

**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

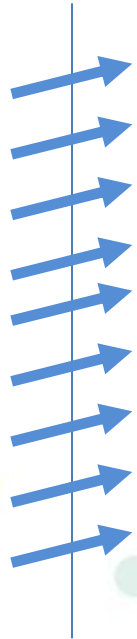
Perspectives

**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 :

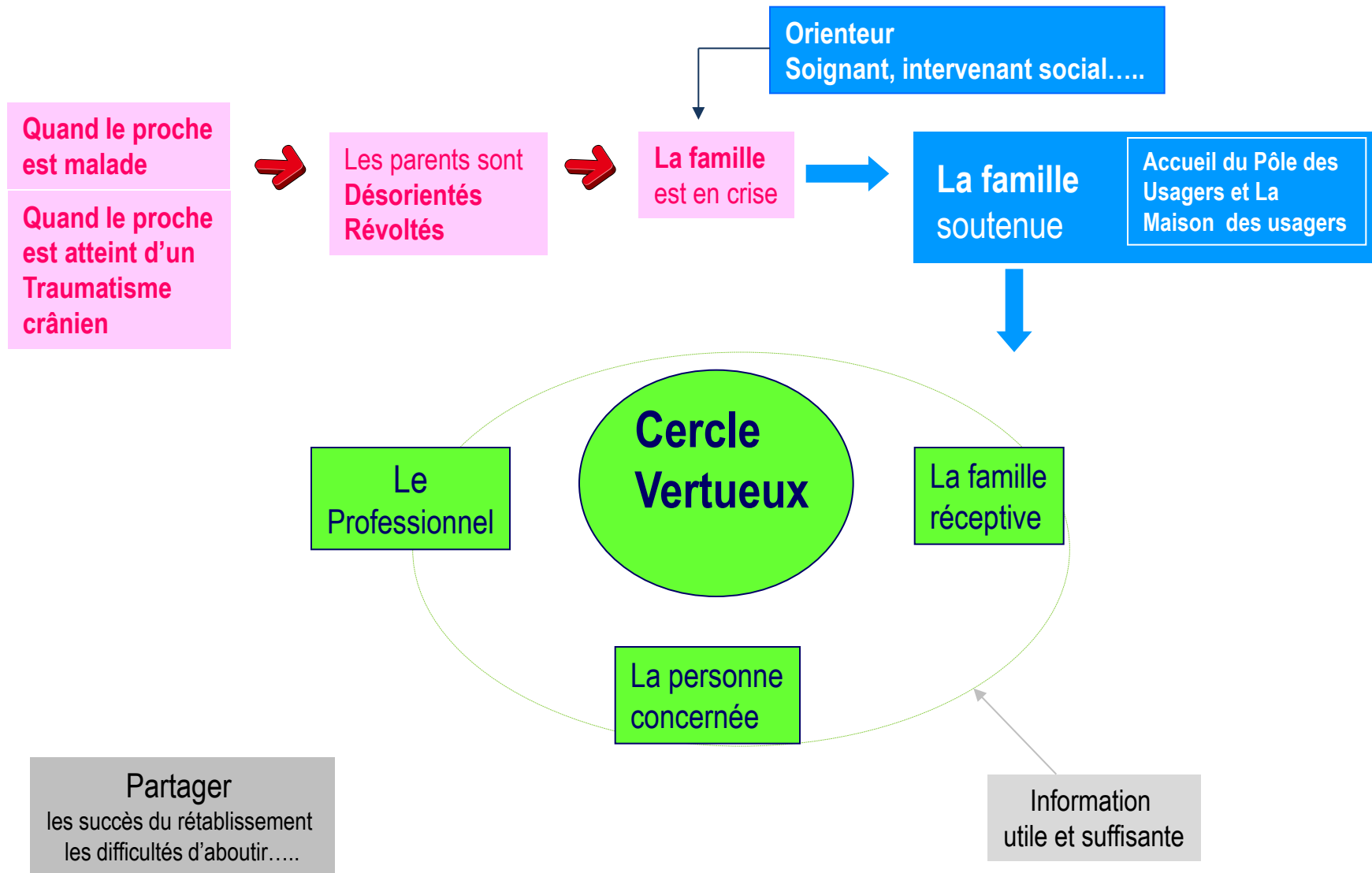
Le Directeur du CH Esquirol

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

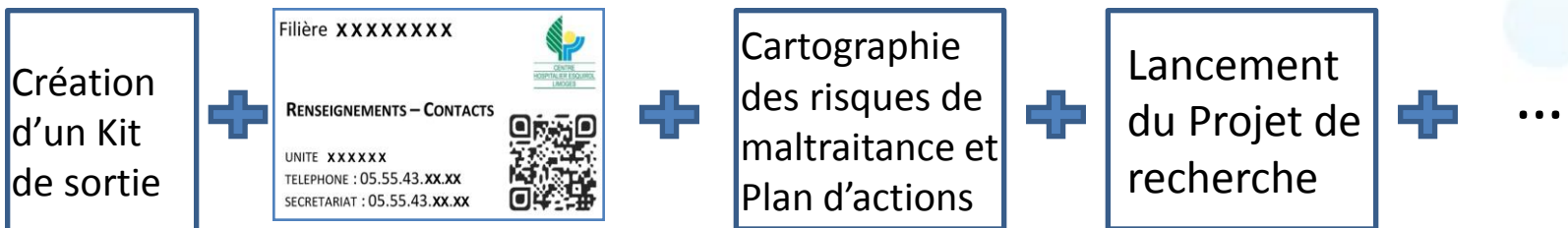
# Les temps forts (suite)

➔ **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**

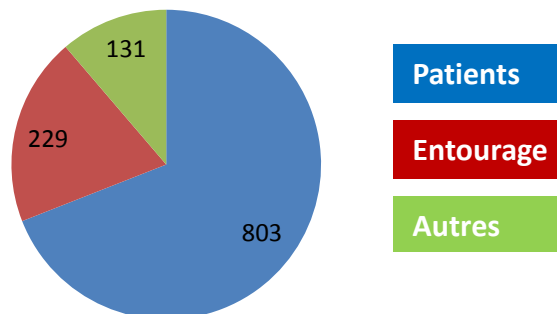
**CDU**

**Communication**

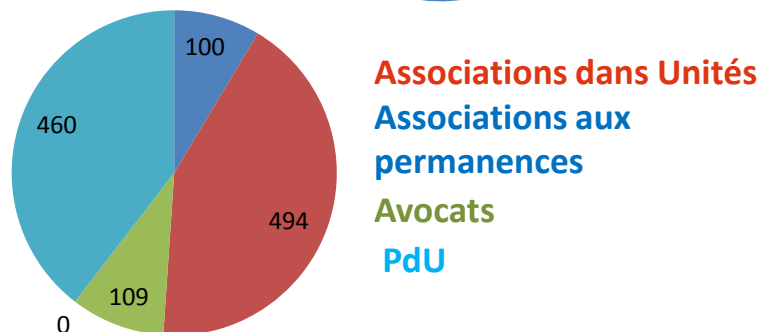
**Accessibilité universelle**

**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**