



**PROJET  
DES USAGERS  
—  
2026–2030**

**CP** CLINIQUE  
Pasteur





Depuis plus de 60 ans, la Clinique Pasteur place le patient au cœur de son projet d'entreprise, dans une démarche fondée sur l'excellence médicale, l'innovation, l'indépendance et l'éthique. Fidèle à ces valeurs, l'établissement poursuit son engagement en faveur d'une expérience patient de qualité, respectueuse des droits des usagers et attentive aux évolutions des besoins de santé de la population. Dans la continuité du Projet des usagers 2022-2024, et en cohérence avec le projet d'établissement 2030, le Projet des usagers 2026-2030 s'inscrit dans une dynamique de démocratie en santé, de partenariat renforcé avec les représentants des usagers et les associations de patients, et d'amélioration continue des parcours de soins. Ce projet constitue la feuille de route partagée des professionnels, représentants des usagers, associations partenaires et de la direction. Il vise à accompagner la qualité de prise en charge de nos patients tout au long de leur parcours de santé et à leur permettre de vivre une expérience positive, lisible et sécurisée lors de leur prise en charge à la Clinique Pasteur.



<b>01</b>	Cadre, gouvernance et démarche collaborative du projet	2-3
<b>02</b>	Bilan du Projet des usagers 2022-2024	4-5
<b>03</b>	Axes stratégiques du Projet des usagers 2026-2030	6-11
<b>04</b>	Suivi, évaluation et amélioration continue	12
<b>05</b>	Conclusion	12
<b>06</b>	Contributeurs	13

# 01 Cadre, gouvernance et démarche collaborative du projet

Le Projet des usagers 2026–2030 est élaboré sous l'égide de la Commission des Usagers (CDU), en lien étroit avec la Direction de la Clinique Pasteur et les instances de l'établissement. Il repose sur une démarche collaborative associant :

- les représentants des usagers ;
- les patients et leurs aidants ;
- les associations de patients partenaires ;
- les professionnels de santé et les équipes administratives.

Les représentants des usagers sont pleinement impliqués en tant que partenaires des projets de l'établissement. Ils participent aux instances réglementaires (Commission des Usagers, Comité du Risque Infectieux, Comité Nutrition, Comité Douleur, Commission éthique et bientraitance, Commission handicap), aux actions de prévention et de santé publique, aux formations en bientraitance, ainsi qu'à la conception et à l'évaluation des parcours patients.

La CDU assure le suivi du Projet des usagers. À ce titre, elle :

- propose des axes d'amélioration ;
- formule des recommandations à partir des réclamations et des retours des patients ;
- veille à la mise en œuvre et à l'évaluation des actions inscrites dans le projet.



# 02 Bilan du Projet des usagers 2022-2024

Le précédent projet des usagers structurait ses actions prioritaires sur 3 axes stratégiques :

## CONCEVOIR UN ENVIRONNEMENT RASSURANT

### ACTION PRIORITAIRE

#### Donner les bonnes informations au bon moment

Des actions ont été menées suite à l'observation en immersion de parcours patient, sur la signalétique, les informations transmises sur le portail patient Yooli et la mise en place de la Maison des Usagers.

### CONSTAT & AXES D'AMÉLIORATION

La Maison des Usagers ne répond pas au réel besoin à ce jour, ni des patients ni des associations. Le concept doit évoluer et être décliné pour être au plus proche des patients

## ACCOMPAGNER LES PATIENTS AU SEIN DE LA CLINIQUE

### ACTION PRIORITAIRE

#### Faciliter le lien avec les Représentants des Usagers

Les représentants des usagers sont dorénavant impliqués dans chacune des instances réglementaires, la communication sur leur rôle a été renforcée auprès des professionnels et patients. Les associations de patients sont sollicitées pour les journées prévention et dépistage, et associées aux événements de la clinique.

### CONSTAT & AXES D'AMÉLIORATION

Les représentants des usagers et associations de patients sont à impliquer dans nos différents parcours pour co-construire les parcours de prise en charge avec une vision usager. Leur présence au sein de la clinique doit être rendue plus lisible.

## SOUTENIR LE PARCOURS DE SOIN

### ACTION PRIORITAIRE

#### Anticiper l'hospitalisation

Un accompagnement à la préadmission a été déployé en présentiel pour aider les personnes à réaliser leurs tâches en ligne sur leur portail patient Yooli. Les parcours développés en hôpital de jour pour préparer le patient en amont de son hospitalisation sont une réponse à cet enjeu. La préparation de la sortie est de mieux en mieux anticipée avec le patient en amont de son séjour.

Des actions spécifiques ont été mises en place pour les patients les plus fragiles (handicap, gériatrie, précarité, autonomie...).

### CONSTAT & AXES D'AMÉLIORATION

La coordination territoriale des soins avec l'HAD est un axe d'amélioration pour soutenir le parcours de soin au plus proche du patient.

# 03 Axes stratégiques du Projet des usagers 2026-2030



Challenger les parcours de soin d'un point de vue usager pour améliorer l'expérience patient



## OBJECTIFS ET ACTIONS

**Garantir un accueil et un accompagnement de qualité tout au long des parcours de soins, adaptés à tous les patients en intégrant leurs aidants :**

- lien à formaliser entre la CDU et la commission handicap pour proposer des parcours inclusifs ;
- concept de la Maison des Usagers à travailler pour améliorer l'accès à l'information patient selon leur parcours.

**Associer les représentants d'usagers, patients partenaires et associations de patients à la co-construction des parcours et la définition de l'information qui sera fournie aux patients et leurs aidants tout au long du parcours :**

- veiller à proposer une information complète, claire et accessible à tous ;
- présenter les revues de parcours lors des CDU pour permettre aux représentants des usagers d'identifier des axes d'amélioration.

**Impliquer les représentants des usagers dans l'analyse des retours et expressions patients et dans la construction des actions d'amélioration :**

Identifier les actions prioritaires pour améliorer l'expérience patient



## INDICATEURS DE SUIVI

**Taux de participations des RU dans les analyses d'EI auxquelles ils sont conviés (REX, RMM...)**

**Taux de participations des RU aux instances auxquelles ils sont conviés : commission handicap, Commission des Usagers, CLIN, CLAN, CLUD**

**Nombre d'actions d'amélioration des parcours incluses dans le PAQSS suivies par la CDU**

**Taux de satisfaction sur l'information transmise tout au long du parcours**





Questionner et améliorer la satisfaction patient sur la qualité de prise en charge hors les murs, en amont et en aval de son hospitalisation



## OBJECTIFS ET ACTIONS

### Faciliter le retour et le maintien à domicile après une phase aiguë ou interventionnelle :

- être garant de la réflexion sur le lien MCO / HAD dans les revues de parcours ;
- proposer des outils numériques adaptés au patient pour son suivi et accompagnement à distance.

### Étendre le périmètre d'analyse de l'expérience usager au domicile :

Évaluer le niveau de qualité de prise de charge pour s'assurer de pouvoir proposer le même parcours à tous les patients, y compris en situation de handicap, de perte d'autonomie.

### Développer la présence des associations et patients partenaires dans les parcours de soin au domicile :

- référencer et cartographier les ressources usagers sur notre territoire, par parcours ;
- formaliser les conventions de partenariats pour mieux identifier le rôle des associations et patients partenaires dans nos parcours patients.



## INDICATEURS DE SUIVI

Taux de satisfaction patients HAD

Taux de satisfaction des patients pris en charge en parcours fléché MCO/HAD





**Informier et éduquer les patients pour les rendre acteurs de leurs parcours de santé**



## OBJECTIFS ET ACTIONS

### **Renforcer la place du patient comme acteur de son parcours de soins et de vie :**

Développer des actions de prévention, dépistage et d'éducation à la santé avec les associations partenaires, proposer de l'information éducative aux patients pour la prévention et la gestion de leur état de santé

### **Collaborer avec nos patients partenaires, représentants des usagers et associations pour accompagner les patients dans leurs parcours de santé :**

- permettre et favoriser le partage d'expériences pour nos patients, le soutien avec les aidants, tout au long de la maladie, avec nos associations et patients partenaires ;
- valoriser les actions de nos associations partenaires et les solliciter pour en organiser auprès de nos patients.

### **Faire évoluer et décliner le concept de Maison des usagers comme outil d'information et de prévention adaptable et modulable sur tout notre territoire :**

- ré-inventer notre concept de Maison des Usagers au plus près du patient, selon son parcours, son lieu de prise en charge, son état de santé, pour être au plus proche de ses besoins ;
- imaginer cette ressource avec les associations concernées et impliquées sur les parcours et les professionnels et médecins.



## INDICATEURS DE SUIVI

### **Nombre d'actions menées avec nos patients partenaires et associations**

### **Taux de satisfaction des patients sur les ateliers proposés avec les associations et patients partenaires**

## 04 Suivi, évaluation et amélioration continue

Les actions du Projet des usagers font l'objet d'un suivi sur les trois années du projet. À chaque Commission des Usagers trimestrielle, une action du projet sera présentée et/ou évaluée.

L'évaluation repose sur des indicateurs quantitatifs et qualitatifs, ainsi que sur l'analyse des réclamations, des retours d'expérience et des recommandations formulées par la CDU qui sont suivies et pilotées en plan d'actions.

## 05 Conclusion

Le Projet des usagers 2026–2028 traduit l'engagement durable de la Clinique Pasteur en faveur de l'implication de nos représentants des usagers et associations dans l'amélioration de la prise en charge et l'expérience de nos patients. Partagé avec l'ensemble des acteurs de l'établissement, il constitue un levier d'amélioration continue au service des patients et de leurs parcours de santé.

## 06 Contributeurs

**Cœur d'Occitanie** | Philippe Alibert & Jean Miellin

**Être-là** | Christine de Beaumont & Bernadette Jacob Dima

**Vivre comme avant** | Françoise Chalon & Christine Albert

**ISGT** | Laetitia Maury & Emmanuelle Pouzet

**Je vis en rose** | Malika Maati

**AFM Téléthon** | Francette Descline

**Association des Diabétiques Occitanie** | Bernard Montaud

**Petit cœur de beurre** | Benoît Duffard

**EndoFrance** | Flora

### Professionnels de la Clinique Pasteur, soignants et non soignants :

- Annick M.
- Aurélia G.
- Bénédicte L.
- Céline P.
- Cyrille M.
- Florence S.E.
- Gaëlle R.
- Jennifer G.
- Jérôme S.
- Laetitia L.
- Dr Laurence P.
- Laurent G.
- Loïc L.
- Lyes C.
- Marine G.
- Nathalie A.
- Nathalie P.
- Patrice P.
- Quentin D.
- Sophie C.
- Soumia T.



**CP** CLINIQUE  
**Pasteur**

45 avenue de Lombez BP 27617 - 31076 Toulouse Cedex 3  
Tél 05 62 21 31 31 | Fax 05 62 21 31 32  
[www.clinique-pasteur.com](http://www.clinique-pasteur.com)