

PROJET DES USAGERS

2024-2028





SOMMAIRE

Identification des établissements de santé	3
I. Textes de références :	4
II. Un engagement institutionnel	5
III. Comité de pilotage	6
1. Les représentants d'usagers	6
2. Les représentants des établissements sanitaires	6
IV. Elaboration du Projet	7
1. Modalités d'élaboration	7
2. Validation et Communication	7
3. Un projet des usagers, Pour quoi ?	8
V. Les Axes de travail retenus	9
Axe 1 : Améliorer l'expression des usagers et la connaissance de leurs droits : le patient, un partenaire du soin	9
Axe 2 : les représentants des usagers, partenaires de l'établissement	11
VI. Suivi et évaluation du projet	14



Identification des établissements de santé

Raison sociale	INSTITUT CAMILLE MIRET
Noms des établissements	CH Jean-Pierre FALRET / CSSR Notre Dame
Adresse	CH : 375 Route de Lacapelle Marival -46120 LEYME CSSR : rue des hortensias-46130 BRETENOUX
Territoire de santé	LOT (46)
N° FINESS Juridique	460 785 090
capacité	CH : 246 lits et places installés (267lits et places agréés) CSSR : 30 lits dont 1 identifié soins palliatifs
Statut juridique	ESPIC (Etablissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif)

PREAMBULE :

Ce livret présente le projet des usagers des établissements sanitaires de l'Institut Camille Miret. Il rend compte d'un regard croisé entre professionnels, soignants, représentants d'usagers, en faveur des usagers au sein des établissements sanitaires. La Commission Des Usagers (CDU) en validant ce projet concourt au respect des droits des usagers et travaille à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches. Le projet des usagers a pour vocation d'évoluer au fil du temps et de proposer des actions en faveur des usagers au sein du centre hospitalier et du CSSR.

I. Textes de références :

Décret n° 2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé

« La commission peut proposer un projet des usagers, après consultation de l'ensemble des représentants des usagers de l'établissement et des représentants des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement et intervenant en son sein. Ce projet s'appuie sur les rapports d'activité établis en application de l'avant-dernier alinéa de l'article L. 1112-3. Il exprime les attentes et propositions des usagers 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. La commission médicale d'établissement ou la conférence médicale d'établissement contribue à son élaboration. Il est transmis par la commission des usagers au représentant légal de l'établissement.

Le projet des usagers est proposé par la commission des usagers en vue de l'élaboration du projet d'établissement des établissements publics de santé, de la politique médicale des établissements de santé privés ou du projet institutionnel des établissements de santé privés d'intérêt collectif ». **Article R.1112-80 CSP**

II. Un engagement institutionnel

Le projet des usagers est en accord avec les orientations générales définies dans le projet d'établissement en termes d'accueil, de qualité, de sécurité et de parcours de soins. Il s'appuie sur les rapports d'activité de la commission des usagers et sur les autres sources d'information et de bilan disponibles dans l'établissement,

Il concourt au respect des droits des usagers, à partir des valeurs, des principes, des définitions posées et concertées dans le projet d'établissement.

Le projet des usagers s'articule avec l'engagement de la Direction Générale, de la Commission Médicale d'Établissement, des services de soins et des représentants des usagers, des services de soins pour placer les patients et les aidants au cœur des pratiques.

Il s'agit de permettre aux usagers de faire valoir leurs droits mais aussi de soutenir les professionnels dans la prise en charge des patients.

Le projet des usagers a pour objectifs de :

- Renforcer l'accueil, l'information et l'accompagnement des patients et des familles,
- Favoriser l'exercice des droits des usagers,
- Promouvoir les droits et les devoirs des patients auprès des professionnels,
- Développer des partenariats pour favoriser la continuité d'une prise en soins.

III. Comité de pilotage

Un groupe de travail composé de professionnels et de représentants des usagers a été constitué et s'est réuni afin d'identifier les axes de travail et, pour chacun d'entre eux, de déterminer les objectifs attendus. Les membres du groupe de travail sont :

1. Les représentants d'usagers

- ✓ Pour le centre hospitalier Jean-Pierre FALRET
 - Mr DESPEYROUX (UDAF)
 - Mme GUILLAUMIN LABORIE (UNAFAM)
 - Mme LACAILLE Scarlett (UDAF)
 - Mr CAPEL Jacques (Coordination nationale des comités de défense des hôpitaux et maternités de proximité)
- ✓ Pour le centre de soins de suite et de réadaptation
 - Mr DESPEYROUX (UDAF)
 - Mr LECOMTE (UDAF)
 - Mr PERRIGAULT (UDAF)
 - Mr CAPEL Jacques (Coordination nationale des comités de défense des hôpitaux et maternités de proximité)

2. Les représentants des établissements sanitaires

- Mme Myriam AYMAR, cadre de santé, vice-présidente de la CDU, et médiateur non médical
- Mr Emmanuel SCICLUNA, cadre supérieur de santé, référent « Handicap » et président de la Commission de soins infirmiers et de rééducation medico technique (CSIRMT)
- Mme Angélique QUESTEL-GOREL, cadre médico administratif, délégué par le président de la CDU

IV. Elaboration du Projet

1. Modalités d'élaboration

La rédaction est réalisée en concertation avec toutes les personnes et instances intéressées au sein de l'établissement : membres de la CDU, Service qualité, cellule de suivi des événements indésirables, direction ...

La mise en œuvre des actions pour répondre aux objectifs identifiés dans ce projet, se doit d'être dynamique et participative. Afin de faire vivre ce projet, de nouveaux axes et objectifs pourront être identifiés.

2. Validation et Communication

Le projet des usagers a été approuvé par les membres de la CDU lors de la séance du 04/07/2024

Pour faire connaître cette démarche et emporter l'adhésion d'un maximum de professionnels à son égard, il devra être communiqué également en interne et en externe et autant que possible présenté par les RU eux-mêmes :

En interne :

- Au directeur des établissements sanitaires
- En Commission médicale d'Etablissement
- En Commission de Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques,
- A l'ensemble des membres de la CDU
- Au sein des pôles via les conseils de pôles/réunion d'encadrement de pôle
- Aux Professionnels de l'établissement via le site intranet de l'établissement

En externe aux usagers et proches d'usagers via :

- Une publication sur le site internet de l'établissement
- Un encadré dans le livret d'accueil indiquant qu'il existe un projet des usagers consultable sur le site Internet
- Une diffusion sur les « télés d'accueil » déployées dans les structures ambulatoires (CF Axe1 orientation 2);
- Un flyer résumant le contenu du projet des usagers distribué dans des endroits stratégiques (salles d'attente, accueil...) avec un flash code permettant d'avoir accès à la version intégrale.

3. Un projet des usagers, Pour quoi ?

L'ambition est de répondre le mieux possible aux besoins et attentes de la population qui fréquente les établissements sanitaires de l'INSTITUT CAMILLE MIRET.

S'engager dans la construction d'un projet des usagers, c'est :

- ⇒ Une ambition et un engagement collectif
- ⇒ L'opportunité d'une démarche collaborative, d'un partenariat entre les RU, la commission des usagers et la CME...
- ⇒ Favoriser le décloisonnement entre RU et soignants en créant davantage de liens et valoriser la place des RU;
- ⇒ Construire une dynamique pour faire connaître et faire évoluer la représentation des droits des usagers dans les cultures professionnelles et les établissements ;
- ⇒ Construire un partenariat autour des enjeux de qualité, sécurité et parcours de soin;

V. Les Axes de travail retenus

Axe 1 : Améliorer l'expression des usagers et la connaissance de leurs droits : le patient, un partenaire du soin

Orientation 1 : Espace d'accueil, d'échange et d'information

Il s'agit de redynamiser la maison des usagers, les permanences mensuelles ont été stoppées faute de fréquentations par les usagers. La maison des usagers reste disponible, mais les rencontres sont réalisées sur RDV auprès des RU ou dans des lieux au plus proches du domicile (locaux de l'ICM sur les différents bassins de vie du Lot ou dans les locaux des associations).

- ⇒ Réfléchir au projet d'une maison des usagers virtuelle
- ⇒ Temps de présence des RU au sein des unités, de manière alternative dans les différentes unités d'hospitalisation, avec un planning définis et diffusé aux équipes. Les patients intéressés pourraient s'inscrire, l'accueil serait réalisé au sein des salles « accueil famille ».
- ⇒ Pour le CSSR, ces rencontres peuvent être organisées de manière plus régulière, une fois tous les trimestres, dans le cadre également d'un planning pré définis.

Orientation 2 : Poursuivre et développer la promotion des droits

- ⇒ Création d'une boîte mail commune aux représentants des usagers, afin de recevoir directement les demandes de RDV ou les plaintes et réclamations des usagers
- ⇒ Proposer aux patients et familles de s'adresser directement par courrier aux RU
- ⇒ Relancer la Journée européenne de vos droits en santé et permettre à cette occasion l'expression des usagers aux travers d'ateliers divers
- ⇒ Garantir l'information des patients particulièrement en ambulatoire en utilisant différents supports de communication comme un livret d'accueil et une « télé d'accueil » diffusant des vidéos/podcast sur les droits des patients (personne de confiance, directives anticipées, consentement, rôle des représentants des usagers...) mais aussi sur les événements organisés par l'ICM

Orientation 3 : prendre en compte le vécu, l'expérience et les attentes des patients

Le taux de retour des questionnaires de satisfaction est faible. En lien avec les

représentants des usagers, l'établissement souhaite faire reconnaître sur le plan institutionnel, dans le cadre du présent projet des usagers, la stratégie d'enquêtes de satisfaction suivante :

- ⇒ Poursuite de l'expérimentation de l'enquête E-SATIS en psychiatrie, en hospitalisation complète, et augmentation du taux de participation des usagers à cette enquête au travers d'une action de sensibilisation de l'ensemble des soignants, visant au recueil systématique des adresses-mails des patients ayant donné leur consentement
- ⇒ Elaboration d'enquêtes ciblées sur des thématiques précises (droit des patients, restauration, accueil ...) avec les représentants des usagers en lien avec le service qualité permettant de recueillir auprès des usagers, leurs remarques, souhaits et suggestions. Ces enquêtes menées par les RU, permettraient ainsi de dresser un état des lieux des points positifs voire négatifs et de poursuivre des actions d'amélioration ciblées, le cas échéant.
- ⇒ Mise en place des « directives anticipées » en psychiatrie. Elles permettent aux personnes concernées par un trouble psychique de réfléchir à leurs besoins concernant les soins et l'accompagnement dont elles souhaiteraient bénéficier ou d'anticiper une éventuelle situation de crise psychique. Rédiger des directives anticipées en psychiatrie permet à l'entourage et aux professionnels de santé mentale de connaître la conduite à tenir en cas notamment d'une hospitalisation. Elles favorisent le dialogue entre la personne concernée, son entourage et les professionnels du soin et de l'accompagnement.

Orientation 4 : favoriser l'implication des usagers dans la vie institutionnelle

- ⇒ Développer l'entraide entre pairs : échanger avec des personnes qui vivent une expérience équivalente, ou l'ont vécue par le passé, peut-être d'une grande aide. Parler, ou bien échanger avec elles, peut permettre de trouver du soutien. Comment
 - Relancer l'implication des GEM : rencontrer et créer du lien avec les GEM : convention, participation active à la CDU
 - Entamer une réflexion sur « le médiateur santé pair » (professionnels intervenant au sein de services de santé mentale dont la fonction est validée grâce à une formation universitaire)
 - Organiser la possible participation d'un représentant des usagers aux médiations, dans le cadre de la procédure des plaintes et réclamations.

Axe 2 : les représentants des usagers, partenaires de l'établissement

Les associations d'usagers, souhaitent améliorer leur visibilité auprès des usagers et des professionnels de santé. Dans ce contexte, l'établissement souhaite reconnaître les représentants des usagers et les associations d'usagers comme des partenaires officiels aux côtés des professionnels de l'établissement.

Le partenariat pourra se concrétiser par une présence dans les commissions et les groupes de travail institutionnels afin que leur expression soit recueillie et entendue. Ce partenariat s'est déjà traduit par l'association des représentants des usagers à l'élaboration du projet de l'établissement. Les représentants des usagers pourront aussi être consultés et associés à certains projets définis conjointement avec les directions fonctionnelles.

Orientation 1 : conforter la participation des représentants des usagers au sein du fonctionnement institutionnel

Cette volonté se traduit concrètement par :

- ⇒ La promotion de la communication autour de l'existence et du rôle des représentants d'usagers auprès :
 - Des services de soins : en organisant des visites au sein des différents services de soins, la participation aux réunions soignants/soignés. L'objectif d'aller à la rencontre des usagers et des équipes, in situ, permettrait aux uns de mieux connaître la condition des autres et vice versa. Ces rencontres devront être organisées de manière à ne pas déranger le fonctionnement des services.
 - Des professionnels, usagers et proches, avec le projet de réalisation d'une vidéo de présentation des représentants des usagers diffusés sur les réseaux sociaux, le site internet, et lors de journées à thème, sur les « télés d'accueil » en ambulatoire (Cf Axe 1 orientation 2)

- ⇒ Le renforcement de la participation des représentants des usagers :
 - Dans les projets stratégiques de l'établissement, permettant une information et une consultation privilégiée, notamment en intégrant les différentes instances de l'établissement : Cercle éthique, conseil d'administration, Commission médicale d'établissement, Comité de Lutte contre la douleur (CLUD), Comité de Liaison alimentation nutrition (CLAN), Comité du médicament et des dispositifs médicaux stériles (COMEDIM), Comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN)
 - Lors de journées à thème telles que : la journée européenne des droits

en santé, la journée d'accueil du nouvel arrivant (sur le thème « droit des patients »), journée auprès des stagiaires de 3ème année d'école d'infirmier, semaine du gout...

- La possibilité lors des fins de mandats des RU, d'inviter les futurs candidats aux CDU pour faire du lien et s'imprégner du fonctionnement de l'instance

Orientation 2 : Améliorer la connaissance et la compréhension de la psychiatrie, par les RU

- ⇒ En visitant les unités de soins,
- ⇒ En initiant un travail de formation et d'information des représentants des usagers
 - Associer les représentants des usagers aux formations institutionnelles entrant dans leurs missions et champs de compétences
 - Organiser des temps d'information, de sensibilisation aux spécificités de la psychiatrie. Il s'agirait d'évènements animés par des professionnels pour les représentants des usagers sur par exemple : les soins sans consentement, les différentes pathologies...



Conclusion

Il s'agit du premier projet des usagers institué au sein des établissements sanitaires de l'Institut Camille Miret. Il témoigne de la volonté de l'établissement d'intégrer à sa politique stratégique les objectifs et les actions définies conjointement entre les professionnels de l'établissement, et les représentants des usagers.

Cette démarche s'inscrit dans la durée, sur une période définie pour quatre ans. Ce projet des usagers présente un caractère ambitieux, s'articulant avec le projet de l'établissement décliné notamment au travers d'un projet médico-soignant ; et d'un projet qualité et gestion des risques et d'un projet droit des patients et relation avec les usagers.

VI. Suivi et évaluation du projet

Le suivi des objectifs du projet des usagers, sera évoqué chaque année à la première réunion de la commission des usagers. Le tableau de suivi ci-dessous sera complété, mise à jour ou modifier au fur et à mesure de la réalisation des objectifs.

AXES	ORIENTATIONS	Actions à réaliser	Personnes ressources	Échéance	Etat	Commentaires
1: Améliorer l'expression des usagers et la connaissance de leurs droits (le patient, un partenaire du soin)	Orientation 1: Espace d'accueil, d'échange et d'information	<ul style="list-style-type: none"> Réfléchir à une maison des usagers « virtuelle » Temps de présence des RU au sein des unités (par alternance, planning pré définis, diffusion auprès des équipes pour inscriptions des patients volontaires, en salle « accueil famille) 				
	Orientation 2: Poursuivre et développer la promotion des droits	<ul style="list-style-type: none"> Création d'une boîte mail commune Proposer aux patients et familles de s'adresser directement par courrier aux RU Relancer la Journée européenne de vos droits en santé Développer en ambulatoire des supports de communication comme un livret d'accueil et une « télé d'accueil » 				

	<p>Orientation 3: prendre en compte le vécu, l'expérience et les attentes des patients</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Poursuite de l'expérimentation de l'enquête E-SATIS en psychiatrie • Elaboration d'enquêtes ciblées sur des thématiques précises • Mise en place des « directives anticipées » en psychiatrie 				
	<p>Orientation 4: favoriser l'implication des usagers dans la vie institutionnelle</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Relancer l'implication des GEM : rencontrer et créer du lien avec les GEM : convention, participation active à la CDU • Entamer une réflexion sur « le médiateur santé pair » • Permettre la participation d'un RU aux médiations, dans le cadre de la procédure des plaintes et réclamations. 				

2: les représentants des usagers, partenaires de l'établissement	Orientation 1: conforter la participation des représentants des usagers au sein du fonctionnement institutionnel	<ul style="list-style-type: none"> • La promotion de la communication autour de l'existence et du rôle des RU en : Visitant des unités de soins Réalisant une vidéo de présentation des RU • Le renforcement de la participation des représentants des usagers en : Intégrant les RU dans les instances Invitant et associant les RU aux journées thématiques (nouvel arrivant, stagiaire de 3ème année d'école d'IDE, semaine du goût ...) Invitant les futurs candidats RU en CDU 				
	Orientation 2: Améliorer la connaissance et la compréhension de la psychiatrie, par les RU	<ul style="list-style-type: none"> • Visiter les unités de soins, • Initier un travail de formation et d'information auprès des RU • Associer les RU aux formations institutionnelles entrant dans leurs missions et champs de compétences • Organiser des temps d'information, de sensibilisation aux spécificités de la psychiatrie. 				