poursuivre et développer une politique de promotion et de respect des droits des usagers :

- améliorer l'accès à l'information sur les droits des patients sur le site internet de l'établissement ;
- faire connaître le rôle des représentants des usagers auprès des professionnels de santé et des usagers ;
- renforcer la connaissance des professionnels et des usagers sur les différentes chartes et améliorer leur accessibilité ;
- organiser des rencontres sous différents formats autour des droits des patients avec les professionnels de santé et l'intervention des associations de patients ;



3 Promouvoir une culture de la bientraitance et une réflexion éthique :



- mettre en place une charte à destination des professionnels de santé d'engagements pour le respect de l'intimité et la dignité des patients ;
- continuer à sensibiliser les professionnels à la maltraitance à travers les entretiens individuels menés suite à des plaintes d'usagers ;
- développer les formations des professionnels aux prises en charge spécifiques, à la bientraitance et à la réflexion éthique ;
- développer l'accessibilité de l'établissement dans les projets architecturaux et les rénovations hôtelières de l'établissement en concertation avec les représentants des usagers ;
- travailler avec un référent handicap sur le parcours du patient en situation de handicap afin de prendre en compte ses besoins spécifiques.

4 Améliorer la sortie des patients :

- anticiper le retour au domicile du patient et à terme son retour à la vie normale par une meilleure organisation et une information claire données aux patients tant sur le plan administratif que médical ;
- développer une démarche d'accompagnement des proches en cas de décès en particulier dans les démarches à accomplir et dans leur travail de deuil ;
- améliorer le délai de transmission des bordereaux de facturation à destination des patients pour leur remboursement mutuelle ;
- généraliser la lettre de liaison de sortie et améliorer sa complétude afin de permettre une meilleure coordination ville-hôpital.



La Commission des Usagers (CDU)
de l'Hôpital Privé Nord Parisien et ses représentants
des usagers sont à votre écoute.

Vous pouvez nous soumettre des suggestions
d'amélioration en nous contactant au 01.39.92.70.13 ou
par mail à contact@hnp.fr



Vous pouvez retrouver le Projet des Usagers dans son intégralité sur
notre site internet www.hnp.fr - rubrique " l'engagement qualité "