PROJET DES USAGERS

Charcot 2030

Sommaire partition 1

Préambule p.12

Méthodologie p.13

Calendrier p.14

Axe 1 : La personne prise en soins : son accueil, sa prise en charge, sa sortie p.15

Axe 2 : Les aidants : leur implication à toutes les étapes du parcours de soins p.16

Axe 3 : Les usagers et leurs représentants : leur place dans la vie de l'établissement p.17

Charcot 2030

PRÉAMBULE

Lors de la Commission Des Usagers (CDU) du 4 avril 2023, le Président a souhaité, soutenu par l'ensemble des membres de la CDU, engager l'élaboration d'un projet des usagers à l'EPSM Sud Bretagne.

Le projet des usagers, avec les projets médico-soignants des pôles, préfigurent ainsi le futur Projet d'établissement 2024-2030 de l'EPSM Sud Bretagne CH Charcot.

Le projet des usagers est défini et mis en œuvre par la CDU. Il a pour objectif d'exprimer les attentes et propositions des usagers et de leurs représentants au regard de la politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité de la prise en charge et du respect des droits des usagers.

Le projet des usagers trouve son fondement dans le décret n° 2016-726 du 1er juin 2016. Il repose sur le partage de valeurs communes telles que l'humanisme et le respect des droits fondamentaux des usagers.

Ce projet a été élaboré avec vous tous, dans une démarche participative et fédératrice, pour définir une ligne à suivre d'ici la reconstruction de l'établissement.

Véritable engagement collectif et institutionnel, ce projet doit nous permettre :

- de répondre aux besoins et aux attentes des usagers,
- de faire valoir leur droit,
- de soutenir les professionnels dans la conduite d'un processus d'amélioration des soins,
- de renforcer l'implication des représentants des usagers et des associations dans la vie de l'établissement.

Guy PIERRON
Président de la Commission Des Usagers

Virginie GALL
Directrice des Affaires générales et Financières et de la gestion administrative des usagers

METHODOLOGIE

La méthodologie retenue pour élaborer le projet des usagers repose sur une démarche participative et une réflexion collective.

Un courrier et un questionnaire ont été adressés aux membres de la CDU, aux Associations conventionnées, aux Médecins-chefs de pôle, aux Cadres supérieurs de santé et aux Cadres de santé afin de permettre d'identifier les axes, les objectifs et les actions concrètes au bénéfice des usagers. Les patients ont également été sollicités pour compléter le questionnaire dans le cadre de réunions soignants-soignés.

Un groupe de travail a été constitué pour rédiger le projet des usagers à partir de l'ensemble des éléments recueillis suite au sondage. Ce groupe de travail était composé à parité de professionnels de l'établissement et de bénévoles d'association d'usagers :

- Marie Claire LINDREC, bénévole à l'UNAFAM, représentante des usagers à la Commission des usagers,
- Sylviane STERVINOU, bénévole à Entraide Addict, permanencière à la Maison des usagers,
- Didier LE REZOLLIER, bénévole à Soutien Addicts Hennebont, permanencier à la Maison des usagers,
- Christelle VOGT, Infirmière en psychoéducation, PPA
- Harmony BOURDON, cadre de santé, PPA
- Virginie GALL, Directrice des Affaires générales & Financières, et de la gestion administrative des usagers.

Chaque recommandation formulée dans ce projet des usagers est l'aboutissement d'un travail conjoint entre professionnels de santé, représentants des usagers et associations.

Le projet des usagers a été validé en CDU le 6 décembre 2023 et présenté aux instances de l'établissement en décembre 2023.

Le projet des usagers fera l'objet d'une revue annuelle par le Groupe de travail qui sera présentée à la CDU.

CALENDRIER

Envoi du questionnaire sur l'élaboration du projet des usagers

16 mai 2023

juillet 2023

Retour du questionnaire
Appel à candidature pour le groupe de travail sur l'élaboration du projet des usagers

1er groupe de travail

20 septembre 2023

8 novembre 2023

2ème groupe de travail

Validation du projet des usagers en Commission des usagers

6 décembre 2023

2024

Communication interne et externe
Suivi des actions

AXE 1 : LA PERSONNE PRISE EN SOINS SON ACCUEIL, SA PRISE EN CHARGE, SA SORTIE

Objectif 1 : Améliorer l'accueil

- Remettre un livret d'accueil à chaque personne soignée.
- Renforcer la sensibilisation de la communauté médicale et soignante à l'importance de l'accueil dans la prise en charge de la personne soignée (formation, check-list d'entrée...).
- Évaluer l'accueil des personnes en situation de handicap, afin de s'assurer de l'égalité de l'accès aux soins pour tous.

Objectif 2 : Moderniser les conditions hôtelières

Les retours des questionnaires de satisfaction et du questionnaire relatif à l'élaboration du projet des usagers souligne le besoin d'améliorer les conditions hôtelières.
Les usagers et représentants des usagers seront étroitement associés au projet de reconstruction de l'établissement.

Objectif 3 : Mieux vivre les soins

- Informer le patient de ses droits : le consentement éclairé, la personne de confiance, les directives anticipées.
- Déployer les plans de crises conjoints - directives anticipées en santé mentale (guide de prévention conjoint).
- S'assurer que le patient bénéficie des informations légales tout au long de son parcours, notamment sur les soins sous contraintes.
- Veiller à une bonne communication de la procédure d'accès au dossier médical.
- Communiquer sur les permanences d'associations d'aide aux malades et développer leur action au sein de l'établissement.
- Systématiser les entretiens post-isolement / contention permettant de recueillir la parole du patent et de répondre à ses éventuels questionnements.

Objectif 4 : Anticiper et préparer la sortie

- Organiser la sortie d'hospitalisation par la remise d'un livret de sortie pour les patients pour optimiser le retour à domicile et prévenir les difficultés.
- Ce document permettrait de :
  - tracer les échanges entre patient, entourage et professionnel,
  - acter les besoins psycho-sociaux, matériels et humains du patient et de son entourage,
  - démontrer la compréhension du patient des modalités thérapeutique et de prise en charge médicale.

AXE 2 : LES AIDANTS, LEUR IMPLICATION A TOUTES LES ETAPES DU PARCOURS DE SOINS

Objectif 1 : Impliquer les aidants dès le début des soins

- Sensibiliser les professionnels au rôle de l'aidant en tant que partenaire de l'équipe de soins et mieux les orienter dans le parcours de soins des patients qu'ils accompagnent.
- Mise en place d'un Guide d'information pour les aidants.
- Inciter à la désignation de personne de confiance (affichage…) et de la personne à prévenir.
- Faciliter la présence des aidants dans le parcours de soins, et notamment lors des consultations, sous réserve de l'accord du patient.

Objectif 2 : Faire vivre la Maison des usagers LA CABANE

- Missionner un cadre de santé pour assurer le pilotage et le suivi des projets.
- Multiplier les évènements sur le lieux (ex : animations pour les patients par le GEM…).
- Installer une boite à idées.
- Organiser annuellement un forum des associations d'usagers.

Objectif 3 : Poursuivre le développement de la psychoéducation

Lors des permissions, des sorties, les aidants, familles ou proches, font face à de nombreuses questions : quand doivent-ils interpeller l'hôpital ? qui contacter ? Comment dissocier les comportements normaux et ceux qui doivent inquiéter ?
La poursuite du développement de l'offre en psychoéducation est un enjeu majeur de l'accompagnement des familles mais aussi de qualité des soins (2e mesure les plus efficaces pour prévention rechutes et hospitalisation après les traitements).

- Renforcer le nombre de professionnels de psychoéducation.
- Diffuser les pratiques de psychoéducation au sein des équipes de soins des unités (formation au programme Bref…).

AXE 3 : LES USAGERS ET LEURS REPRESENTANTS LEUR PLACE DANS LA VIE DE L'ÉTABLISSEMENT

Objectif 1 : Améliorer la connaissance du rôle et des missions des représentants des usagers

- Poursuivre l'information des unités de soins sur le rôle des représentants d'usagers, afin qu'elle puisse contribuer à une bonne information des patients et de leurs proches.
- Mettre en place un affichage pour inciter à la sollicitation des représentants des usagers.
- Mettre en place un flyer sur la CDU.
- Mettre en place des permanences des représentants des usagers à la Cabane.
- Organiser des visites des représentants des usagers à la rencontre des soignants dans les unités.
- Préciser les modalités d'intervention des RU dans la gestion des plaintes et réclamations.

Objectif 2 : Multiplier les implications des représentants d'usagers et des usagers dans les groupes de travail institutionnel

- Élaborer une charte définissant l'implication systématique des usagers et/ou de leurs représentants dans les démarches et projets portés par l'institution dès lors que cela est pertinent.

Objectif 3 : Développer la pair-aidance

- Recruter un pair-aidant

Objectif 4 : Valoriser l'expérience patient

- Inviter le patient à faire part de son expérience et de son vécu.
- Déployer les questionnaires de recueil de l'expérience patient : PROMs (Patient-Reported Outcome Measures : résultats de soins perçus par les patients), PREMs (Patient-Reported Expérience Measures : expérience des soins vécus par les patients)...
- Informer le patient des modalités pour exprimer son expérience durant et après son séjour.
- Intégrer les résultats de ces enquêtes dans la conception des projets de service ou de pôle.
- Soutenir toute initiative de prise en compte du point de vue du patient.