

Droits des usagers : des projets innovants primés en Grand Est

28 juin 2019

Dossier de presse

Sommaire

Communiqué de synthèse	3
Les 5 projets labellisés en Grand Est	4



Contact presse

Laura Philis :
ars-grandest-presse@ars.sante.fr

Communiqué de synthèse

Nancy, le 28 juin 2019

Droits des usagers : des projets innovants primés en Grand Est

À l'occasion de la réunion plénière de la Conférence Régionale de Santé et de l'Autonomie du 27 juin 2019, Hubert Attenont, Président de cette instance, Danielle Quantinet, Présidente de la Commission spécialisée dans le domaine des droits des usagers de la CRSA et Christophe Lannelongue, Directeur Général de l'ARS remettent conjointement le Label Droits des Usagers de la Santé 2019 à 5 porteurs de projets.

Sur les 11 projets réceptionnés, 5 ont été labellisés et 3 ont été primés :

- **Le Centre Hospitalier de Saint-Dizier avec son projet «le forum participatif citoyen»** labellisé et primé à hauteur de 2500 euros ;
- **Le Centre Hospitalier Universitaire de Reims avec son projet «optimiser l'accueil et la prise en charge des handicapés aux urgences »** labellisé et primé à hauteur de 1000 euros ;
- **Le Centre Hospitalier de Vitry le François avec son projet «la qualité des repas : analyse à partir de l'expérience patient »** labellisé et primé à hauteur de 1000 euros.

Le label « Droits des usagers de la santé » a été initié dans le cadre du dispositif « 2011, année des patients et de leurs droits ». Il a pour objectif de **valoriser les expériences exemplaires et les projets innovants** en matière de promotion des droits des usagers et de **faire connaître les actions menées sur le terrain** par les acteurs locaux.

L'octroi du label a été confié aux Agences Régionales de Santé (ARS) avec l'appui des commissions spécialisées « Droits des usagers » des Conférences Régionales de Santé et de l'Autonomie (CRSA), sur la base d'un cahier des charges national élaboré par le ministère.

Le label est **ouvert à tous les acteurs du système de santé** qui souhaitent s'engager dans une action innovante autour de la promotion des droits des usagers, et aux collectivités territoriales qui développent, pour certaines, des projets expérimentaux au niveau de leurs territoires.

La finalité du label est de pouvoir **partager les projets labellisés et lauréats du concours** et d'en **favoriser la reproductibilité** afin d'améliorer le contexte général en matière de droits des usagers.

Les 5 projets labellisés en Grand Est

↻ Le forum participatif citoyen

CH de Saint-Dizier (52)

↻ Optimiser l'accueil et la prise en charge des handicapés aux urgences

CHU de Reims (51)

↻ La qualité des repas : analyse à partir de l'expérience patient

CH de Vitry le François (51)

↻ Vos idées – Nos actions

CH de Belair (08)

↻ l'information sur leurs droits aux patients hospitalisés en psychiatrie

CH de Ravenel (88)

Le forum participatif citoyen du CH de Saint-Dizier

Le projet est issu d'une réflexion collective des membres de la Commission des Usagers du CH de Saint-Dizier, partant du constat de l'intérêt d'organiser l'expression directe des usagers afin de contribuer à la qualité de l'accueil et des soins dans l'établissement. Le principe de présenter ce projet dans le concours "Label Droits des Usagers de la Santé" ainsi que la formalisation du projet ont été totalement co-construits avec les représentants des usagers au cours de réunions exceptionnelles de la Commission des Usagers.

1. Objectifs

Le forum participatif citoyen vise à organiser des réunions régulières d'échange interactifs entre les professionnels de santé d'un pôle clinique du Centre Hospitalier de Saint-Dizier et la Direction, les usagers pris en charge dans ce pôle, et les associations d'usagers, dans l'objectif d'organiser leur expression directe et la prise en compte de leur avis, de mesurer leur satisfaction et de renforcer le lien avec l'établissement.

2. Mise en œuvre du projet

Les patients qui ont été pris en charge dans le pôle concerné sur les 3 derniers mois sont invités au moins 15 jours avant la tenue de ce forum participatif des usagers à y participer par courrier, avec coupon-réponse ou possibilité de répondre par mail.

L'invitation adressée directement au patient précise que ce dernier peut venir accompagné d'un proche.

Les associations d'usagers de la santé du territoire non représentées à la Commission des Usagers de l'établissement sont également informées et invitées à la rencontre.

Le forum participatif des usagers a lieu dans une salle de réunion en ville utilisée par les associations. Un endroit neutre par rapport à l'hôpital, et pourvu de capacité de parking.

La séance se déroule de manière conviviale, avec goûter, boissons et verre de l'amitié.

Contact :

Frédric Lutz, Directeur Délégué

frederic.lutz@ch-saintdizier.fr

Optimiser l'accueil et la prise en charge des handicapés aux urgences du CHU de Reims

L'association les Papillons Blancs a sollicité la Direction Générale du CHU quant aux difficultés rencontrées lors de la prise en charge des personnes handicapées à l'accueil des urgences.

Une première rencontre a été organisée avant l'été 2018 permettant d'expliquer les dysfonctionnements : rupture dans les parcours de prise en charge, manque de lien entre les acteurs médico-sociaux, méconnaissance des spécificités du handicap par les professionnels. Ces manquements engendrent une angoisse pour la personne handicapée et perturbent sa prise en charge.

Une réunion de dialogue a été conduite ensuite le 29 août 2018 avec des représentants d'associations de personnes handicapées et d'établissements médico-sociaux sollicités par la représentante des Papillons blancs, afin de réfléchir ensemble à des pistes d'amélioration.

Ce projet s'inscrit dans la continuité de la prise en charge des personnes handicapées au CHU, confortée en 2016, par la signature de la Charte Romain Jacob.

1. Objectifs

Les professionnels formés et sensibilisés dans la spécificité de la prise en charge de ces patients handicapés sauront mieux s'adapter à leurs besoins tant médicaux que de nursing et de communication.

Ce projet permettra :

- d'accueillir aux urgences la personne handicapée dans un cadre rassurant grâce à la connaissance du lieu et la présence de l'accompagnant,
- de sécuriser le parcours de soins de son entrée dans l'établissement jusqu'au son retour en structure spécialisée,
- d'optimiser sa prise en charge grâce à l'information et la formation des professionnels sur les conditions de vie des personnes handicapées et leurs lieux de vie,
- d'induire un changement de comportement des professionnels face à la personne handicapée et d'améliorer les relations humaines.

2. Mise en œuvre du projet

En fonction de la thématique, un référent a été nommé pour chaque action envisagée : soit un professionnel du CHU, soit un représentant d'association ou de structure d'accueil, voire un binôme CHU – structure d'accueil.

Ces actions se sont concrétisées par :

- la réalisation d'une vidéo de présentation des urgences pour les usagers,

- la visite du service des urgences pour les personnes handicapées et leurs accompagnants,
- l'identification de l'accompagnant (badge et gilet),
- la création d'une fiche de liaison spécifique transmise à l'entrée du patient avec la copie de l'ordonnance et du traitement habituel,
- la définition des modalités d'envoi à la sortie du patient du compte rendu de passage au médecin traitant,
- la remise sous pli cacheté, à l'accompagnant, pour le médecin coordonnateur de la copie de l'ordonnance et des résultats des examens,
- la projection d'un film, pour les professionnels, sur des lieux de vie des handicapés suivie d'un débat,
- l'organisation de visites de lieux de vie des personnes handicapées pour l'ensemble des professionnels du SAU.

Contact :

Docteur Carolet

ccarolet@chu-reims.fr

La qualité des repas : analyse à partir de l'expérience patient du CH de Vitry le François

La réflexion sur le projet émane des membres de la Commission Des Usagers (CDU) qui ont souhaité décloisonner la commission et aller à la rencontre de l'utilisateur pour savoir comment il vit son séjour dans l'établissement.

A cette fin, un questionnaire sur l'expérience patient en matière de repas a été co-construit par les représentants des usagers et la Direction. Il a été validé par la CDU et sert de guide aux interviews de patients réalisés par des représentants des usagers et des représentants du service qualité de l'établissement.

Cette nouvelle méthode de recueil de l'expérience patient vient compléter les questionnaires de satisfaction de sortie et E-satis qui montraient une insatisfaction récurrente de l'utilisateur par rapport aux repas sans cependant en connaître les motifs. Elle répond au besoin de recueillir l'expérience patient au-delà du fait de connaître son simple avis sur la qualité des prestations offertes.

Elle a vocation à être étendue à d'autres thématiques telles que la consultation médicale, la prise en charge par les soignants, l'accueil, etc...

1. Objectifs

Le projet vise à mettre en place des actions d'amélioration pertinentes pour l'utilisateur en matière de repas, c'est-à-dire correspondant à ses besoins.

L'interview s'adresse aux patients hospitalisés consentants qui sont en mesure de répondre, sans limite d'âge (enfant, personne âgée), d'état de vulnérabilité ou de situation de handicap, ce qui touche une population plus large que le questionnaire de sortie.

Les comptes rendus d'interviews sont ensuite analysés par la CDU et exploités pour décider des actions d'amélioration.

2. Mise en œuvre du projet

Des interviews d'usagers ont été programmées chaque trimestre sur le thème du repas en faisant participer les professionnels du circuit du repas dans l'objectif d'en présenter la synthèse en CDU ainsi qu'à l'ensemble des parties prenantes, y compris le cuisinier et de finaliser un plan d'actions

Contact :

Pique - Krawczykowski

s.pique@ch-vitrylefrancois.fr

