

Webinaire

“ Promouvoir l’élaboration
d’un projet des usagers
dans les établissements
de santé de la région
Centre-Val de Loire ”



Vendredi 13 mai 2022
de 9h30 à 12h30

A destination :

- ✓ des Représentants des Usagers
- ✓ des établissements de santé

Programme

01

Accueil

France Assos Santé Centre-Val de Loire –
Danièle DESCLERC-DULAC

02

Présentation des résultats de l'enquête régionale « Implication des usagers »

Qualiris – Brigitte LECOMTE

03

Les enjeux et les intérêts d'un projet des usagers

France Assos Santé Centre-Val de Loire - Danièle DESCLERC-DULAC
Qualiris – Isabelle JAFFRENNOU

04

Présentation du guide « Projet des usagers »

France Assos santé Centre-Val de Loire - Lorène GARDIN

05

Comment l'expérience patient permet d'enrichir le projet des usagers ?

France Assos santé - Alexis VERVIALLE

06

Témoignages d'établissements et de Représentants des Usagers

CH Châteauroux et SSR Le Coteau

07

Conclusion

France Assos Santé Centre-Val de Loire - Dominique BEAUCHAMP



Partie 01

Accueil

France Assos Santé Centre-Val de Loire -
Danièle DESCLERC-DULAC

Valeurs Droits Engagement
Implication
Partenariat Projet
Bienvenue patient
Qualiris CDU Usagers
France Assos Santé
Collaboration
Opportunités

France Assos Santé – Qui sommes-nous ?



Défendre et représenter les usagers du système de santé

Qui sont-ils ?

Usager / malade / patient / consommateur / assuré social / client / citoyen.

L'usager est celui qui a un droit réel d'usage et qui utilise le service public.

Le terme d'usager s'étend également à la famille et à l'entourage du malade.

Terme retenu dans la loi du 4 mars 2002.

Qu'est-ce qu'un Représentant d'Usager ?



- Il est défini par un rôle.
- Il appartient à une association agréée de santé ayant une action effective et réelle dans le domaine de la santé.
- C'est un bénévole engagé, tenu au secret professionnel.
- Il a pour mission de représenter l'ensemble des usagers (et pas uniquement les adhérents de son association) de défendre leurs intérêts et leurs droits là où il siège et de contribuer à l'amélioration du système de santé.

Comment est-il désigné ?

- Il fait acte de candidature, par son association, auprès de l'ARS en charge des désignations sauf dans les Caisses Primaires d'Assurance Maladie où la désignation s'exerce par 3 associations nationales (l'UNAASS, la FNATH et l'UNAF).
- OBLIGATION DEPUIS LA LOI DU 26.01.2016
→ Avoir suivi une formation de base

Partie 02

Présentation des résultats de l'enquête régionale « Implication des usagers »

SRA Qualiris – Brigitte LECOMTE

La SRA Qualiris : Qui sommes nous ?



Basée au CHR d'Orléans

01

Association loi 1901

- Créée début 2018
- 7 membres fondateurs : FEHAP, FHF, FHP, FNEHAD, URIOPSS, SYNERPA, Fédération des URPS CVDL

02

Désignée Structure Régionale d'APPUI à la qualité des soins et à la sécurité des patients (SRA) de la région, le 21 décembre 2018 par l'ARS

03

Champs d'action :

- Démarches qualité / gestion des risques associés aux soins et accompagnements
- Secteurs sanitaire, médico-social et ville

04

Missions :

- Soutien méthodologique
- Expertise
- Formation / Information
- Recherche

Présentation des résultats de l'enquête régionale « Implication des usagers »

Contexte



- Axe IV de la Stratégie nationale de santé : volonté de poursuivre la réforme du système de santé dans le sens de la promotion de la participation des patients et de leurs représentants à chaque niveau de son fonctionnement.
- Participation des patients / résidents : enjeu clef de la certification des établissements de santé « patient, soignant, un engagement partagé » et de l'évaluation externe dans les établissements médico-sociaux.
- Nombreuses expériences / initiatives d'implication des patients : isolées, peu formalisées, peu connues

Présentation des résultats de l'enquête régionale « Implication des usagers »

Objectifs

Promouvoir les pratiques collaboratives en santé



Campagne proposée par la FORAP (fédération des SRA) sur la base d'un questionnaire testé aux CHU de Rennes et Brest.

Proposer un état des lieux des pratiques visant à favoriser la participation des usagers afin de valoriser les démarches à l'échelle interne d'une structure

Réaliser un recensement régional des pratiques visant à favoriser la participation de l'utilisateur et de ses représentants (représentants d'association, entourage des patients, représentants des usagers...) dans 4 domaines :

1. la dispensation des soins et l'accompagnement
2. la formation des professionnels de santé, futurs professionnels de santé et d'autres patients
3. la recherche
4. les démarches d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

1^{ère} initiative sur ce thème au niveau régional pour Qualiris.

Présentation des résultats de l'enquête régionale « Implication des usagers »

Méthode



- **Enquête descriptive / déclarative**, auprès des professionnels de santé
 - ✓ Proposée à tous les établissements de santé et les établissements médico-sociaux de la région.
 - ✓ De juin à décembre 2021
- **Outils :**
 - ✓ Un questionnaire **en 3 parties** :
 1. 4 domaines thématiques : soins, formation, qualité, recherche
 2. Leviers et freins
 3. Métiers
 - ✓ Une plateforme de saisie en ligne
 - ✓ Des outils de communication : affiches
 - ✓ Un accompagnement technique de chaque structure
 - ✓ Un rapport pour chaque établissement généré automatiquement
 - ✓ Un rapport régional

Présentation des résultats de l'enquête régionale « Implication des usagers »

Résultats



15 établissements engagés au départ –
12 ont réalisé l'enquête :

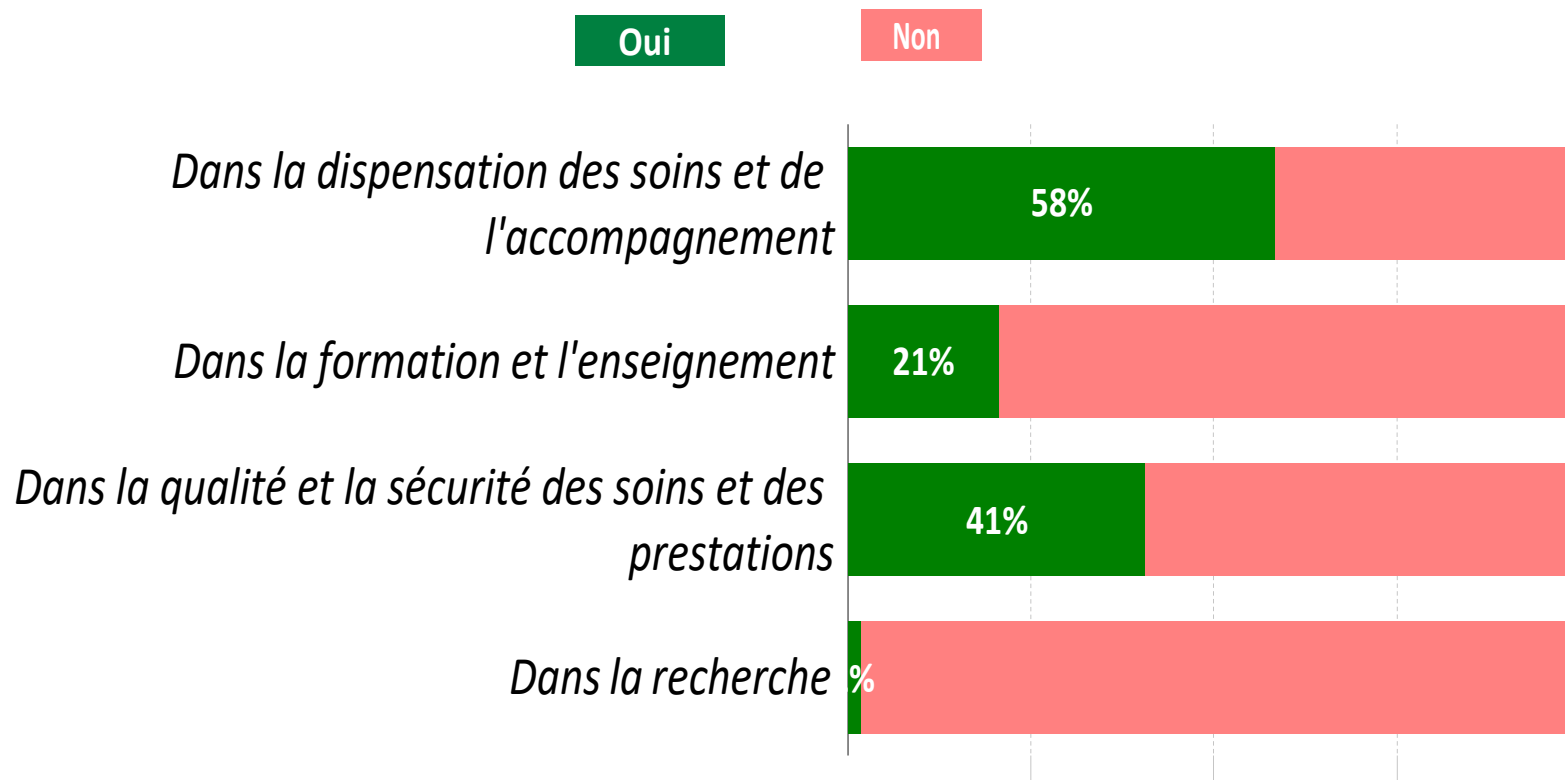
1. CDGI – EHPAD (36)
2. CDGI – UHR-USLD (36)
3. CH de Châteaudun (28)
4. CH de Levroux - EHPAD (36)
5. CH de Valençay – EHPAD (36)
6. Clinique de Vontes (37)
7. Pôle de Santé Mentale La Confluence (37)
8. Pôle Domicile 37 – APF France Handicap (37)
9. Polyclinique de Blois (41)
10. SSR Le Calme (28)
11. SSR La Ménaudière (37)
12. Therae Centre Médical (41)

106 questionnaires complétés

Présentation des résultats de l'enquête régionale « Implication des usagers »

Résultats

PARTICIPATION DES USAGERS dans les 4 domaines explorés :



Présentation des résultats de l'enquête régionale « Implication des usagers »



Participation des usagers dans la dispensation des soins et de l'accompagnement : **oui pour plus de la moitié des répondants**

Mise en œuvre d'activités de soutien ou d'accompagnement (hors ETP) à destination d'autres usagers ou de leur entourage 39 %

Mise en place d'activités (sportives, culturelles ...) à destination d'autres usagers 28 %

Accompagnement individuel d'autres usagers de la structure ou dans leur vie quotidienne en tant que pair-aidants 22 %

Mise en œuvre d'actions éducatives et de programmes d'ETP pour d'autres usagers 21 %

Autres 22 %

Présentation des résultats de l'enquête régionale « Implication des usagers »



Modalités des démarches participatives dans la dispensation des soins et de l'accompagnement

Initiative d'équipe	47 %
Engagement du service / pôle / structure	34 %
Initiative individuelle d'un professionnel de santé	19 %
Démarche proposée par une association, fédération ...	13 %
CDU / CVS	10 %

Présentation des résultats de l'enquête régionale « Implication des usagers »



Type d'implication des usagers dans la dispensation des soins et de l'accompagnement

Participation encadrée (charte, lettre de mission, protocole, contrat) 29 %

Usagers impliqués via une association d'usagers 10 %

Usagers ayant suivi une formation spécifique 7 %

Présentation des résultats de l'enquête régionale « Implication des usagers »

Activités de participation des usagers dans la qualité et la sécurité des soins et des prestations : 43 oui sur 106 répondants

Réflexion sur l'organisation du service (ergonomie, dotation en matériel ...) ou prestations annexes (repas, hébergement, accueil des familles ...)	29 %
Médiateurs entre d'autres usagers et l'établissement (questions, plaintes ...)	28 %
Analyse des Evènements Indésirables ou lutte contre les infections associés aux soins	26 %
Création d'outils pour améliorer l'information des usagers	21 %



Présentation des résultats de l'enquête régionale « Implication des usagers »

Activités de participation des usagers dans la qualité et la sécurité des soins et des prestations

Initiative d'équipe	26 %
Engagement du service / pôle / structure	26 %
CDU / CVS	15 %
Initiative individuelle d'un professionnel de santé	11 %



Présentation des résultats de l'enquête régionale « Implication des usagers »

Activités de participation des usagers dans la qualité et la sécurité des soins et des prestations

Participation encadrée (charte, lettre de mission, protocole, contrat)	16 %
Usagers impliqués via une association d'usagers	16 %
Usagers ayant suivi une formation spécifique	12 %



Présentation des résultats de l'enquête régionale « Implication des usagers »

Les leviers à la démarche, identifiés par les professionnels :

- Être transparent sur nos pratiques, nos difficultés, nos écarts.
- Les journées thématiques nationales.
- Les questionnaires de sortie.
- La formation des usagers.
- L'implication des cadres et des infirmier(es).
- L'œil extérieur, liens sociaux renforcés entre résidents, meilleure communication famille / encadrement.
- L'écriture d'un projet après consultation des usagers concernés et en réponse à leur besoins favorise sa mise en œuvre et son impulsion par la direction.
- L'apport du regard des usagers sur nos actions qualité et sur l'interprétation des données d'évaluation sont complémentaires.



Présentation des résultats de l'enquête régionale « Implication des usagers »



Les freins rencontrés dans la mise en place de ces démarches :

- Disponibilité des représentants des usagers (RU) et des professionnels.
- L'absence de formation aux démarches pour les RU et les professionnels.
- Peu de volontaires dans les familles.
- Réticence du corps médical dans l'intégration des RU dans certains comités.
- Difficultés observées chez les usagers concernés dans la mobilisation sur un projet collectif.

Présentation des résultats de l'enquête régionale « Implication des usagers »

CONCLUSION

- Une première enquête dans un contexte difficile.
- Sensibilisation des établissements et des professionnels sur cette thématique.
- Etat des lieux des pratiques dans les établissements répondants.
- Perspectives :
 - ✓ rencontrer les établissements pour mieux connaître leur démarche,
 - ✓ initier un groupe de travail ou de partage, type communauté de pratiques



Partie 03

Les enjeux et les intérêts d'un projet des usagers

France Assos Santé Centre-Val de Loire -
Danièle DESCLERC-DULAC

Qualiris – Isabelle JAFFRENNOU

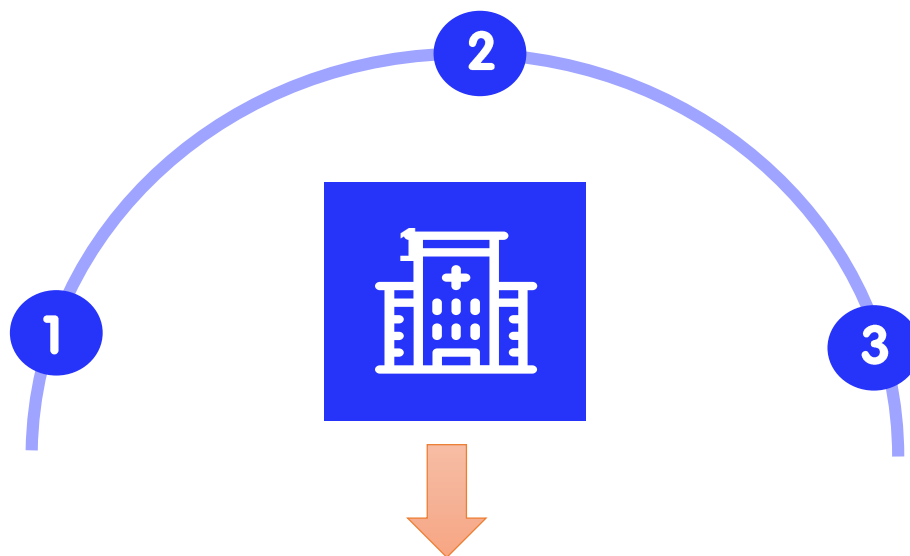
Un peu d'histoire...

Le programme national pour la sécurité des patients (PNSP)

Il a pour objectif :

- de mieux faire connaître les enjeux de la sécurité des patients,
- de renforcer les initiatives d'apprentissage et d'amélioration des pratiques et organisations.

Il s'est déployé de 2013 à 2017 à l'initiative du Ministère chargé de la santé et en association avec la Haute Autorité de Santé.



Il s'appuie sur les professionnels de tous les secteurs et sur les usagers, pour qu'ensemble ils développent des compétences toujours plus effectives pour la sécurité des patients.

Décret du 1^{er} Juin 2016 relatif à la Commission des Usagers

Décret du 1^{er} Juin 2016 relatif à la Commission des Usagers

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 divers rapports d'activité de l'établissement.

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,**
- **du respect des droits des usagers.**

Il est transmis par la commission des usagers au représentant légal de l'établissement.

Quels intérêts pour un établissement ?



01

S'engager dans un mouvement où le patient devient acteur de sa santé.

02

Développer les dynamiques individuelles et collectives d'engagement des patients.

03

Mettre en cohérence et valoriser des collaborations existantes dans l'établissement mais souvent éparses et non coordonnées.

04

Créer les conditions d'un partenariat pérenne et solide entre les usagers, les associations, la direction et les professionnels de l'établissement.

Quels intérêts pour les usagers ?



S'engager dans la construction d'un projet des usagers, c'est se donner les moyens de mieux sécuriser les patients et leurs parcours, mais aussi les professionnels et leurs pratiques.

C'est aussi l'opportunité :

- d'un partenariat inédit entre des acteurs qui travaillent rarement ensemble (les RU et les assos, la commission des usagers et la CME...) ;
- d'une réflexion sur les modalités d'élaboration du projet d'établissement

Partie 04

Présentation du guide « Projet des usagers »

France Assos santé Centre-Val de Loire -
Lorène GARDIN

Rappel



- Décret du 1/6/2016 relatif à la commission des usagers qui donne la possibilité à la commission de PROPOSER un projet des usagers
- 1 objectif précis : exprimer les attentes et les 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 du droit des usagers
- Démarche collective et collaborative entre usagers et professionnels
- Outil d'expression et de communication
- Contribution des RU légitime
- Le projet des usagers tient compte du projet d'établissement : réalisation de préférence dans la même temporalité ou annexé (prennent fin en même temps)

Présentation du guide « Projet des usagers »

Rappel : Proposition de participer à la formation action* sur le projet des usagers en 2019 :

***Formation action** : car portée par les RU, dynamique, interactive et constructive

- Objectif :**
- **Nécessité de comprendre le positionnement de chacun dans les établissements ?**
 - **Faire émerger les interrogations ?**
 - **Identifier les besoins des RU qui œuvrent au PU ?**

Ce qu'il en est ressorti :

Dans la globalité, l'ensemble des établissements de santé représentés par les RU qui ont suivi la formation sont parties prenantes pour œuvrer au projet des usagers. Néanmoins quelques-uns ont rencontré des difficultés (pas d'échange avec la direction, pas de réunion de commission des usagers, difficultés relationnelles avec certaines directions...) **10 établissements moteurs pour travailler sur le projet des usagers à différents degrés :**

- établissements qui ont déjà commencé les démarches,
- établissements en accord pour travailler sur le projet des usagers,
- établissement motivé mais les démarches n'ont pas encore été entreprises.

- Document à destination des représentants des usagers
 - Pour proposer aux acteurs terrain des éléments pour faciliter la démarche, le contenu, la dynamique et la méthodologie pour la mise en œuvre de ce document
 - 6 étapes préalables à la démarche

CONSTRUIRE UN PROJET DES USAGERS EN 6 ÉTAPES

CE QU'IL FAUT SAVOIR !

Qu'est-ce que le projet des usagers ?

D'après l'article R1112-80 du CSP, « la commission des usagers *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.* » [...] 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.

Sources d'information et documentation de base :

- Fiche Boite à outils du RU n°14
- Formation « *Projet des usagers* » : la *fiche diagnostic*
- Brochure HAS, France Assos Santé, FHF, FHP, FEHAP, Unicancer et FNEHAD
- « *Construire et faire vivre le projet des usagers en établissement de santé* »
- Article R112-80 du Code de la santé publique, Légifrance



1. Analyse de la situation

2. Définition des objectifs et des priorités

3. Conception du projet

LES ÉTAPES INCONTOURNABLES ET LES INTERROGATIONS À SE POSER AVANT DE DÉBUTER LA DÉMARCHÉ

1^{ère} étape

L'ANALYSE DE LA SITUATION



Il est nécessaire de faire un état des lieux de vos connaissances sur le fonctionnement de l'établissement et ses différents services.

Où trouver les informations ?

Organiser un temps d'échanges entre RU pour remplir :
- la fiche Boîte à outils du RU n°14 Formation « Projet des usagers » : la fiche diagnostic
- la fiche Boîte à outils n°3 « Les données clés de mon établissement »

Au-delà de l'élaboration du projet des usagers, ces fiches vous apporteront une meilleure connaissance de l'établissement dans lequel vous siégez.

Ce projet vous semble-t-il réalisable dans l'établissement dans lequel vous siégez ?

Quelle est la relation que vous avez pu nouer avec l'établissement en tant que RU ?



DÉFINITION DES PRIORITÉS ET DES OBJECTIFS

2^{ème} étape

Vous vous sentez prêts...

Evoquez l'élaboration du projet des usagers lors d'une commission des usagers après en avoir parlé avec les autres RU de la CDU.

Attention, a contrario du projet médical, du projet social... le projet des usagers n'est pas rédigé par les professionnels de l'établissement. Il est rédigé par vous, représentant des usagers, en collaboration avec les professionnels de l'établissement, notamment les autres membres de la CDU mais aussi la CME.

2 choix s'offrent à vous OUI / NON

NON : Ne prenez pas cela pour un échec, rebondissez ! Cherchez les arguments contraires à cette décision pour envisager une construction pour les années à venir.

Un conseil, le projet des usagers n'est pas obligatoire, veillez à conserver un environnement serein pour assurer votre rôle de représentant des usagers.

OUI : Commençons étape par étape...

3^{ème} étape

CONCEPTION DU PROJET

1. Composez un groupe de travail

Les membres peuvent être :

- les membres de la Commission des usagers,
- les associations conventionnées avec l'établissement*,
- les personnes ressources œuvrant sur des thématiques ciblées...

ex : les professionnels d'un groupe de travail sur le handicap seraient utiles sur une réflexion relative à l'accessibilité.

N'oubliez pas de choisir un pilote !

Gardons à l'esprit qu'il s'agit d'un objectif partagé pour co-construire un projet pour tous les usagers.

** Dans l'article de loi référencé ci-dessus, il est mentionné que les associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement peuvent être associées à la démarche.*

2. Où en est l'élaboration du projet d'établissement ?

Il est important à ce niveau d'échanger avec l'établissement pour connaître l'état d'avancement du projet d'établissement. En effet, le projet des usagers sera inclus dans ce document, il est donc primordial de savoir quelles sont les étapes de réalisation du projet



d'établissement, les délais de conception, de validation et de diffusion... En fonction, de ces éléments vous pourrez organiser vos réunions de groupe de travail.

3. Comment solliciter les autres associations et les bénévoles associatifs ?

Prenez contact avec la direction générale de l'établissement qui vous dressera la liste des associations. Vous pourrez certainement la retrouver sur les supports de communication internes/externes de l'établissement (livret d'accueil, site Internet...)



Pour rencontrer les associations qui ont signé une convention avec l'établissement et bénévoles associatifs, vous pourriez leur adresser un questionnaire succinct pour connaître leur avis, leur position et le recueil de l'expression des usagers. Vous pourriez ainsi créer du lien et voir s'ils sont intéressés pour œuvrer dans l'élaboration d'un projet des usagers. La CDU doit les rencontrer une fois par an. Le projet des usagers peut être un support pour cette rencontre

Cette démarche pourrait être réalisée par l'établissement s'il le désire avec votre participation.

4. Elaboration du projet

5. Validation

6. Suivi & évaluation

4. Où chercher les thématiques qui pourraient figurer dans le projet des usagers ?

Quelques conseils :

- Dernier projet d'établissement et/ou synthèse
- Rapports annuels de la CDU
- Bilan des Evénements Indésirables Graves (EIG)
- Rapport de la certification
- Résultats e-Satis
- Résultats Questionnaire de satisfaction...

- Déterminer les valeurs privilégiées par les usagers, les axes prioritaires de travail à partir du projet de soin réalisé dans le dernier projet d'établissement.

- Les thématiques prioritaires vues en CDU.

Attention, vous devez définir des axes de travail réalisables, déclinés par des actions concrètes, avec des indicateurs de réalisation.

Une évaluation vous permettra d'identifier les priorités et les actions à pérenniser ou non.



ELABORATION DU PROJET 4^{ème} étape

5. Faire un état des lieux, un bilan des actions déjà réalisées au sein de l'établissement dans lequel vous siégez (constats, points à renforcer, réussites...)

Ex : Axe 1 : Renforcement du partenariat avec les représentants des usagers

Définition des actions réalisées	Qui ? Pilote ?	Commentaires	Evaluations	Devenir ?
Inclusion des RU dans les différents groupes de travail ex : participation au COPIL Handicap	Président de la CME, personne en charge du COPIL	Implication des RU motivés sur le thème. Souhait de s'investir dans la démarche, appui de la CDU	Participation et reconnaissance du RU au forum handicap	A pérenniser

6. Définition des projets à venir

Ex : Axe 2 : Accueil des usagers

Objectifs	Déclinaison des actions	Etapas pour la mise en œuvre	Qui ?	Moyens	Calendrier prévisionnel	Evaluation/ Indicateur
Améliorer le stationnement	Charte citoyenne	Mettre en place un réseau de contributeurs	Communication et services juridiques	Humains, temps	Courant semestre 2019	
	Agents de sécurité pour filtrer l'accès au parking	Contact avec la direction générale	Direction des usagers	Humains, financiers	2019-2020	Analyse des questionnaires de sortie

5^{ème} étape LA VALIDATION DU PROJET



7. La rédaction de votre projet est terminée....



Proposer le projet des usagers à la commission des usagers pour validation.

Si vous le pouvez, gardez la main sur le projet des usagers et sur la présentation de celui-ci auprès des instances de l'établissement. Gardez à l'esprit que ce travail est le fruit d'une collaboration commune avec l'établissement qui a autorisé la rédaction de ce document non obligatoire.

Accompagnement individuel ou collectif des représentants des usagers par France Assos Santé Centre-Val de Loire

6^{ème} étape

SUIVI ET ÉVALUATION DU PROJET



Veillez à suivre les indicateurs de résultats proposés en fonction du tableau en page 3 dans la « définition du projet à venir » avec un calendrier prévisionnel réalisable.

Vous pourrez ainsi évoquer l'état d'avancement du

projet à chaque réunion de la CDU et établir un bilan des actions menées et celles à concevoir.

N'hésitez pas à vous rapprocher de France Assos Santé Centre-Val de Loire pour tout accompagnement que vous jugeriez utile.

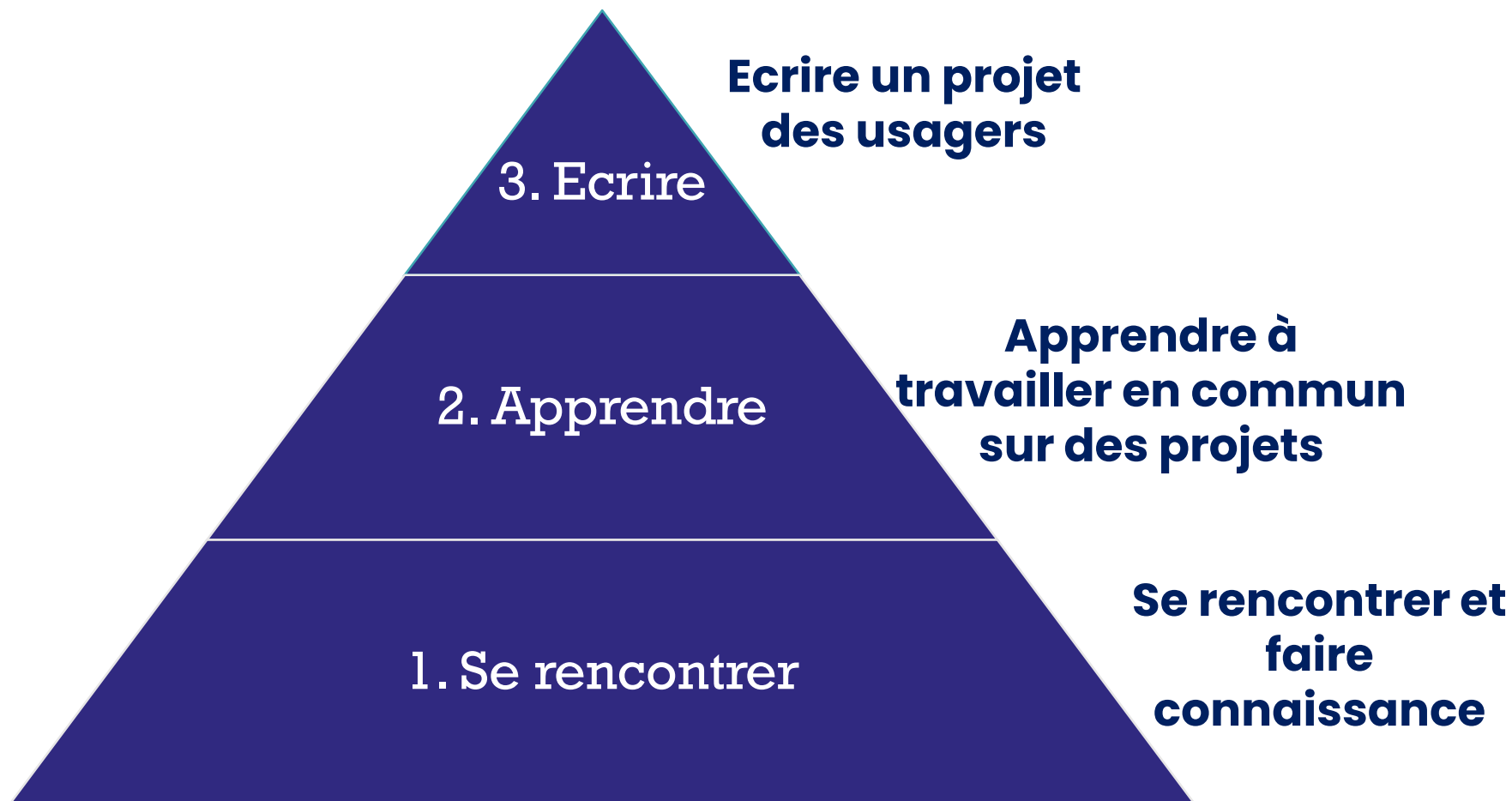


Partie 05

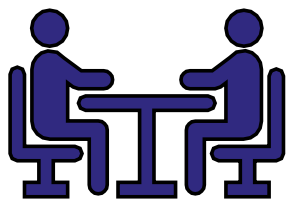
Comment l'expérience patient peut enrichir le projet des usagers ?

France Assos Santé –
Alexis VERVIALLE

On ne commence pas par le plus difficile !

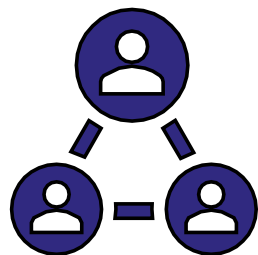


Les parties prenantes sont variées !



Les
patients/aidants
de l'établissement

Partenaires dans
leur relation de
soins



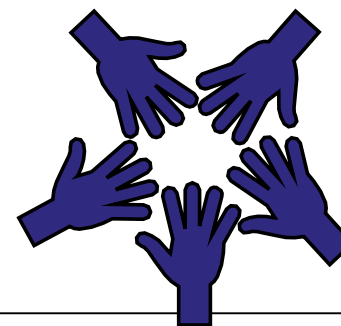
Les
patients/aidants
ressources

Pour les autres
(soins formation
Recherche)



Les
représentants
d'utilisateurs

Désignés pour
travailler sur les
droits, la qualité,
les parcours

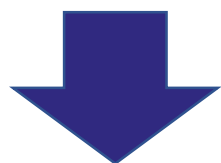


Les membres
d'associations d'utilisateurs
(ou de collectifs)

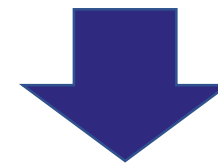
Utilisateurs
impliqués actions
collectives

Le projet des usagers = une formidable opportunité !

« 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 »



**Quelle est
l'expérience des
patients ?**



**Comment améliorer
l'expérience des
patients ?**

1

Attentes

- **Action 1 : Bilan des attentes des patients déjà identifiées par les CDU**
 - Recenser les outils (questionnaires, e-satis, Plaintes/éloges, patients traceurs) qui permettent déjà de connaître les attentes et synthétiser le contenu.
 - Synthétiser les derniers rapports des CDU : en tirer des constats sur les attentes.
- **Action 2 : Attentes nouvelles issues des nouvelles méthodes de capture de l'expérience patient – A voir avec la direction qualité**
 - Entretiens individuels avec les bénévoles des assos / de la MDU.
 - Focus group = groupe de 6 à 8 patients passés par les étab.
 - Carnet d'expérience patient a remplir par les patients.
 - Nouvelles méthodes d'observation (ex cartographie émotionnelle).

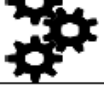
Le projet des usagers = une formidable opportunité !

1

Attentes

Entretiens individuels Dimensions du questionnaire PPE 15*

Tableau 1. Dimensions du Picker Patient Experience Questionnaire (PPE-15)

	Respect des préférences
	Soutien psychologique, empathie et respect
	Confort physique
	Information, communication, éducation
	Continuité et transitions des soins
	Inclusion de la famille et des proches
	Coordination des soins

* version courte questionnaire expérience patient

Le projet des usagers = une formidable opportunité !

1

Attentes

Focus group

- Le nombre de participants est de 6 à 8 en moyenne, tous volontaires
- 6 questions courtes et claires sont à élaborer. Elles doivent être ouvertes et stimuler le travail du groupe. Les questions vont du domaine le plus général au plus spécifique.
- Les participants ont des caractéristiques communes et homogènes en lien avec le thème abordé. Leur sélection vise à panacher les opinions pour faire émerger tous les points de vue sur le sujet. Il ne s'agit pas ici d'être représentatif de la population source.
- Chaque question est abordée en moyenne pendant 15minutes et la séance dure environ 2 heures.



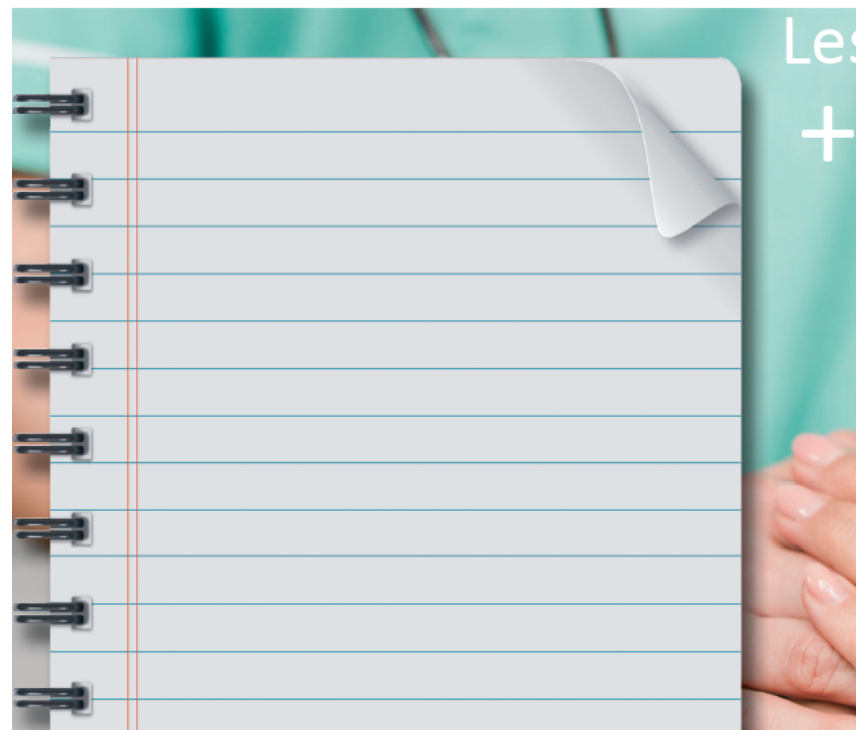
EXPERIENCE PATIENT

Journal d'expérience

Mon expérience AVANT mon hospitalisation

Faites-nous part de votre parcours, de votre expérience avant votre hospitalisation.
Qu'avez-vous trouvé de bien? Qu'est ce qui a-vous a interpellé? Qu'est ce qui est à améliorer?

- Prises de rendez-vous
- Consultations(s) : temps d'attente, accueil, prise en charge
- Démarches administratives pour votre hospitalisation
- Informations données pour préparer votre séjour
- ...



05

Le projet des usagers = une formidable opportunité !

1

Attentes

Cartographie émotionnelle du parcours patient

Tout moment où un utilisateur interagit d'une manière ou d'une autre avec l'hôpital

Identifier les points de contacts

Identifier ce que pense le patient lors de l'interaction

Identifier les pensées

Identifier les émotions associées aux pensées

Identifier les émotions

*Ex : Arrivée à l'accueil
Rencontre du chir*

Patients et aidants

Le projet des usagers = une formidable opportunité !

1

Attentes

Exemple de carte émotionnelle du parcours (via entretiens, observation etc.)

Points de contact

1

Le patient arrive à l'hôpital

Pensées

« Et si je me suis trompé de bâtiment ? »

Emotions

Anxiété
Culpabilité

2

Le patient arrive à l'accueil

3

Le patient s'enregistre à l'accueil

Pensées

« La réceptionniste était accueillante »

Emotions

Soulagement
Apaisé

4

Le patient voit un praticien

Pensées

« Le médecin n'a pas indiqué la suite »

Emotions

Inquiétude
Peur

Le projet des usagers = une formidable opportunité !

1

Attentes

Exemple de carte émotionnelle du parcours
(via entretiens, observation etc.)

Points de contact

5

Le patient est
envoyé faire
un scanner

Pensées

« Pourquoi m'envoie-t-on
dans la clinique à côté ? »

Emotions

Confusion
Incompréhension

6

Le patient
revoit le
médecin

Pensées

« Je suis fatigué
d'attendre, je veux juste
rentrer »

Emotions

Accablé
Fuir

7

Le patient voit
une IDE
spécialisée

Pensées

« Au moins j'ai quelques
informations et un plan
de soins »

Emotions

Soulagement
Réassurance

8

Le patient
quitte
l'hôpital

Pensées

« Je pars mais je ne me
souviens pas de la moitié
des infos »

Emotions

Confusion
Fatigue

Le projet des usagers = une formidable opportunité !

2

Propositions

- Action 3 : Recueillir propositions existantes / en inventer de nouvelles - A voir avec direction qualité
 - Reprendre les propositions déjà effectuées par les CDU
 - Repartir des constats / des attentes de la phase 2
 - Brainstorming si besoin , séminaire de réflexion etc. rencontre d'autres établissements éventuellement !
- Action 4 : Prioriser puis essayer de mettre dans un calendrier – A voir avec direction qualité
 - Essayer de prioriser les propositions sur un nombre restreint (ex :5) lors d'un événement convivial avec toutes les parties prenantes
 - Les inscrire dans le temps
 - Essayer de poser des indicateurs de succès

Exemple de méthode de captation de

« Journée des patients/aidants utilisateurs »
Journée d'échanges de patients/aidants passés en soins intensifs


University Hospitals of Leicester
NHS Trust

Caring at its best

Cas pratique : journée des patients utilisateurs des soins intensifs

Résumé général

L'UHL offre des soins spécialisés prodigués par plus de 15 000 employés, en particulier dans les services

Cancer , rénaux et cardiaques, qui desservent 2 à 3 millions de personnes supplémentaires dans le reste du pays.

Point de départ

Une admission dans une unité de soins intensifs (USI), par n'importe quelle voie, peut être une expérience intimidante pour les patients et leurs proches. Recueillir les commentaires des amis et de la famille au moment de la sortie d'une unité de soins intensifs offre une bonne occasion d'évaluer la qualité des soins et services, mais c'est souvent après la sortie et une période de réflexion que les deux patients et les familles peuvent avoir de nombreuses questions et idées.



<https://patientexperiencenetwork.org/resources/case-studies/icu-patients-and-relatives-are-they-really-listened-to-providing-opportunities-for-icu-patients-in-an-acute-trust-to-engage-with-the-multi-disciplinary-team-to-ensure-they-are-truly-heard-and-tra/>

Réponse d'amélioration de l'expérience patient

Sélection des patients/proches : Nous choisissons normalement jusqu'à 50 patients au hasard parmi les patients qui sont en soins intensifs depuis plus de 48 heures. Cela se fait toujours avant l'envoi des lettres d'invitation et de confirmation. Les lettres invitent non seulement le patient mais aussi les membres de sa famille, un ami ou un aidant

Organisation de la journée : Un lieu approprié et réservé bien à l'avance de la journée. Une variété de membres du personnel acceptent d'assister à la journée.

Objectifs des Journées Utilisateurs :

- L'objectif principal de la session est d'obtenir des commentaires sur le séjour des patients pendant leur séjour en soins intensifs et d'explorer l'expérience de passage
- Pour aider à expliquer/donner des réponses aux questions qui se sont posées en utilisant les équipes de soins intensifs et de service qui y assistent.
- Utiliser les commentaires pour améliorer l'expérience de l'USI/du service pour les futurs patients.

Nos patients partenaires dirigent la session et se concentrent sur les domaines suivants pour que les patients puissent fournir des commentaires :

- Expérience préopératoire
- Expérience de séjour en soins intensifs
- Expérience de service et de sortie.
- Les thèmes de la communication, du personnel médical et infirmier et de l'environnement sont également abordés.

Réponse d'amélioration de l'expérience patient

Améliorations environnementales positives:

- **Une apparence améliorée à l'entrée des unités, des zones d'attente améliorées,**
- **Des chambres calmes, réduction du bruit**
- **L'hébergement des parents,**
- **Des informations sur l'arrivée en USI et une vidéo de ce à quoi s'attendre lors d'un séjour en soins intensifs**
- **Affiches simples pour expliquer l'équipement,**
- **Dépliant d'information sur la récupération à plus long terme après l'USI,**
- **Signalisation améliorée**

Facteurs clés de succès

- **Les gains rapides sont souvent ceux que l'on avait pas remarqués !**
- **Nécessité d'avoir une organisation logistique et des responsables dédiés à l'organisation des Journées après leur sortie de l'hôpital**
- **Une implication des patients partenaires est souhaitable car ils ont une vision différente**
- **Il est important de faire un retour sur les améliorations effectuées suite aux journées à ceux qui y ont participé**
- **Une évaluation à la fin de la session permet d'améliorer le déroulé**

Partie 06

Témoignages d'établissements et de Représentants des Usagers

CH Châteauroux
SSR le Coteau

Centre hospitalier Châteauroux - Le Blanc

Projet des usagers 2019 - 2022

Présentation de l'établissement

- Les centres hospitaliers de Châteauroux et du Blanc ont fusionné en 2017
- Le centre hospitalier Châteauroux - Le Blanc est établissement support du G.H.T 36

Capacité en lits et places :

Site de Châteauroux	Lits	Places
Médecine (U.S.C. – Réanimation)	245	25
Chirurgie	94	12
Gynécologie - obstétrique	32	
S.H.C.D. – U.S.P. Porte	14	
Secteur de psychiatrie infanto-juvénile	4	63
Psychiatrie adulte	150	50
Hospitalisation à domicile	30	
Soins de suite et réadaptation	60	10
Total	629	160

Présentation de l'établissement

Site du Blanc	Lits	Places
Médecine + U.S.C.	33	
Chirurgie	6	13
Hospitalisation de courte durée	3	
Soins de suite et réadaptation	50	
Unité de soins de longue durée	30	
E.H.P.A.D.	145	
Hébergement temporaire + accueil de jour	2	6
S.S.I.A.D.		36
Total	269	55

Présentation de l'établissement

Spécialités :

- Médecine : cardiologie, soins intensifs cardiaques, oncologie médicale, maladies respiratoires, médecine interne, hépato-gastro-entérologie, neurologie, gériatrie, pédiatrie-néonatalogie, médecine polyvalente d'urgence, hospitalisation de courte durée
- Chirurgie : chirurgie orthopédique et traumatologique, chirurgie générale digestive-coelochirurgie, chirurgie vasculaire, chirurgie urologique, O.R.L., chirurgie cervico-faciale et chirurgie dentaire, chirurgie ambulatoire
- Gynécologie-obstétrique
- Urgences
- Réanimation
- Hospitalisation à domicile
- Soins de suite de réadaptation : S.S.R. polyvalents, S.S.R. affections de la personne âgée, S.S.R. addictologie et unité cognitivo-comportementale
- Psychiatrie infanto-juvénile
- Soins de longue durée
- E.H.P.A.D.
- S.S.I.A.D.

Contexte de mise en œuvre du projet

- Décret n° 2016-726 du 1^{er} juin 2016 relatif à la Commission des usagers des établissements de santé
- Constat d'une méconnaissance de l'existence des représentants des usagers et de leurs missions
- Constat confirmé par les résultats d'un 1^{er} audit de connaissance des professionnels sur les droits des patients : évaluation effectuée le 11/02/2020 par les étudiants infirmiers de 3^{ème} année
- Lien avec la démarche qualité et sécurité des soins du centre hospitalier :
 - Indicateur du tableau de bord du processus « droit des patients » : projet des usagers formalisé et validé par la C.D.U.
 - Action n° 1817 du PAQGR : formaliser le projet des usagers et le faire valider par la CDU. Échéance fixée au 31/12/2019

Contexte de mise en œuvre

- Evaluation de la connaissance des professionnels sur les droits des patients : 40 professionnels audités

	OUI	NON
Connaissance de l'existence des représentants des usagers	37,71%	62,29%
Connaissance des missions des représentants des usagers	27,95%	72,08%
Explication des missions des R.U. aux patients	27,95%	72,08%
Connaissance des modalités d'entrée en contact avec les R.U.	12,45%	87,58%

- Evaluation de la connaissance des patients sur leurs droits : 30 patients audités

	OUI	NON
Connaissance de l'existence des R.U. et de leurs missions	7,34%	92,66%
Connaissance des modalités de recours en cas de réclamation	8,34%	91,66%

Méthodologie de mise en œuvre du projet

- Avis favorable de la C.D.U. du 12 septembre 2018 d'appliquer le décret publié le 3 juin 2016
- Mise en place d'un groupe de travail issu de la C.D.U. : groupe « projet des usagers » composé de :
 - Les représentants des usagers
 - Une psychomotricienne de la psychiatrie infanto-juvénile
 - Une spécialiste qualité-risques
 - L'adjoint des cadres de la direction des relations avec les usagers
- 1^{ère} réunion le 21 janvier 2019
- Finalisation le 3 avril 2019
- Validation par la C.D.U. du 11 septembre 2019
- Présentation pour information :
 - à la C.M.E. du 15 octobre 2019
 - au conseil de surveillance du 18 octobre 2019
 - à la C.S.I.R.M.T. du 18 octobre 2019
- Communication dans « l'Echo des usagers » en mai et septembre 2019

Objectifs et axes d'amélioration du projet

En lien avec le P.A.Q.G.R. du centre hospitalier

- **Objectif n° 1 : Favoriser la connaissance et la communication entre représentants des usagers**
 - Action n° 2071 : Permettre aux R.U. de disposer de la liste de tous les représentants des usagers siégeant aux instances du centre hospitalier
 - Action n° 2072 : Délibérer au sein de la C.D.U. de la possibilité d'inviter tous les représentants des usagers siégeant aux instances du centre hospitalier

Objectifs et axes d'amélioration du projet

- **Objectif n° 2 : Améliorer la communication interne et externe sur les représentants des usagers, les associations de représentants des usagers, leurs rôles et missions et la commission des usagers**
 - Action n° 2073 : Diffuser plus largement la plaquette d'information sur les R.U. : salles d'attente, P.A.E., E.H.P.A.D., psychiatrie, C.M.P., H.A.D., S.S.I.A.D.
 - Action n° 2074 : Réactualiser le site internet du centre hospitalier en y intégrant les associations des R.U., les rôles et les missions des R.U.
 - Action n° 2075 : Réactualiser le livret d'accueil du centre hospitalier en y insérant la plaquette sur les R.U. et en réactualisant le texte sur la C.D.U.
 - Action n° 2076 : Permettre aux R.U. de bénéficier d'un local idéalement situé sur les 2 sites pour assurer des permanences d'information et d'aide aux usagers ½ journée par mois
 - Action n° 2077 : Intégrer les R.U. siégeant aux autres instances à la semaine sécurité des patients et autres actions de communications
 - Action n° 2078 : Intervenir auprès des étudiants et élèves de l'I.F.S.I. - I.F.A.S. – I.F.A. sur les rôles et les missions R.U.

Suivi du projet

- Intégration du projet des usagers au projet d'établissement 2020 – 2024
- Réunions régulières du groupe « projet des usagers » : 9 réunions depuis sa mise en place
- Information de la C.D.U. : bilan d'avancement des actions, points d'alerte, ...
- Suivi annuel de l'évaluation de la connaissance des professionnels des droits des patients par les étudiants infirmiers : 2020, 2021, 2022 (unité d'enseignement 4.8.S6 « Qualité des soins, évaluation des pratiques »)

Suivi du projet

- **Lien avec la démarche de certification en vigueur :**

- Les R.U. sont impliqués à toutes les étapes de la certification pour la qualité des soins : cf. fiche pratique informatique_IU4, manuel de certification des établissements de santé pour la qualité des soins, H.A.S., septembre 2021
- Evaluation de l'expérience patient relative aux R.U. par les patients-traceurs, parcours-traceurs et observations
- Différentes communications internes et externes : C.D.U., cellule qualité, Echo des usagers, Twitter, LinkedIn

Suivi du projet

Objectif 1.1

Le patient est informé et son implication est recherchée

Critère 1.1-16 Le patient est informé sur les représentants des usagers et/ou associations de bénévoles qui peuvent l'accompagner et sur les aides techniques et humaines adaptées à ses besoins nécessaires pour son retour à domicile

Les patients et leurs proches et/ou aidants peuvent bénéficier de l'appui des représentants des usagers et/ou des associations de patients bénévoles (dans l'établissement ou non). Elles peuvent intervenir dans divers champs : information, accueil, entraide, soutien des personnes concernées, formation des malades, des familles et des professionnels, information et éducation thérapeutiques, accompagnement et accès aux soins et aux droits. Pour faciliter le retour à domicile, les préconisations relatives aux aides techniques et humaines adaptées à ses besoins et leur mise en place sont conseillées au patient et à ses proches. L'établissement se doit d'informer le patient de leur existence et faciliter l'accès à ces dernières en amont de sa sortie.

Suivi du projet

Éléments d'évaluation	
Patient • Le patient est informé des structures et des personnes, représentants des usagers et/ou associations de bénévoles, qui peuvent l'accompagner. • Le patient est informé sur les modalités pour les contacter (coordonnées, permanence, ...) • Le cas échéant, le patient est informé sur les aides techniques et humaines adaptées à ses besoins nécessaires pour son retour à domicile.	Patient traceur
Observations • Les contacts des représentants des usagers (CDU) et des associations de patients sont facilement accessibles et mis à jour, et mentionnent, le cas échéant, les informations sur les permanences des associations, éventuellement sur le site Internet.	Observation



Références légales et réglementaires

- Art. L. 1111-1 à L. 1111-9 du CSP, information des usagers du système de santé et expression de leur volonté (Art. L. 1111-2).
- Art. L. 1112-1 à L. 1112-6 du CSP.
- Arrêté du 15 avril 2008 relatif au contenu du livret d'accueil des établissements de santé.

Autres références

- Plan Cancer 2014-2019, Action 7.15 : soutenir des expériences de « patients ressources » bénévoles et évaluer l'apport et les conditions de leur participation à l'accompagnement des personnes
- Rapports du CCNE, de l'IGAS, du CEE, 2018.
- Rapport citoyen de 2018. Enquête 2016, France – Bénévolat (page 8).
- Référentiel JALMALV sur l'accompagnement et le soin palliatif.
- Recommandations de la Société française d'accompagnement et de soins palliatifs (SFAP).

Projet des usagers 2023 – 2026

Dynamique en cours

En lien avec le P.A.Q.G.R. du centre hospitalier :

- Action n° 2037 : Impulser la thématique et la rédaction du projet des usagers 2023 – 2026 > échéance au 31/12/2022
- Action n° 2513 : Mettre en place une structure de pilotage de recueil et de l'analyse de l'expérience patient et de la satisfaction patient en lien avec la C.D.U. et les représentants des usagers > échéance au 30/06/2023

MÉTHODOLOGIE DE REDACTION DU PROJET DES USAGERS



13 MAI 2022

Jocelyne HURAUULT – Représentante des usagers
– Association AFM Téléthon
Catherine MEIRA – Directrice des soins
Jérémy LE DREVO – Responsable Qualité



Un groupe de





LE GROUPE UGECAM

- **UGECAM = Unions pour la Gestion des Etablissements des Caisses de l'Assurance Maladie**
 - ↳ Groupe de l'Assurance Maladie
- **1^{er} opérateur national de santé privé du secteur non lucratif**
- **225 établissements de santé et médico-sociaux**
- **Missions principales du Groupe UGECAM :**
 - Soigner, rééduquer
 - Réinsérer
 - Accompagner au quotidien



QUI SOMMES-NOUS?

- Centre de **Rééducation Fonctionnelle et d'Appareillage LE COTEAU**
 - Situé à la Chapelle Saint Mesmin (45) :
 - Affection de l'Appareil Locomoteur
 - Affection du système nerveux
 - Obésité
 - 80 lits d'Hospitalisation complète
 - 25 places d'Hospitalisation de jour
- **EHPAD LES OMBRAGES**
 - 83 résidents



CRFA LE COTEAU

- **Charte RSO** (Responsabilité Sociétale des Organisations)
- **Charte Romain Jacob**
- **Composition de la CDU :**
 - 4 représentants des usagers (2 suppléants, 2 titulaires)
 - 1 personne référente



ORIGINE DU PROJET - MÉTHODOLOGIE

- Projet évoqué lors des réunions CDU du **1^{er} semestre 2021** : mise à jour du projet d'établissement, certification HAS, expérience patient
- Attente de la possibilité de faire les **réunions en présentiel**
- **1^{ère} réunion le 22/09/2021** : 4 représentants des usagers, directrice des soins, responsable qualité
- Réunion **avant chaque CDU** ⇒ synthèse en CDU



DOCUMENTS PRÉPARATOIRES

- Projet d'établissement (en cours de mise à jour)
- Rapport annuel CDU
- Livret d'accueil patient
- Règlement intérieur CDU
- Résultat dernière certification HAS (juin 2016)
- Questionnaires de satisfaction interne et E-Satis



AXES DE TRAVAIL

- **3 réunions** : 22/09/21, 15/10/21 et 16/03/22
- Analyse des documents et définition des axes de travail :
 - ↳ **Accueil et sortie des usagers**
 - ↳ **Respect des droits des usagers**
 - ↳ **Qualité et sécurité des soins**
- **Axes du projet des usagers mis à jour en fonction de l'évolution du Projet d'Etablissement, du livret d'accueil et des actualités de l'établissement**



IMPLICATION DES RU

- Grande implication des RU dans les instances : CLAN, CLIN, CLUD, CDU, Groupe de réflexion éthique
 - ↳ répartition des RU
- Démarche AMPPATI : AMélioration du Parcours vécu par le PATient et son entourage par Immersion
- Hôpital sans tabac (Appel à projet)



CONVENTION – PARTENARIAT

- Prise en compte toutes les associations conventionnées avec le Coteau
 - Convention avec SOS Mains ⇒ personne qualifiée intervient dans le projet des usagers
 - Favoriser le rapprochement CDU/CVS
- ↳ **Diverses actions du sanitaire pourront favoriser les liens entre le CVS et la CDU (évaluation future Médico sociale)**



CONCLUSION

- Un **projet des usagers** = **co construction** et **échange permanent** entre RU, établissement, les usagers
- Objectif de finalisation du projet des usagers : **2^{ème} semestre 2022**
- Certification HAS juin 2023 : rôle important des RU et du projet des usagers



Merci de votre attention

Partie 07

Conclusion

France Assos Santé Centre-Val de Loire –
Dominique BEAUCHAMP

Et pour nous suivre :



Téléphone : 02 38 80 88 92

Email : centre-valdeloire@france-assos-sante.org
centre-valdeloire.france-assos-sante.org



www.qualiris-cvdl.fr



Pour toute question :

Email : contact@qualiris-cvdl.fr



Merci de votre participation

