



LE PROJET DES USAGERS

2022 – 2025



*« REGARDS CROISÉS
POUR LE BIEN-ÊTRE
DES USAGERS »*

SOMMAIRE

1. Préambule	p 4
2. Cadre législatif	p 5
3. Présentations	p 6
○ <i>La « Commission des Usagers » (CDU)</i>	
○ <i>Le « Projet des Usagers » (PDU) : principes</i>	
4. Contexte institutionnel	p 8
5. Groupe de travail / Méthodologie	p 9
6. Les axes retenus	p 10–13
○ <i>Renforcer la représentation des usagers</i>	
○ <i>Améliorer l'identification des représentants des usagers et de la CDU</i>	
○ <i>Contribuer à la promotion des droits des patients</i>	
7. Les perspectives	p 14

ANNEXES

p 15–20

- ✓ *Annexe 1 : Composition de la commission des usagers*
- ✓ *Annexe 2 : Coordonnées Représentants des Usagers*
- ✓ *Annexe 3 : Plan d'actions « Projet Des Usagers »*

PRÉAMBULE

Ce livret présente le Projet des Usagers de l'Hôpital de Proximité de Lombez Samatan validé à la Commission des Usagers du 17 février 2023.

Il est le fruit des différents échanges entre professionnels, soignants, représentants d'usagers et représentants d'associations en faveur des usagers, au sein de l'établissement.

Il rend compte d'une volonté des représentants des usagers de poursuivre leur implication dans l'établissement et, au travers de la Commission Des Usagers, de participer au respect des droits et à l'amélioration de l'accueil et de l'accompagnement des personnes hospitalisées ainsi que de leurs proches.

Il souhaite favoriser le positionnement des patients en tant qu'acteurs de santé et partenaires de leurs projets de soins et projets personnalisés.



Il témoigne de l'engagement institutionnel et de ses valeurs, impulsés par les directions, au travers notamment du projet d'établissement et en lien avec la qualité et la sécurité des soins.

CADRE LÉGISLATIF

Le rapport Robillard présenté en février 2014 a amené le principe selon lequel : « *Un service hospitalier moderne ne peut se concevoir sans que soient mises en place de nouvelles modalités de collaboration avec les usagers, pour adapter la politique d'accueil ou les dispositifs concernant la qualité et la sécurité des soins.* »

La mise en place des CDU venant appuyer cet axe, le regard des professionnels s'enrichit de celui des usagers.



Le décret du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé (CDU) donne la possibilité à la CDU de proposer le Projet des Usagers.

PRÉSENTATIONS



L'ambition des établissements de santé est de **répondre le mieux possible aux besoins et attentes de la population** qui les fréquente. Pour les identifier et ainsi définir une politique adaptée, l'apport des usagers est indispensable, en complémentarité des regards soignants, administratifs et techniques.

La « Commission Des Usagers » (CDU)

« **Un usager** » est une personne qui utilise un service de santé de façon habituelle et courante.

La principale mission de la CDU est de **veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches** afin qu'ils puissent exprimer leurs difficultés.

Elle est **consultée et formule des avis et propositions** sur la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Elle rend compte de ses analyses et propositions afin d'améliorer la qualité de l'accueil et de la prise en soins.

Le « *Projet des Usagers* » (PDU) : principes

Le **Projet des Usagers** repose sur les valeurs humanistes et les droits fondamentaux des usagers qui se doivent d'être connus et partagés par tous et notamment par l'ensemble des professionnels hospitaliers médicaux et non médicaux :

- pour **Renforcer les échanges**, l'information et l'accompagnement des usagers et de leur entourage,
- pour **Contribuer à faire valoir les droits des patients** auprès de chacun,
- **dans un objectif de partenariat pérenne**, des usagers et leurs représentants, avec les professionnels et les directions,
- **pour la mise en cohérence et la valorisation des collaborations.**



CONTEXTE INSTITUTIONNEL

L'établissement est depuis de nombreuses années engagé dans une politique avancée de démarche qualité et gestion des risques, par le biais notamment, des groupes de travail pluridisciplinaires, des Évaluations des Pratiques Prioritaires et des différentes certifications.



Les expériences passées au travers des CRUPEC (commission de relation avec les usagers et de La qualité de la prise en charge) et CDU ont permis de prendre en compte la place des usagers et de leurs représentants et d'en faire **une véritable philosophie**.

Les différentes associations de bénévoles (VMEH, ASP 32, France Alzheimer) qui ont toujours œuvré auprès des usagers (patients et résidents) ont également contribué à développer cette **culture en faveur des droits des patients**. Le défi étant pour un tel établissement local, de pouvoir faire vivre ces associations et qu'elles trouvent du sens dans leur implication institutionnelle et auprès des usagers.

Depuis la crise sanitaire COVID, force est de **constater une diminution du nombre des bénévoles et des représentants des usagers**. Peu de candidatures pour siéger à la CDU sont comptabilisées, des postes de représentants des usagers restent à pourvoir.

Le Projet des usagers se doit de tenir compte de ces éléments dans son élaboration.

GROUPE DE TRAVAIL / MÉTHODOLOGIE

- Mme POTEL HOURTIES Sandrine, Présidente CDU, Psychologue
- Mme DE CONTENCIN Marie-Hélène, Vice-Présidente CDU, représentante des usagers (association France Alzheimer)
- Mme CARDE Annie, représentante des usagers (association VMEH)
- M THIEULE Jean-Claude, directeur de l'établissement
- Mme PERICO Cathy, Cadre supérieur de santé, responsable qualité, gestionnaire des risques
- Mme BADIE Natacha, Cadre de Santé Médecine
- Mme DOMMAIN Marie-Ange, Cadre de Santé Ehpad Samatan et USLD
- Mme PEREIRA Isabel, animatrice
- Mme DELAS Françoise, représentante du personnel
- Mme LAPEYRE Marie-Pierre, représentante du personnel
- Mme POPELIER Sylvie, Présidente CVS, famille résident Ehpad
- Mme DE SOUSA Paméla, technicienne qualité



La méthodologie, basée sur les recommandations du Référentiel HAS : « **Construire et faire vivre le PDU en établissements de santé** », a été participative et adaptée à l'échelle de l'établissement :

- 1) CDU du 30/09/2022 : Accord des RU et présidente CDU pour établir un Projet des Usagers (désignation pilote : Mme HOURTIES)
- 2) 08/11/2022 : RDV Mme HOURTIES - présidente CDU avec la Direction (échange d'informations, articulation calendaire)
- 3) Novembre 2022 : Phase préparatoire avec la cellule Qualité (Mmes PERICO et DE SOUSA)
- 4) 05/12/2022 : Réunion préparatoire avec les membres CDU et les représentants des usagers (travail sur les orientations et les actions du projet des usagers)
- 5) Décembre 2022/Janvier 2023 : phase de relecture par l'ensemble des membres ayant participé à la réunion préparatoire et formalisation du Projet des usagers
- 6) 17 Février 2023 : Présentation pour validation en réunion CDU/CVS commune

LES AXES RETENUS



**RENFORCER LA REPRÉSENTATION DES USAGERS
DANS L'ÉTABLISSEMENT ET A LA CDU**



**AMÉLIORER L'IDENTIFICATION DES REPRÉSENTANTS DES
USAGERS ET DE LA CDU**

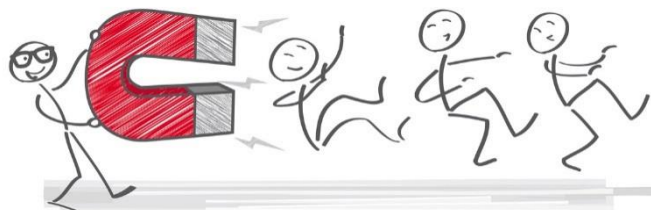


**CONTRIBUER À LA PROMOTION
DES DROITS DES PATIENTS**



« **RENFORCER LA REPRÉSENTATION DES USAGERS
DANS L'ÉTABLISSEMENT ET A LA CDU...**

....PAR LE REDÉPLOIEMENT D'UNE
POLITIQUE D'INFORMATION ET
D'ATTRACTIVITÉ AUPRÈS DES
ASSOCIATIONS



✓ **Contacter d'autres associations :**

- Rétablir le lien avec *les Petits Frères des Pauvres* amorcé avant crise sanitaire COVID 19 notamment sur leurs interventions à l'EHPAD de Samatan, ainsi qu'avec *l'Association des Paralysés de France* (prendre contact auprès du CH d'Auch et la CDU du GHT)

✓ **Bénévoles de l'Aumônerie et l'Aumônier :**

- Repenser leur place dans l'établissement : 3 bénévoles présents, 4 jours par semaine dans l'établissement, ce qui montre leur implication dans la structure et une importante présence auprès des patients
- Les intégrer en tant qu'« invités permanents » à la CDU

✓ **Développer la communication vers l'extérieur**

- Réaliser des articles pour encourager les bénévoles à intégrer la CDU de l'établissement
- Participer à des émissions radio locales pour plébisciter le rôle de la CDU et des RU

✓ **Vérifier le statut de l'Association Soins Palliatifs (ASP 32) :**

- Actuellement pas d'agrément de l'ARS pour siéger à la CDU



« AMÉLIORER L'IDENTIFICATION
DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS
ET DE LA CDU »



AUGMENTER LA VISIBILITE ET L'ACCES AUX RU

- ✓ **Rajouter mention « Représentant des Usagers CDU »** sur leur badge d'identification de l'association
- ✓ **Flyer Droit Des Patients (DDP) :**
 - Réactualiser le flyer (rajouter mention PDU et noms des RU)
 - Mettre le flyer à disposition dans livret d'accueil des professionnels et des patients/résidents
- ✓ **Afficher identité et coordonnées des RU CDU** dans les services et dans les livrets d'accueil (services d'hospitalisation et EHPAD)
- ✓ **Site internet de l'établissement :**
 - Création dans « Menu » de la rubrique « Droits des Usagers » avec accès à de la documentation d'information
- ✓ **Présentation du « Projet des Usagers » (PDU)** aux professionnels des différents services (réunions de service, réunions pluridisciplinaires, bulletin d'information interne)
- ✓ **Création d'un « Espace Usagers » :** permanence assurée 2 fois par mois par des RU dans un local dédié



« **CONTRIBUER À LA PROMOTION
DES DROITS DES PATIENTS...** »

PERMETTRE AU PATIENT DE MIEUX SE POSITIONNER EN TANT QU'ACTEUR DE SANTE, AFFIRMER LA PARTICIPATION A SON PROJET PERSONNALISE, en cohérence avec le projet d'établissement et la politique qualité/ gestion des risques.



- ✓ **Participation des représentants des Usagers** au Comité de Réflexion Éthique et au projet architectural
- ✓ **« Journées des Usagers » :**
 - poursuivre le stand CDU lors de la journée de la sécurité des patients,
 - organiser la « Journée des Usagers » sous forme de rencontre dans les services
- ✓ **Poursuivre la politique de formations et formation interne** « bienveillance », la politique qualité et gestion des risques avec l'implication des RU lors de la certification
- ✓ **Développer la politique d'accessibilité handicap :**
 - désignation des référents handicap
 - création d'un livret d'accueil audio, édition des chartes en gros caractères
- ✓ **Conforter la place de l'aidant et de l'entourage auprès des usagers :**
 - Création du « Café des aidants » à l'occasion de la remobilisation du « Café liberté » dans les EHPAD et en USLD

PERSPECTIVES

L'élaboration du Projet des Usagers constitue une démarche inédite dans l'histoire de l'établissement et de la CDU. Il a pour **objectif de conforter les pratiques autour des droits des usagers** et pourra évoluer au fil du temps.

Le Projet des Usagers souhaite prendre en compte les structures médico-sociales (ses EHPAD et son SSIAD) dans un **objectif de démarche transversale et commune**, pour un établissement à taille humaine, tout en gardant une vigilance sur les spécificités de chaque structure et ainsi maintenir les EHPAD comme lieux de vie avant tout.

Le Conseil de la Vie Sociale, par l'intermédiaire de sa Présidente, a ainsi été sollicité pour l'élaboration du projet.

Le Projet des Usagers tient également compte du **projet architectural en cours d'élaboration**, concourant au respect des droits



des patients par un meilleur respect de l'intimité, de la vie privée, pour la sécurité, par notamment le biais de chambres seules et la création d'espaces privatifs.

Le Projet des Usagers sera présenté aux instances (CME, Conseil de surveillance) de l'établissement et **fera l'objet d'un avenant au Projet d'Établissement 2022-2025**.

Un bilan annuel de son plan d'action sera réalisé en CDU.

ANNEXE 1 : Composition de la Commission des Usagers (CDU)

- Présidente :
Mme POTEL-HOURTIES Sandrine, psychologue
- Vice-Présidente :
Mme DE CONTENCIN Marie-Hélène, représentante des usagers, association « France Alzheimer »
- Médiateur non médecin et son suppléant :
Titulaire : **Mme POTEL-HOURTIES Sandrine**, psychologue
Suppléante : **non pourvu**
- Médiateur médecin titulaire et son suppléant :
Titulaire : **Docteur GIPOULOUX Ève**, médecin libéral
Suppléant : **Docteur Patrick MARQUET**, médecin coordonnateur USLD
- Représentant des usagers et suppléant
Titulaires : **Mme CARDE Anne** (Association VMEH)
Mme DE CONTENCIN Marie-Hélène (Association France Alzheimer)
Suppléant(e)s : **non pourvu**
- Responsable Qualité :
Titulaire : **Mme Catherine PERICO**, cadre supérieur de santé et Responsable qualité/gestionnaire des risques

COMMISSION ÉLARGIE PRÉVUE DANS LE RÈGLEMENT INTÉRIEUR

- Le président de la CME ou le représentant qu'il désigne parmi les médecins membres de cette commission
Titulaire : **Docteur Philippe ROUX**, médecin libéral
Suppléant : **Docteur Jean-Pierre DESPAX**, médecin Coordonnateur Médecine /SSR
- Un représentant de la Commission de Soins Infirmiers Médicotechniques et de Réadaptation et son suppléant
Titulaire : **Natacha BADIE**, cadre de santé
Suppléant(e) : **Laurence VETILLARD**, cadre de santé
- Un représentant du personnel et son suppléant choisis par les membres du Comité Technique d'Établissement
Titulaire : *en cours de désignation*
Suppléante : *en cours de désignation*
- Un représentant du Conseil de Surveillance
Titulaire : **non pourvu**

MEMBRES INVITÉS À TITRE CONSULTATIF

- **M. Jean-Claude THIEULE**, directeur
- **Mme Mathilde DAMBO**, directeur adjoint RH, affaires médicales
- **Mme Sonia SANTOCILDES**, directrice adjointe finances, ressources matérielles et filière gériatrique
- **Mme Danièle DOUBAX**, cadre de santé
- **Mme Marie-Ange DOMMAIN**, cadre de santé
- **Mme Sandra ARNAL**, cadre de santé
- **Mme Fanny GROS**, IDE coordinatrice SSIAD
- **Mme Paméla DE SOUSA**, TSH qualité
- **Mme Valérie FOURCADE**, IDE qualité
- **Jean-Luc BILLIAU**, aumônier ou un membre de l'équipe de l'aumônerie

ANNEXE 2 : Coordonnées RU / contacts établissement

➤ **COORDONNÉES REPRÉSENTANTES DES USAGERS CDU :**



- Mme CARDE Annie : 06 30 25 32 90
- Mme DE CONTENCIN Marie-Hélène : 06 60 53 60 91

Adresse mail CDU : usagers@hopital-lombez.fr

➤ **CELLULE QUALITÉ :**

- Mme DE SOUSA Paméla : 05 62 62 07 24

➤ **PAR COURRIER :**



M. Le Directeur De l'Hôpital de Proximité de Lombez Samatan

1, chemin des Religieuses

32220 Lombez

ANNEXE 3 : Plan d'actions du Projet des Usagers

(document annexé au rapport d'activité annuel de la CDU)

ACTIONS À RÉALISER 2022-2023			
AXES	INTITULÉ ACTIONS	ÉCHÉANCIER	INDICATEUR DE SUIVI
AXE 1 « Renforcer la représentation des usagers dans l'établissement et à la CDU »	Refaire lien avec les Petits frères des pauvres + Association des Paralysés de France (APF)	2 ^{ème} semestre 2023/2024	Conventions avec associations signées
	Bénévoles Aumônerie : « invités permanents » CDU	Février 2023	Composition CDU validée
	Développer la communication vers l'extérieur (article de presse, participation à des émissions radio)	2 ^{ème} semestre 2023	Articles parus Participation à des émissions radio
	Vérifier Statut ASP 32 (agrément ARS)	2 ^{ème} semestre 2023	Numéro agrément ARS délivré
AXE 2 « Améliorer l'identification des RU et de la CDU : augmenter la visibilité et l'accès aux RU »	Rajouter la mention « Représentant des Usagers CDU » sur les badges bénévoles (nom association)	2 ^{ème} semestre 2023	Badge mis à jour
	Réactualiser annuellement le flyer « Droits Des Patients » et le distribuer dans livret accueil des professionnels	Juin 2023	Flyer mis à jour et intégrer dans le livret d'accueil des professionnels
	Afficher Noms et coordonnées des RU CDU dans les services	Janvier 2023	Coordonnées affichées

AXES	INTITULÉ ACTIONS	ÉCHÉANCIER	BILAN / INDICATEUR DE SUIVI
AXE 2 « Améliorer l'identification des RU et de la CDU : augmenter la visibilité et l'accès aux RU »	Création sur le site internet de : « menu » « Droits des Usagers » avec documentation d'information	1 ^{er} semestre 2023	Rubrique « Droits des usagers » accessible sur le site internet
	Présentation du PDU aux équipes des différents services (réunions de service + réunions pluridisciplinaires)	1 ^{er} semestre 2023	CR de réunions
	Création « Espace Usagers » : permanence mensuelle des RU avec coordonnées + documentation accessible + création d'une adresse mail dédiée	Mars 2023	« Espace des usagers » ouvert
AXE 3 « Contribuer à la promotion des droits des patients »	Participation RU au Comité de Réflexion Éthique et aux réunions relatives au projet architectural	Décembre 2023	CR CRE CR de réunions
	Poursuivre journée annuelle « sécurité du patient » avec (stand CDU) et organiser la « Journée des usagers »	Stand : Annuel Journée Usagers : 2 ^{ème} semestre 2023	Bilan « journée sécurité du patient » « Journée des usagers » réalisé
	Poursuivre la politique de formation et les formations internes : <ul style="list-style-type: none"> ○ Bientraitance ○ Politique qualité et gestion des risques : avec implication des RU à la préparation de la visite de certification 	Mars 2023	CR CDU CR CVS Bilan formations

AXES	INTITULÉ ACTIONS	ÉCHÉANCIER	BILAN / INDICATEUR DE SUIVI
AXE 3 « Contribuer à la promotion des droits des patients »	Développer la politique d'accessibilité handicap (désignation référents handicap, création livret accueil audio, édition chartes en gros caractères)	2024/2025	Référent handicap désigné Livret d'accueil audio disponible Chartes diffusés
	Conforter la place de l'aidant et de l'entourage auprès des patients/résidents : <ul style="list-style-type: none"> ○ Création du « Café des aidants » à l'occasion de la remobilisation du « café liberté » (EHPAD/USLD) 	2024	Nombre de sessions « café des aidants »

EHPAD site de Lombez



EHPAD de Samatan



*« REGARDS CROISÉS
POUR LE BIEN-ÊTRE
DES USAGERS »*

 **HÔPITAL
DE PROXIMITÉ**
LOMBEZ-SAMATAN



Services d'hospitalisation