



# Projet : Mise en place d'une Maison Des Usagers au CH de Gisors

## 1- IDENTIFICATION DU REPRESENTANT LEGAL

Monsieur LISMONDE Jean-Marc, Directeur

## IDENTIFICATION DE LA PERSONNE CHARGEE DU DOSSIER

Madame DRELY-MINEL Céline, Ingénieure en charge de la qualité et de la gestion des usagers

## 2- CONTEXTE

- Existence d'un constat et des problématiques qui en découlent (enjeux de santé, dysfonctionnements observés...)

*« La loi du 4 mars 2002 (CSP articles L. 1111-2, L. 1111-4 et suivants) réaffirme le droit du patient d'être informé, associé à toutes les décisions de prévention, de diagnostic et de soin qui le concerne.*

*Elle introduit la possibilité pour le patient d'être accompagné et soutenu par une personne de confiance et renforce les exigences en matière d'information du patient en cas de survenue d'événement indésirable.*

*Le respect de ces droits à l'information et au consentement est un objectif essentiel pour les établissements de santé et leurs professionnels, qui doivent mettre en place des organisations pertinentes destinées à faciliter leur exercice. »*

### Premier constat :

Dans le cadre de la préparation à la visite de certification, en 2017, l'établissement a mis en place un groupe d'autodiagnostic relatif aux droits des usagers.

Après avoir réalisé son état des lieux et une cartographie des risques *a priori /a posteriori* sur cette thématique, les membres sont amenés à constater la difficulté d'informer les patients lors de leur prise en charge.

Pour améliorer cette situation, un groupe de travail dénommé « Accueil » composé de soignants a été mis en place. L'objectif est d'une part que les soignants informent les professionnels, les visiteurs ... par le biais d'actions ponctuelles de type Journée Portes Ouvertes ou bien atelier lors de la Semaine Nationale de Sécurité des Patients. Force est de constater que la seule voix des soignants ne suffit pas. L'accès possible à des ressources d'information extérieures à la situation de soin est nécessaire pour le patient.

L'information du patient en établissement de santé est l'affaire de tous et doit d'être organisée, répétée.

### Second constat :

Les questionnaires de sortie des patients dont l'objectif est d'évaluer la prise en charge du patient tout au long de son séjour laissent apparaître des écueils quant à l'information délivrée.

L'information du patient est un élément sur lequel l'établissement doit progresser. L'établissement a pris acte de ces faits.

C'est pourquoi, dans son projet d'établissement 2019 – 2023, le CH de Gisors a intégré la volonté de promouvoir le respect des droits des patients comme l'un des axes de travail prioritaire.

### ***Extrait du Projet d'Etablissement***

***Axe 4 : Promotion du respect des droits des patients – Amélioration de l'écoute et l'information des usagers***

*a. Promouvoir les droits des patients au sein de l'établissement*

*b. Renforcer l'implication des représentants des usagers dans l'information délivrée aux usagers*

*c. Evaluer la promotion de la bientraitance*

*d. Optimiser le retour d'expérience de la gestion des réclamations*

Lors de la Commission des Usagers du 14 mars 2019, des échanges et une proposition sera faite aux représentants des usagers afin de savoir s'ils souhaitent la mise en place d'un lieu d'écoute et de conseil pour les patients et visiteurs au sein de l'établissement.

Cette idée a reçu un avis favorable des membres.

### **3 –DESCRIPTION du PROJET**

#### **A. Intitulé**

Création d'une Maison Des Usagers ouverte 2 fois par mois

#### **B. Objectifs du projet**

- Identifier un espace d'accès libre centré sur les besoins des usagers
- Développer la communication autour des Droits des Usagers
- Favoriser l'implication des représentants des usagers dans l'établissement
- Créer du lien entre les patients et les représentants des usagers et l'hôpital
- Permettre aux patients, aux visiteurs de s'informer directement auprès du représentant des usagers
- Organiser l'ouverture du lieu dédié grâce à des permanences des RU
- Informer et orienter les patients et/ou leurs proches vers les associations susceptibles de répondre à leurs préoccupations ;

#### **C. Public visé**

- Patients, consultants, résidents, proches et visiteurs

#### **D. Modalités de co-construction et de codécision avec les usagers et leurs représentants**

Les représentants des usagers s'organisent pour assurer une présence 2 fois par mois. Le planning est élaboré à l'année afin d'assurer une communication au public.

#### **E. Description précise et concise du fonctionnement du projet**

- 14 mars 2019 : Validation lors de la Commission Des Usagers du projet d'installation d'une Maison des Usagers.
- Avril 2019 : choix du lieu d'installation de la Maison des Usagers – dans le hall principal de l'établissement, à proximité des admissions
- Mai – Juin 2019 : Travaux d'aménagement du local dédié – matériel
- Juin 2019 :
  - ↳ Validation d'un planning de présence des Représentants des Usagers lors de la CDU
  - ↳ Point sur la documentation nécessaire/à mettre à disposition du représentant pour information auprès des usagers
- Juillet 2019 : Ouverture de la Maison des usagers : lieu d'écoute et d'échanges

#### F. Délai : date de mise en œuvre et durée envisagée

Mise en place depuis Juillet 2019, la Maison des Usagers est ouverte 2 fois par mois. Un représentant des usagers assure une permanence de 2 heures. Il rencontre, informe et oriente les usagers et visiteurs sur leurs Droits.

#### G. Zone géographique ou territoire de l'action

La Maison des Usagers est mise en œuvre dans l'établissement. Elle s'adresse à un public présent sur le bassin de population local.

#### H. Demande

Labellisation « Etablissement ou service promoteur de démocratie sanitaire » et financement

#### 4- EVALUATION DE L'ACTION ET IMPACT SUR LA DEMOCRATIE EN SANTE

*Modalités d'évaluation, indicateurs choisis, périodicité au regard des objectifs*

Evaluation Qualitative : La commission des usagers se réunit 4 fois par an. A chacune des séances, l'organisation de la Maison des Usagers est abordée. Un ajustement peut être exprimé en fonction des demandes. Le représentant des usagers utilise un cahier de traçabilité afin de disposer d'un indicateur (nombre d'usagers – nature des demandes..)

#### 5- BUDGET PREVISIONNEL DE L'ACTION *Nature, objet et montant annuel des postes de dépenses*

Charges de personnel : le projet « Maison des Usagers » a nécessité la mobilisation de 4 agents pour la réalisation des travaux d'aménagement. Le coût agent s'élève à 1 377,41 euros.

Achats : Le matériel nécessaire à la réalisation de l'ouvrage a coûté 2 027,34 euros.

Déplacement des Représentant des usagers : 2 fois par mois - Sur une année, la facture maximale s'élève à 1840 euros.

**Le coût total du projet pour la 1<sup>ère</sup> année est estimé à 5 244,75 euros**

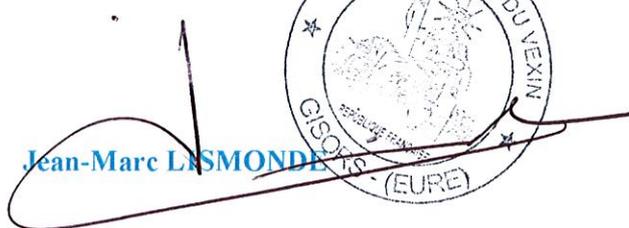
Les besoins matériels ont été pris en charge dans notre budget de fonctionnement. Dans le cadre de cet appel à projets, nous sollicitons une aide destinée à couvrir l'achat d'équipements permettant l'ouverture du projet vers l'extérieur : tenue de stands, outils de communication...

A Gisors, le : 3 janvier 2020 .

Le Directeur

Le Président de la Commission des Usagers

Jean-Marc LISMONDE



Claude PORTEJOIE





# Fiche de Travaux

Descriptif du Projet (Merci de joindre photographie (s) du projet)

Création d'un local sur le bâtiment A, pour les représentants des usagers.

Service	UF Destinatrice
N° Identification de la pièce	

Fourniture	Fournisseur	PU / HT	Quantité	TVA	PU / TTC
Enduits et peinture	UNIKALO	106,42 €	1	21,28 €	127,70 €
Porte "Clarite"	SFIC	911,84 €	1	182,37 €	1 094,21 €
Panneau briques de verre + plaques de plâtre	POINT.P	278,09 €	1	55,62 €	333,71 €
Baguettes de finition	Mr .Bricolage	26,00 €	1	5,20 €	31,20 €
Electricité / Eclairage "LED"	REXEL	111,05 €	1	22,21 €	133,26 €
Electricité	REXEL	36,31 €	1	7,26 €	43,57 €
Electricité	REXEL	123,74 €	1	24,75 €	148,49 €
Structure bois pour support de communication		36,00 €	1	7,20 €	43,20 €
Plan de travail + pieds	SETIN + LEROY MERLIN	60,00 €	1	12,00 €	72,00 €
					0,00 €
Total Fourniture du Projet					2 027,34 €

Agent (pour réalisation du projet)	Travaux (pour réalisation du projet)	Coût Hrs	Nb Hrs	TOTAL (coût horaire agent pour la réalisation du projet)
DAMERVAL	Peinture	21,08 €	14	295,12 €
PIGEARD	cloison + plan de travail + porte	23,47 €	35	821,45 €
CAPRON	Electricité	32,53 €	4	130,12 €
LETELLIER	Electricité +	32,68 €	4	130,72 €
Total Temps agent du Projet				1 377,41 €

Montant Total du Projet	3 404,75 €
-------------------------	------------