

Pôle des Usagers
La démocratie sanitaire au service de l'alliance thérapeutique
Retour d'expérience
Mardi 21 novembre 2017

Ministère des solidarités et de la santé
Semaine de
la sécurité des patients

La co-construction

Le Pôle des usagers

Le bilan 2016

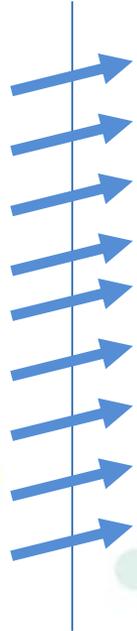
Perspectives

Géraldine BARRUCHE – Ingénieur Qualité Gestion des Risques au CH Esquirol de Limoges

Robert COSTANZO - Chef du Pôle des Usagers et DRA UNAFAM Limousin et Dordogne

Le Centre Hospitalier Esquirol de Limoges

Contexte



5 Pôles Cliniques, la Fédération de Recherche et le Pôle des Usagers
519 lits et 438 places
5040 HC et 670 SSC
98 programmes de soins dont 41 SDRE
File active globale : 19071
File active en HC : 3106
DMH : 38,31 j (57,7 en 2015 moyenne nationale)
Taux de fuite sur l'hospitalisation : 1,9% (12,6% moyenne nationale)
Recherche : 6 dossiers en cours (81 patients et 1098 actes) dont
46/126 pour Schizinsight)

2004 – 2014 : 10 ans

L'époque charnière

Durant lesquels s'est développé un projet au CH Esquirol qui avait ,dès le départ, deux objectifs

Développer la démocratie sanitaire

Développer l'alliance thérapeutique

La co-construction

Un projet initié par la rencontre et la volonté de deux hommes :

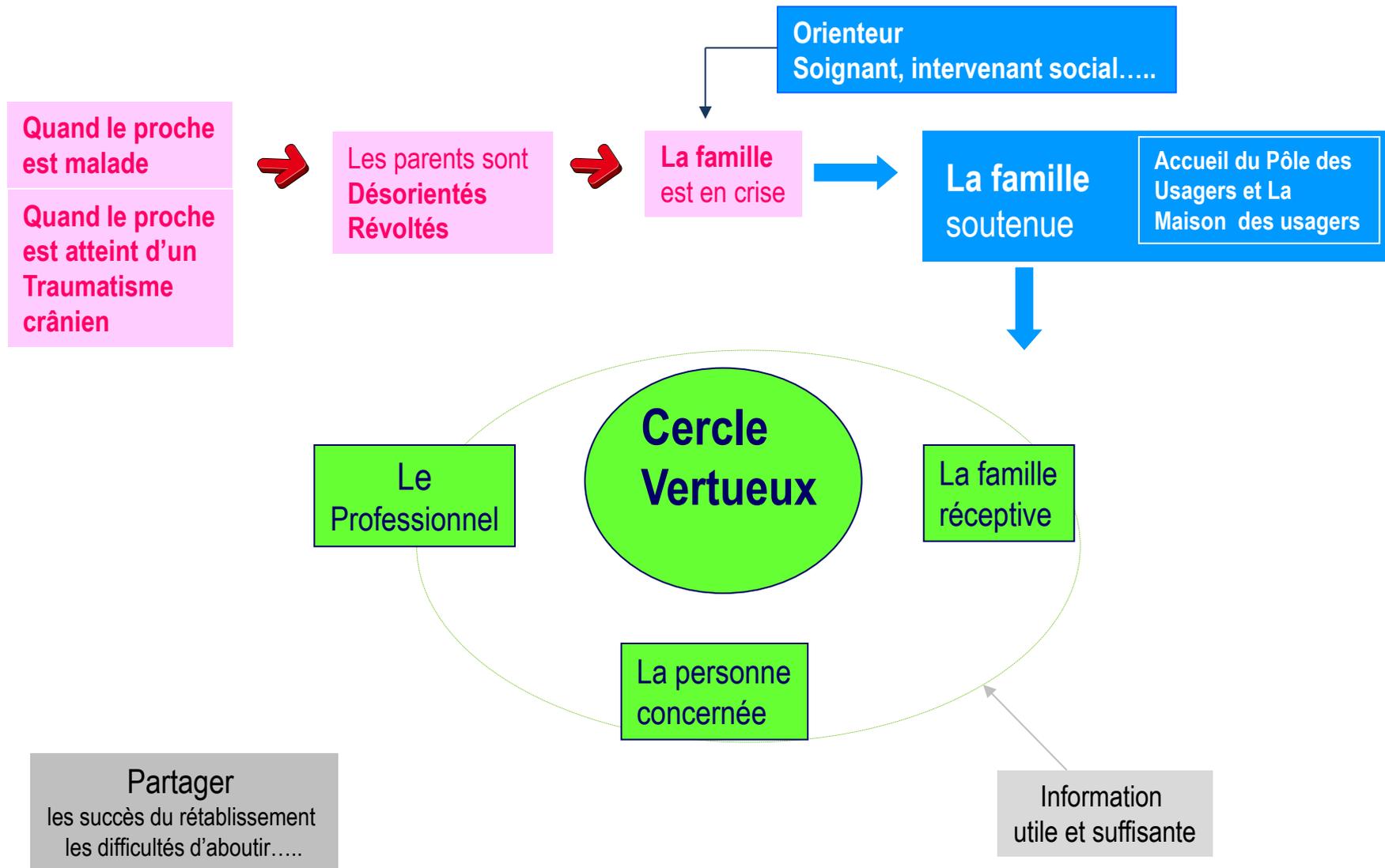
Le Directeur du CH Esquirol

Le Président de l' UNAFAM 87

Un cheminement qui a permis de passer d'une représentation classique et réglementaire des usagers à une représentation très forte, foisonnante, et d'aboutir à un changement profond :

Une vraie appropriation de l'alliance thérapeutique aujourd'hui en cours dans l'établissement

L'alliance thérapeutique



Les temps forts

2005 : La création de la Maison des usagers (Le SROS

2005-2008 mentionnait que l'hôpital devait mettre à disposition des familles un lieu neutre autre que le bureau de l'infirmier ou la chambre du patient afin que celles-ci rencontrent la personne hospitalisée)

A partir de 2005 : la représentation dans les Commissions, dans les groupes de travail se développe tous azimuts

Usagers et
Professionnels
se
rencontrent

CREX
COGERIVI
CCVAQSS
CSIRMT
CSDP
CAL
CDU

Bureau du Comité d'Ethique
Bureau de la Recherche
Conseil scientifique de la Recherche
CME
CLIN
CLUD
CLAN

HN
Patient Traceur
Directoire
CS
COMEDIMS

2006 : La création du Comité des Usagers, constitué de 10 associations autour d'une même synergie

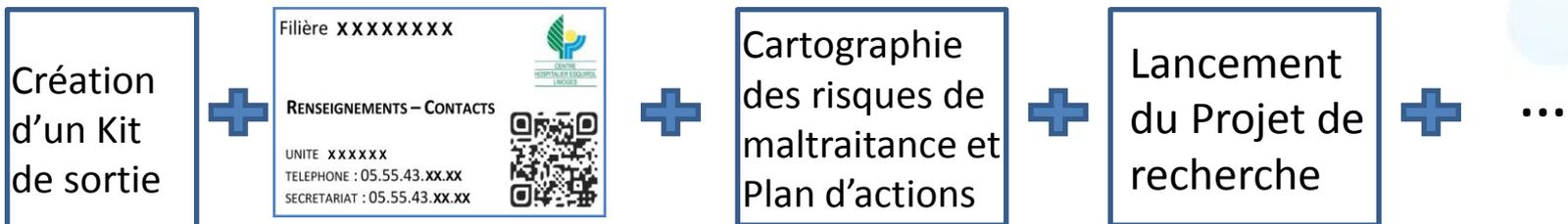
Les temps forts (suite)

➔ **2006** : Première réunion du Directoire – Comité des Usagers : 3 fois par an, sur un ordre du jour fixé par les Représentants des Usagers

➔ **2009** : Création d'une permanence d'avocat à la Maison des Usagers par l'hôpital

Des questionnements puis la confiance gagne

➔ **2012** : Création de la Commission Permanente Professionnels Usagers
Les professionnels acceptent de travailler à la recherche de solutions en termes de Qualité et Sécurité des Soins avec les représentants des usagers



Les temps forts (suite)

→ **2013** : Rappel des rendez-vous par SMS

- Une initiative à la demande des usagers
- Une forte progression de l'utilisation

→ Programme Pro-Famille à destination des familles souffrant de Schizophrénie et de pathologies apparentées

→ L'ouverture de plusieurs formations professionnelles aux représentants des usagers (bienveillance, crise suicidaire, bases des maladies mentales...)

→ Deux actions co-construites Professionnels-Usagers au bénéfice de l'éducation thérapeutique des Familles

Février Un projet des Usagers est inclus dans le projet d'établissement
Projet de parcours de soins 2014-2018

Une gouvernance de la QSS qui intègre les Rus

Direction

CME

CSIRMT

RUs

6 Novembre Création du Pôle des Usagers

Un pôle comme les autres pôles au sein du dispositif institutionnel avec :
Un Chef de Pôle, un contrat de pôle, un bureau de pôle, une permanence de secrétariat,
des temps d'infirmiers, d'assistants de service social, d'attachés, de praticiens, des locaux,
un budget

Deux marqueurs du Pôle
Le « Aller vers »
La « Vision espérante du devenir »

Les missions du PDU

Promouvoir et développer l'alliance Thérapeutique

Gestion de la démocratie sanitaire

Formations de RUs

Maison des Usagers/Comité des Usagers

Management des référents PDU

Aménagement de locaux - Environnement

Permanence juridique

CDU

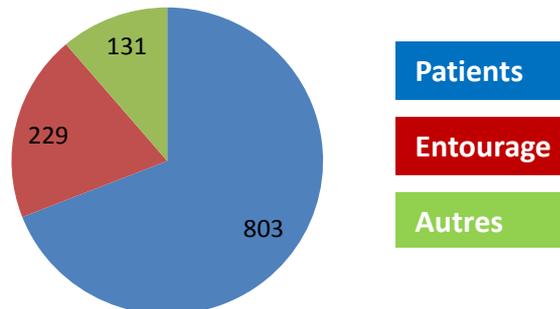
Communication

Accessibilité universelle

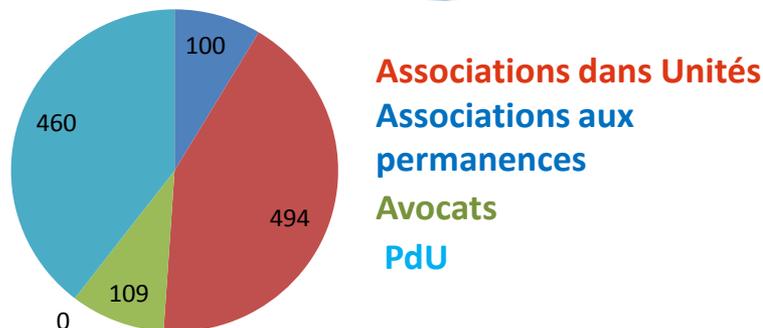
1163 aides

1227 à ce jour pour 2017

Répartition par typologie de personnes



Répartition par entité



Démocratie sanitaire

Nombre de réunions dans lesquelles a siégé un RU : 230

169 en 2015

Nombre de participations de Rus dans les instances : 584

444 en 2015

Temps de bénévolat : 1679 h les associations / 1251 h RC



Association « les blouses roses » **ETP et F à domicile**

ST au Sénégal **conseil local de santé mentale**
passerelle sport santé mentale

projet soins activités intellectuelles études

pairs aidants et msp **collectif SISM87**

DPC dans les unités **projet recherche**

formation des accompagnants familiaux

coût des prestations de l'avocat **patient traceur**

Dispositif pour les patients sourds

bibliothèque des patients

CPSM



Les perspectives

Volet « Rôle et place des usagers »

→ Envisager une implication supplémentaire favorisant la Paire Aidance

→ Poursuivre le déploiement des formations pour les accompagnants familiaux

→ Continuer à faire des propositions dans le but d'accueillir au plus tôt les accompagnants familiaux

Volet « Réseau de partenaires »

→ Aboutir, au niveau du projet Soins Etudes, à une étape visible significative

→ Poursuivre le projet « Passerelle Sport Santé Mentale »

→ Impulser de manière significative dans la conduite du fonctionnement du CLSM avec la ville de Limoges et notamment dans les actions de sensibilisation des partenaires du réseau

→ Etre un acteur moteur et coordonnateur des actions de prévention, de promotion de la santé mentale et lutte contre la stigmatisation dans la cité

De nouvelles pratiques professionnelles

Un changement profond dans l'appropriation de l'alliance thérapeutique

Pour d'autres attitudes, d'autres mots, d'autres regards

Merci pour votre attention