

## Atelier Gestion des Risques du CCECQA

**Implication de l'Usager et/ou son entourage  
dans la sécurité des soins**

**PESSAC**

**Mardi 13 octobre 2015**



## La démocratie sanitaire au service de l'alliance thérapeutique



# Les premières étapes



**2004** : Une volonté renforcée de l'établissement

**2002** : La loi Kouchner



# Reconnaissance des usagers acteurs



**2006** : Comité des usagers  
Rencontre avec le Directoire

**2005** : Maison des usagers

**2004** : Une volonté renforcée de l'établissement

**2002** : La loi Kouchner



# Le Comité des Usagers

Proposition du Directeur

Les différentes associations sont invitées à se rassembler  
en un Comité



- Septembre 2006, création du Comité
- Le Comité exprime le souhait que l'animation de la MdU soit confiée à un RU
- Décembre 2006, 1<sup>ère</sup> rencontre CdU-COMEX sur un ODJ fait par le Comité



# Trophée des usagers



**2010** : Le trophée des usagers du CISS

**2009** : Les avocats

**2006** : Comité des usagers  
Rencontre avec le Directoire

**2005** : Maison des usagers

**2004** : Une volonté renforcée de l'établissement

**2002** : La loi Kouchner



# Renforcement de l'alliance thérapeutique



- 2012** : Commission permanente Usagers professionnels  
Rappel rendez-vous par SMS, formation des RUs
- 2011** : Les représentants des usagers au CREX
- 2010** : Le trophée des usagers du CISS
- 2009** : Les avocats
- 2006** : Comité des usagers  
Rencontre avec le Directoire
- 2005** : Maison des usagers
- 2004** : Une volonté renforcée de l'établissement
- 2002** : La loi Kouchner



# Pour mieux contribuer ensemble

Et faciliter encore plus la reconnaissance des aidants

Réunion d'installation du 14 décembre 2012

Madame G. présente la composition, les missions et le fonctionnement de cette Commission Permanente (cf power point joint au compte rendu)

L'objectif de cette Commission est de renforcer la présence des usagers à l'hôpital et de développer l'alliance avec l'équipe médicale et paramédicale

Egalement, cette Commission va permettre de reconnaître le rôle des aidants familiaux.

Monsieur C. remercie cette démarche, il souligne la reconnaissance et l'effort de l'établissement à associer les représentants des usagers

Cette Commission va permettre de faire reconnaître encore plus les aidants

Quelques thèmes travaillés

Orientation MdU dans la Check liste, Trombinoscope des usagers, Bientraitance , Formalisation d'un temps d'écoute famille, Formalisation permanence délocalisée, Semaine sécurité patients...





# Aide aux accompagnants familiaux



- 2013** : Programme PROFAMILLE  
Un usager référent bienveillance
- 2012** : Commission permanente Usagers professionnels  
Rappel rendez-vous par SMS, formation des RUs
- 2011** : Les représentants des usagers au CREX
- 2010** : Le trophée des usagers du CISS
- 2009** : Les avocats
- 2006** : Comité des usagers  
Rencontre avec le Directoire
- 2005** : Maison des usagers
- 2004** : Une volonté renforcée de l'établissement
- 2002** : La loi Kouchner



# La Démocratie sanitaire en place



- 2014** : Projet des usagers dans le projet d'établissement  
**Création du Pôle des usagers**
- 2013** : Programme PROFAMILLE  
Un usager référent bienveillance
- 2012** : Commission permanente Usagers professionnels  
Rappel rendez-vous par SMS, formation des RUs
- 2011** : Les représentants des usagers au CREX
- 2010** : Le trophée des usagers du CISS
- 2009** : Les avocats
- 2006** : Comité des usagers  
Rencontre avec le Directoire
- 2005** : Maison des usagers
- 2004** : Une volonté renforcée de l'établissement
- 2002** : La loi Kouchner



# La Démocratie sanitaire en place

Un outil inédit

## Le Pôle des usagers : La logique des 2R

- ➔ Rencontre d'une volonté forte de l'établissement et d'une participation adaptée des représentants des usagers
- ➔ Respect mutuel du périmètre de chacun
- ➔ Intégré l'organisation il est créé autour de professionnels et de bénévoles d'associations, représentants des usagers au CHE
- ➔ Regroupe des missions déjà effectuées avec toute nouvelle actions intéressant les usagers (par exemple le Conseil local de santé mentale)
- ➔ Acteur au niveau de l'hôpital, des Centres de proximité, mais aussi des instances dans la cité, le PdU est une «écoute» complémentaire aux usagers patients et familles
- ➔ Gère les formations des Rus et leurs participations dans les instances



# Et depuis




- 2015** : Carte de visite en sortie d'hospitalisation
- 2014** : Projet des usagers dans le projet d'établissement  
**Création du Pôle des usagers**
- 2013** : Programme PROFAMILLE  
Un usager référent bienveillance
- 2012** : Commission permanente Usagers professionnels  
Rappel rendez-vous par SMS, formation des RUs
- 2011** : Les représentants des usagers au CREX
- 2010** : Le trophée des usagers du CISS
- 2009** : Les avocats
- 2006** : Comité des usagers  
Rencontre avec le Directoire
- 2005** : Maison des usagers
- 2004** : Une volonté renforcée de l'établissement
- 2002** : La loi Kouchner



# Et depuis

Le trait d'union progresse



Cadre de réponses graduées lors de situation de crise susceptible d'engendrer une urgence : Un numéro unique, des compétences PSY au SAMU.

Carte de visite de l'unité fonctionnelle avec un numéro référence fournie au patient et à l'entourage

Formation des accompagnants

Réflexion PSAIE

ETP ambulatoire

Après Angoulême, Grenoble, Paris, Brive et en attendant Bordeaux une Journée des usagers est prévue au CHE

Réflexions sur un flyer à l'attention des accompagnants sur l'apport du PdU

Réflexion sur une liste commune regroupant les actions collectives effectuées par le CHE et les associations en direction des accompagnants (formation, programme, atelier.....)





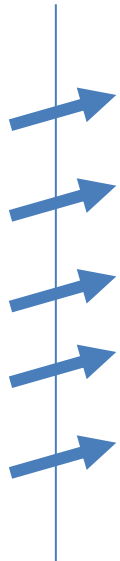
# Le pôle des usagers

---



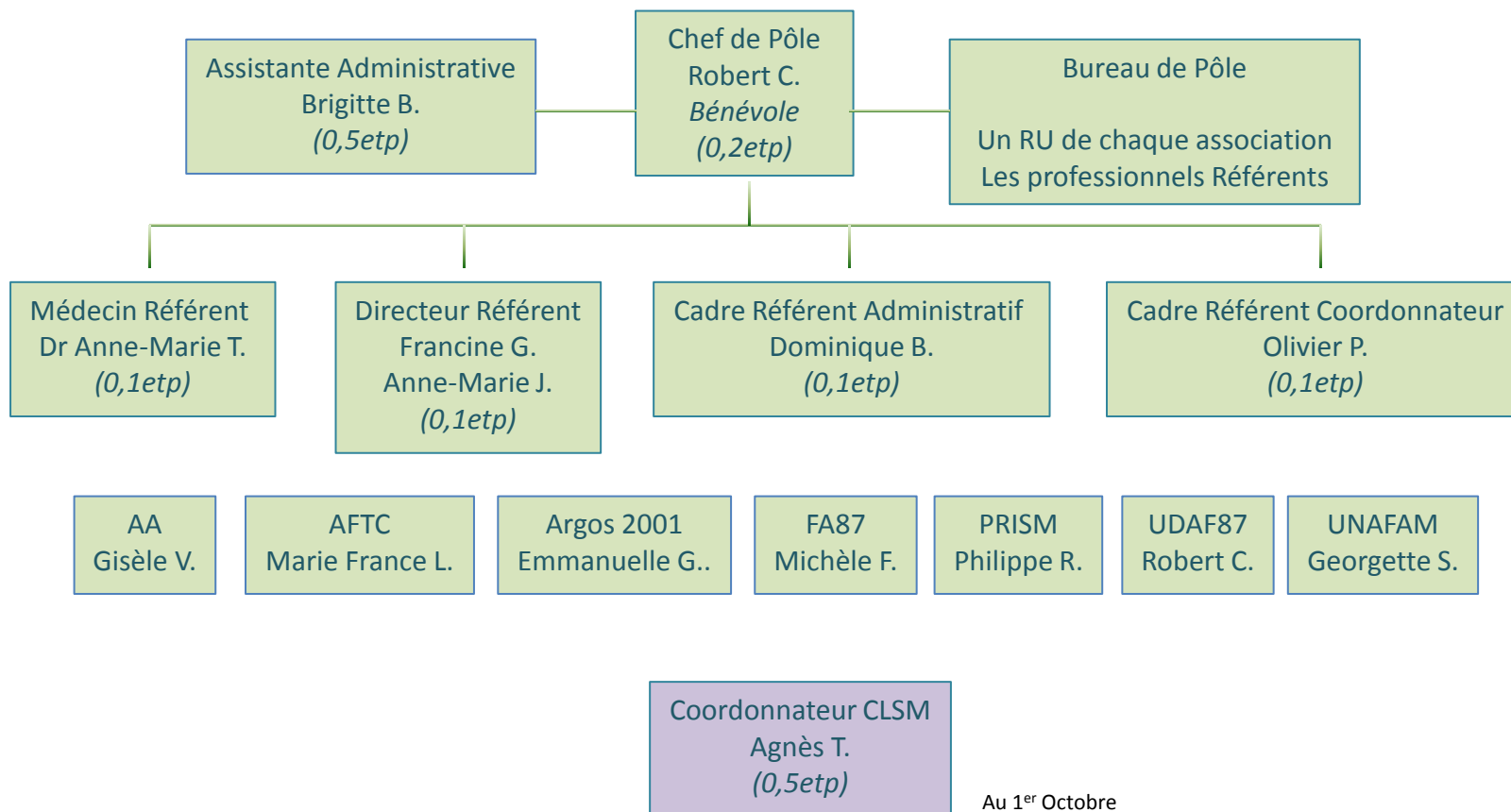
# Cadre légal

---

- 
- Constitution du pôle d'activités (Directeur après avis du Directoire et de la CME)
  - La nomination du chef de pôle à l'appréciation du Directeur
  - Engagement réciproque
  - Un contrat de pôle
  - Courrier du Directeur au DARS



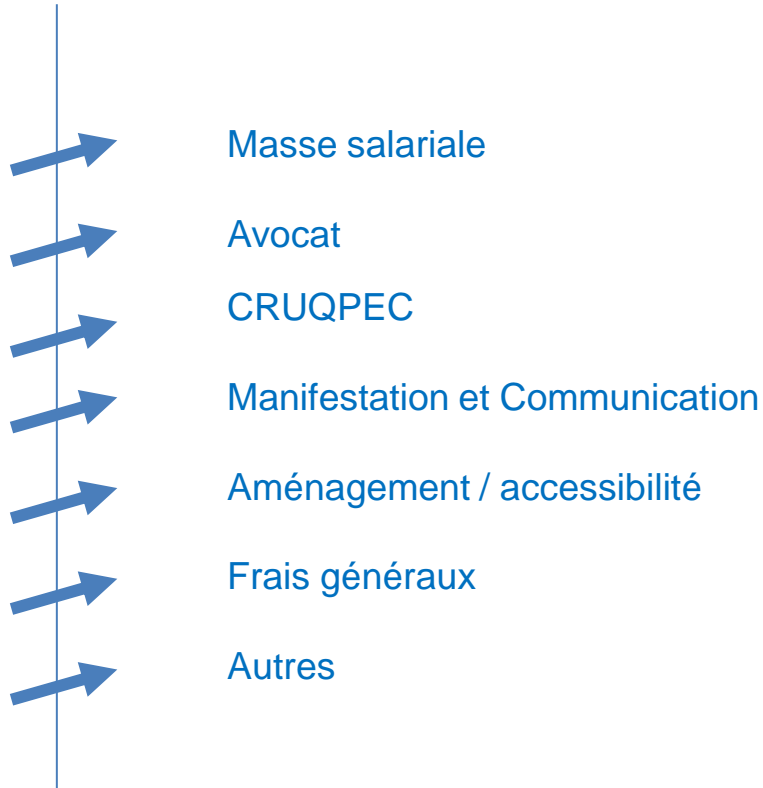
# Organigramme





# Budget

Alloué par le CHE  
sur des actions arrêtées par le Pôle  
et après validation de la Direction générale



# Les missions

Assurer aux usagers la place à laquelle ils peuvent prétendre

Favoriser une politique d'échanges

Développer l'accès à la formation des usagers patients et familles ainsi que celle des Rus (Profamille, bientraitance, PEC Patient suicidaire, Bases sur les maladie mentales...)

Favoriser les actions de promotion afin de dé-stigmatiser la souffrance psychique

Proposer des aménagements spécifiques

Favoriser l'accompagnement individuel (emploi, accession sociale, droits, PEC aux longs courts.....)

Multiplier les actions culturelles à visée thérapeutique (Art thérapie, Culture à l'hôpital...)

Toute action visant le confort de vie des usagers (Patients sourds juin2014...)





# Merci

---

de votre attention

