**PARTICIPATION AU PROJET USAGERS DE LA SANTE - 2017**

**PROJET A REMPLIR DIRECTEMENT SUR LE SITE DU MINISTERE AVANT LE 20 DECEMBRE**

**- Région :**

* Grand Est

**- Intitulé du projet :**

* Usagers, partenaires du parcours de soins

**- Objectifs :**

* Améliorer l’accueil et le séjour
* Renforcer la participation des usagers et améliorer les connaissances générales sur les droits en santé
* Donner plus de responsabilités aux représentants des usagers (codécisions et co-construction)
* Aborder les droits des usagers de manière constructive et préventive et non pas de manière réactive suite à des évènements perturbateurs
* Conforter l’écoute bienveillante des demandes des patients

**- Types de droits concernés par le projet**

* Individuels et collectifs

**- L’origine du projet**

* Le système de santé français est basé sur la démocratie sanitaire.
* Les établissements ont majoritairement produit de l’information sur les droits des patients, sans impliquer les usagers et sans se soucier de l’appropriation des informations.
* Des études nationales démontrent que majoritairement les français ne connaissent pas leurs droits en matière de santé
* Suite à la semaine sécurité des patients 2017, un atelier sur les droits des patients démontre que les patients et visiteurs de l’établissement ne connaissent pas leurs droits en matière de santé
* L’établissement SSR Acoris Le Château souhaite favoriser l’expertise des usagers en matière de droit et de participation à la prise en charge.

**- La finalité du projet**

**Le projet s’articule autour de 5 axes principaux :**

1. Favoriser l’appropriation de l’information pour l’ensemble des usagers.
2. Impliquer d’avantage les usagers. Faire participer les patients à nos instances, nos projets et nos animations ;
3. Valoriser les représentants des usagers en leur offrant plus de responsabilités.
4. Favoriser les échanges patients - professionnels en confortant l’écoute bienveillante des demandes des patients ;
5. Favoriser les échanges patients - représentants des usagers en organisant des rencontres régulières ;

**- La description du projet**

**Déclinaison du projet selon les 5 axes :**

1. Développer des supports d’informations adaptés afin d’améliorer le niveau de connaissance des usagers en matière de droits en santé ; Améliorer l’information à l’entrée sur les droits des usagers :
   1. Construire collectivement une boite à outils « patient expert ».
   2. Développer d’autres modes de communication innovants :
      1. Spot TV informatif en salles kinés
      2. Spot TV informatif à l’accueil
      3. Remise de clé USB informative à l’entrée
      4. Création d’une « gazette patient » corédigée par les représentants des usagers et le personnel
2. Faire participer des patients à la Commission Des Usagers (en place depuis septembre 2017). Un panel représentatif des patients de l’établissement est convié sur la base du volontariat à nos travaux de la Commission Des Usagers. Ils sont sollicités activement afin d’améliorer collectivement la prise en charge tout au long du séjour.

Identifier et faire participer les patients aux animations. Développement d’un projet d’animation participatif, en collaboration avec l’animatrice. Création du statut de « patient animateur ».

1. Renforcer la participation des représentants des usagers en les associant d’avantage aux projets de l’établissement (projet d’établissement, projet d’aménagement, projet de service…).

Favoriser les rencontres avec les représentants des usagers. Améliorer l’identification des représentants des usagers en insérant une photo dans le livret d’accueil. Anticiper et planifier des temps de rencontres (1/2 journée mensuelle) à la cafétéria.

1. Conforter l’écoute bienveillante des professionnels. Assurer l’acquisition permanente des connaissances et des outils sur le respect des droits et la participation des usagers. Pérenniser les échanges entre la direction et les patients, sources d’amélioration de la prise en charge.
2. Organiser deux à trois fois par an des opérations de sensibilisation des professionnels et des usagers (sur le même principe que la semaine nationale de la sécurité des patients 2017 ou la journée européenne des droits des malades).

**- Les acteurs**

* Direction 🡺 initiateur et codécideur
* Représentants des usagers 🡺 Co-constructeurs et codécideurs
* Membres de la CDU 🡺 Co-constructeurs
* Professionnels 🡺 Co-concertés
* Patients 🡺 Co-concertés

Panel représentatif sur la base du volontariat

**- Le calendrier**

* Diffusion du projet à l’ensemble des acteurs
* Validation du projet en Commission Des Usagers le 15 décembre à 11h.
* Dépôt du projet en ligne avant le 20 décembre 2017
* Mise en application des actions en 2018 (suivi par CDU)

**- Projet initié** en juin 2017 **- Projet mis en œuvre** en septembre 2017

**- Comment et combien ?**

Moyens nécessaires au déroulement du projet :

* Humains :
  + Mobilisation de tous les usagers
  + Mobilisation des représentants des usagers
  + Mobilisation de l’ensemble du personnel
    - Mobilisation particulière du personnel d’accueil
    - Mobilisation particulière de l’animatrice
    - Mobilisation particulière des membres de la CDU
* Matériels :
  + 3 télévisions
  + Travaux d’installation
  + Clé USB (900/an)

Coût estimé = 3000€

**- La communication interne et externe**

* Communication interne à l’établissement :
  + Livret d’accueil
  + Spot TV (kiné, accueil, cafétéria)
  + Clé USB
* Communication externe à l’établissement :
  + Presse locale (municipale et régionale)
  + Information aux partenaires externes
  + Radio locale

**- Comment valoriser le projet**

* Réalisation d’un poster ou d’une vidéo en 2018 par la CDU (en fonction de l’état d’avancement du projet).

**- Les résultats**

* Premiers résultats
  + Nombre de CDU avec participation des patients : 2
  + Nombre d’animations menées par des patients : 3
    - Démonstration du métier de vitrailliste
    - Exposé sur les droits des militaires, et de leurs veuves, engagés dans le conflit franco-algérien
    - Présentation du photo montage sur ordinateur

Autres résultats à venir en 2018 : quelques exemples d’indicateurs envisagés :

* Taux de satisfaction globale du séjour
* Taux de satisfaction des patients sur le respect des droits et la participation ;
* Taux de participation des patients et des RU en CDU ;
* Nombre d’actions réalisées avec efficacité dans le programme d’action de la CDU ;
* Nombre d’animations réalisées par les patients ;
* Nombre de projet co validés par les usagers et les représentants des usagers.

**- plus-value espérée :**

* Améliorer la qualité de la prise en charge
* Développer une vision constructive et optimiste du respect des droits des patients
* Assurer une « réelle » démocratie sanitaire
* Instaurer un dialogue permanent avec les patients
* Transposer ce projet facilement au sein des établissements sociaux, sanitaires et médico sociaux (moyen et long séjour plus aisément)

**LE PROJET EST A REMPLIR EN LIGNE AVANT LE 20 DECEMBRE 2017**