

Comment les Représentants des Usagers s'investissent aujourd'hui dans le système de santé : l'exemple d'HSTV ?

FNISASIC 29 janvier 2020

Francine Laigle

Membre de France Asso-santé Bretagne

Présidente de la CDU-Groupe HSTV

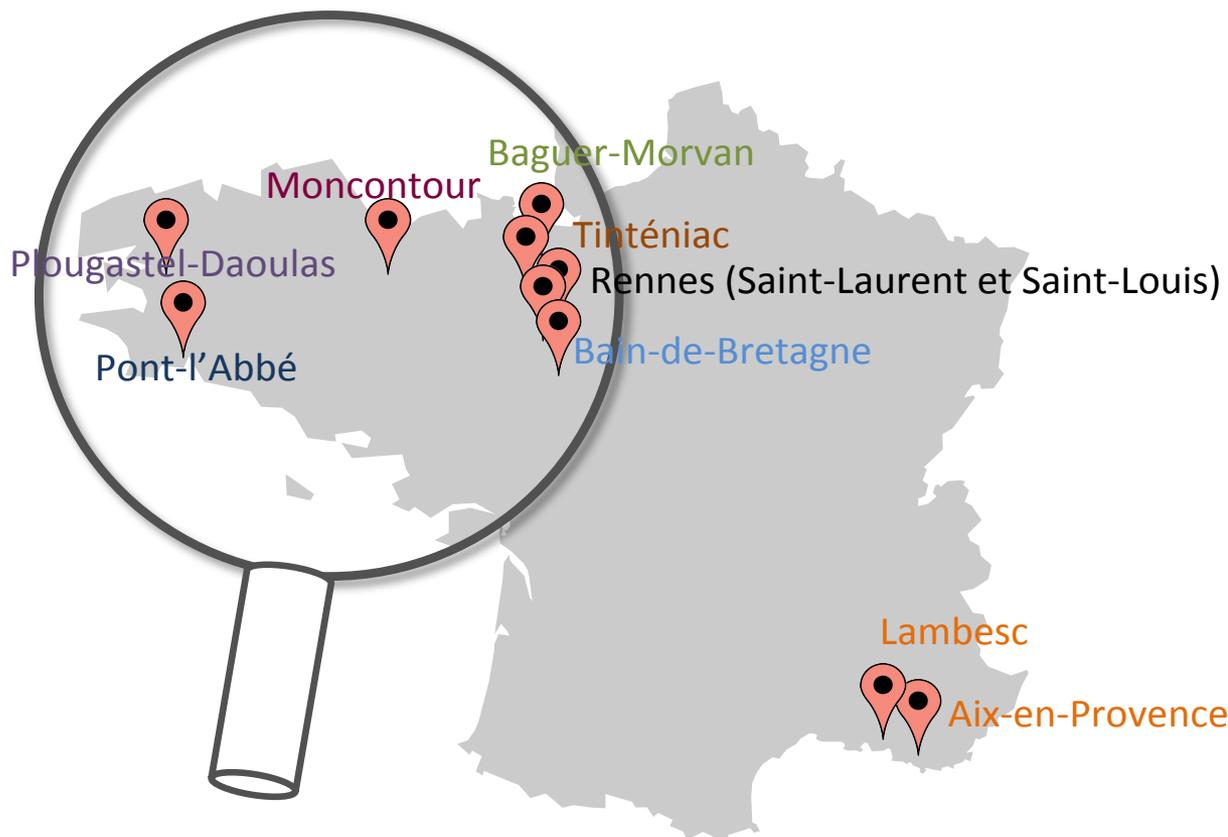


Sommaire

1. Présentation du groupe HSTV
2. Rappel de La démarche
3. La commission des Usagers du Groupe
4. L'enquête de satisfaction
5. Le label des droits des usagers
6. Bilan de la CDU-groupe
7. Le représentant des usagers dans les différentes instances



Le groupe Hospitalité Saint Thomas de Villeneuve



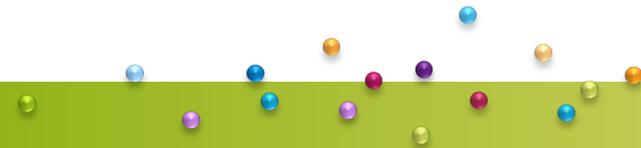
- Groupe de dix établissements sanitaires et médico-sociaux à but non lucratif sur 14 sites (douze en Bretagne et deux en Provence)
- Création par la Congrégation des Sœurs hospitalières de Saint-Thomas de Villeneuve en 2010 et dont le siège est à Lamballe (22)
- ESPIC-PSPH
- Particulièrement au service des plus faibles et des plus démunis
- Valeurs portées par la Congrégation depuis plus de 350 ans

Démarche

- Engagés depuis 2015, en tant que partenaire à la réécriture du projet stratégique 2016-2020

Pourquoi participer à ce projet ?

- Le Directeur Général d'HSTV a sollicité le CISS (devenu France Assos Santé) qui a pour mission, en tant que représentant des usagers, de participer à des actions d'amélioration continue de la qualité d'accueil dans les établissements sanitaires et médico-sociaux
- En tant que collectif des usagers, pour apporter une vision neutre et une approche globale relative sur cette notion de participation des usagers au sein des établissements, dans l'esprit des lois 2002, et dans un but d'un échange partagé qui a permis de croiser et de confronter des visions et des approches différentes, mais complémentaires



Démarche

Comment ?

- En étant associés à des groupes de travail et aux réunions COPIL :
 - * Accueil et hospitalité
 - * Politique qualité
 - * politique Système d'information.....
 - Ce partenariat a permis aux RU (établissements et CISS) de s'exprimer sur les orientations du groupe,
 - De proposer une Commission des Usagers du Groupe avec **une représentation des RU des CDU et des CVS,**
 - L'idée de cette commission étant de donner de la cohérence entre les établissements et de permettre aux RU de se connaître, de se distancer de leurs situations, de trouver des ressources et des idées auprès des autres membres, de mutualiser des outils communs, de repérer des difficultés communes et d'apporter collectivement des réponses
- ❖ ***« le mot clé, repris plusieurs fois dans cette réflexion de projet stratégique, est celui de co-construction avec les RU qui sont dans les établissements, de les associer dès le début des projets » et non leur présenter les projets finalisés pour un avis.***
- 

Les actions du projets stratégiques 2016-2020

- Association des usagers au comité de suivi du projet stratégique est crée conformément à l'orientation n°4 du projet de prise en charge 2016-2020 « **Faire de l'utilisateur un partenaire à part entière** ».
- La création et la mise en place d'une CDU-Groupe en 2016. Cette commission doit permettre l'accès à l'information des patients, des résidents et des usagers, leur garantissant des droits, une expression et suivre les bilans des CDU et des CVS
- Au niveau des établissements mixtes (activité sanitaire et médico-sociale), la réunion (au moins 1 fois par an) de 2 instances en une : CDU/CVS
- L'association des usagers et/ou leurs représentants à la co-construction des choix d'équipement, travaux, mise à disposition de crédits pour les usagers, espaces familles
- La co-construction des programmes de formation entre les représentants des usagers et les cadres d'HSTV à la formation des personnels à l'accueil et à l'approche patient-résident.



La composition de la Commission Des Usagers Groupe

• Usagers et RU :

- 9 titulaires et 9 suppléants représentant les établissements sanitaires et MS
- 1 résidente
- 3 titulaires d'associations extérieurs
- 2 membres de France Asso santé

• Professionnels HSTV :

- Le DG, 2 directeurs, 2 médecins, 2 cadres de soins, 1 représentant du CA, 2 responsables qualité, le DAQRU

➤ 3 réunions par an

➤ Emet des avis et des questionnements :

- Sur des procédures, règlement intérieur, livret accueil ...
- Sur la communication, forum des expériences ...

➤ Est sollicitée pour participer aux groupes de travail



Missions de la Commission Des Usagers Groupe

- **Veiller** au respect des droits des usagers, faciliter leur expression ;
- **Se positionner** en tant que ressource (s) et comme lien entre RU et les différentes instances ;
- **Echanger**, partager et mutualiser les pratiques ;
- **Faire** le lien entre les patients-résidents avec la double dimension ascendante et descendante (CVS-CDU vers CDU-G et vice-versa) ;
- **Définir** les thématiques de réunions communes à mettre en place ;
- **Veiller** à l'association des usagers aux choix des équipements et achats ;
- **Participer** à l'élaboration, au suivi et à la mise en œuvre du projet stratégique et des projets d'établissements ;
- **Aborder** des problématiques communes rencontrées dans plusieurs CDU-G ;
- **Apporter** un recours en cas de blocage ou de désaccords ;
- **Relancer**, faire revivre le comité d'éthique groupe ;



La Commission Des Usagers Groupe

❖ Modalités

ODJ

Réalisé par la Présidente

**Réunion entre
usagers**

10h-12h

Sur la base d'un questionnaire

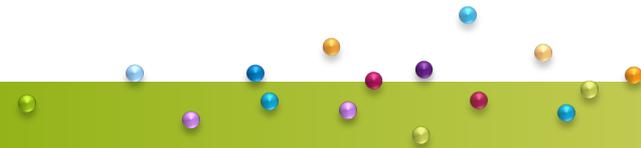
Réunion plénière

14h-16h30

- Exemple de sujets abordés en réunion :
 - Projets des usagers
 - Enquête de satisfaction et label
 - Déploiement DMP
 - Orientations France Asso-santé et actions à déployer en Bretagne
 - Projets innovants HSTV
 - Semaine sécurité des patients/résident;
 - Etude du fonctionnement du bénévolat
 - Point d'étape du projet stratégique
 - Appel d'offre restauration
 - Bilan de la formation des RU en interne des établissements
 - Présentation de la maquette des livrets d'accueil CDU/CVS
 - Contrat de séjour
 - Bilan du CQGDR
 - Retour de l'avancée du Comité Médical et de soins

Avantages et Difficultés

Avantages	Difficultés
Donner de la légitimité au projet	Disponibilité
Porter des messages	Management de bénévole
Gain de pertinence en CDU/CVS	Liens entre RU et professionnels



Bilan de la CDU-Groupe

Participation des RU CDU/CVS :

- Depuis 2016, la CDU-Groupe s'est réunie 11 fois, avec une bonne participation de chacun.
- Les membres se sont inspirés du projet stratégique pour travailler et ont appris à croiser leurs connaissances, sanitaire et médico-social.
- Ils ont pris de l'assurance dans leurs établissements et ont une meilleure connaissance du groupe.

Participation des professionnels lors des plénières :

- Une bonne participation des professionnels a facilité un climat de confiance, une réelle co-construction, ce que l'enquête de satisfaction de 2018 a démontré.
- L'investissement des membres de la CDU-Groupe dans les groupes de travail des sous-commissions du Comité Médical et de Soins donnent une légitimité du rôle des RU de la CDU-Groupe.



Pour les RU CDU/CVS : quels sont les avantages de participer à la CDU-Groupe ?

Points Positifs :

- Constater que nous ne sommes pas isolés et avoir une bonne formation sur notre rôle dans l'établissement, avec une meilleure connaissance du groupe.
- Echanges constructifs entre RU du groupe, meilleure connaissance des activités du sanitaire et du médico-social.
- Connaître les pratiques positives et négatives de l'ensemble des établissements et les évolutions qui permettent de s'améliorer, voire de se « **hisser** ».

Points à améliorer :

- Que les professionnels de santé prennent en compte et soient plus à l'écoute des observations des RU CDU/CVS, en rappelant que nous sommes des « **lanceurs d'alerte** »

Demande des membres de la commission :

- Bilan de la direction du travail réalisé par la CDU-Groupe ?
- Son avenir dans le futur projet stratégique ?

HSTV : Construire avec les usagers



Information



Consultation



Implication



Partenariat
co-construction

Soins

Information sur les
soins

Enquête de
satisfaction

Protocoles de soins
Résidents experts

**Qualité et
organisation**

Livret accueil
Livret d'information

Groupe de travail
Enquête de
satisfaction

CDUG
Sous commissions
CMS
Commission appel
d'offre
Commission
immobilière

GT Livret accueil
EHPAD hors les murs
Projet des usagers
Réalisation ES

**Politique
de santé**

PASS

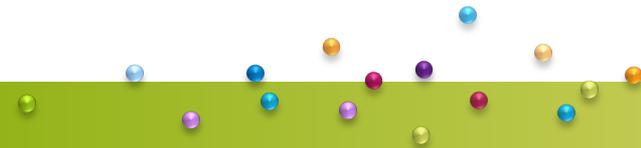
Groupe de parole
d'aidants

Lien avec France Asso-
santé Bretagne

Forum citoyen
Favoriser l'implication
dans les groupes
régionaux et
nationaux (CAPPS,
HAS, ARS)

Label droits des usagers

- Le **label «Droits des usagers de la santé»** valorise des expériences exemplaires et des projets innovants, en matière de promotion des **droits des usagers** :
- HSTV a obtenu 2 récompenses :
 - 2016 mise en place de la Commission des usagers Groupe :
 - * **label régional et national**
 - 2018 enquête de satisfaction réalisée par les RU CDU/CVS
 - * **Label régional**



Enquête de satisfaction des usagers

Complétude des questionnaires de satisfaction réalisés par les RU

Objectifs :

- ✓ Favoriser le lien entre représentants des usagers et les usagers
- ✓ Accroître la pertinence et la légitimité des représentants des usagers (notamment en CVS/CDU)
- ✓ Faciliter l'expression de la satisfaction des patients et résidents
- ✓ Impliquer les représentants des usagers dans la vie de l'établissement
- ✓ Établir un diagnostic de la satisfaction des usagers comme préalable à l'élaboration des projets des usagers

Les acteurs :

- ✓ 766 patients et résidents ont complété la grille de questionnaire de satisfaction.
- ✓ Les représentants des usagers ont été porteurs et moteurs du projet .
- ✓ La présidente et la vice-présidence de la CDUG ont été membres du COPIL
- ✓ 35 représentants des usagers ont participé à la réalisation de l'enquête de satisfaction avec pour certains plus de 3 jours
- ✓ Les professionnels de santé, en particulier la direction et les cadres, ont été mobilisés pour former et préparer les représentants des usagers
- ✓ Le cabinet de conseil « junior Essec conseil » a réalisé l'analyse des questionnaires et le support final

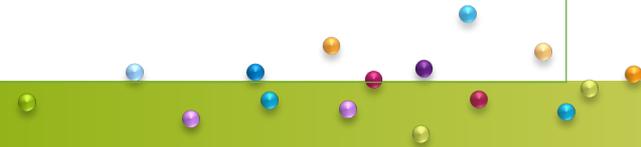
Réalisation de l'enquête

La mise en œuvre :

- ✓ Lancement du projet en Commission des Usagers du groupe en novembre 2018
- ✓ 3 réunions du Comité de pilotage : construction du cahier des charges, choix du consultant, construction des questionnaires
- ✓ Formation et préparation des représentants des usagers CDU/CVS
- ✓ Identification par les cadres des services des patients et résidents en capacité de répondre au questionnaire
- ✓ Complétude des questionnaire et envoi au consultant
- ✓ Analyse des questionnaires
- ✓ Présentation des résultats

Combien et comment

- ✓ Les moyens mobilisés pour le projet sont très majoritairement du temps de représentants des usagers (bénévoles) : environ 300 heures.
- ✓ Le coût de recours au consultant externe a été inclus dans les frais de siège.
- ✓ Ce coût a été fortement minoré du fait de l'implication des représentants des usagers (coût divisé par 3 par rapport à la précédente enquête de satisfaction).



Résultats et suite de l'enquête

Résultats :

- ✓ Les résultats obtenus confortent la pertinence de la démarche que nous avons engagée.
- ✓ Le taux de complétude des questionnaires (près de 800 sur 2 400 lits et places) est très nettement plus important que celui de la précédente enquête (15%) et que ceux des questionnaires de sortie
- ✓ Les retours des représentants des usagers, discutés en CDU et CVS, sont très positifs. Cela leur a permis d'élargir leur vision (par exemple, en EHPAD, ne pas entendre que les avis de leur parent mais aussi des autres résidents)
- ✓ Les retours des résidents sont très positifs également. Ils ont été contents de rencontrer leurs représentants et de discuter avec eux sur leur vie dans l'établissement.
- ✓ Pour le groupe, les résultats sont positifs car la dynamique engagée permet maintenant d'aborder la construction des projets des usagers (sanitaire et médico-social)

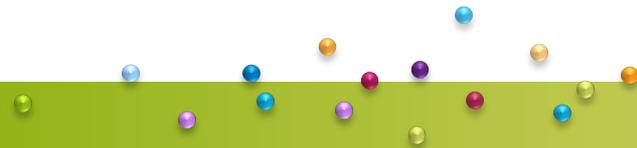
Suite de l'enquête :

2 orientations d'amélioration ont été définies en CQGDR :

- ✓ organiser un groupe de travail pluridisciplinaire et pluri établissements en associant des RU de la CDU-G et des établissements pour travailler sur la thématique de « l'information patient /résident »
- ✓ Organiser un groupe de travail pluridisciplinaire et pluri établissements en associant des RU de la CDU-G pour travailler la thématique de la « qualité des repas » le repas étant un soin..

Le représentant des usagers dans les différentes instances

- Engagements : CSDU, CSOS,
- Aujourd'hui en Bretagne , « **France Assos santé Bretagne** » est sollicitée régulièrement de la part des instances nationales, régionales, départementales, territoriales pour avoir des représentants des usagers ou usagers dans des commissions ou groupes de travail , comment répondre à toutes ces demandes sans se poser de questions :
 - **Difficulté de trouver des bénévoles ? Y trouvent-ils leur place dans toutes ses instances ? Quel accompagnement ? Quel est le retour vers l'utilisateur ?**
- Il y a aussi une évolution vers le « patient expert » , création d'un groupe de « patients enseignants » , « patients/résidents ressources »
- On veut faire de l'engagement des usagers une priorité, permettre aux usagers de gagner des compétences, l'impliquer dans son parcours de soins, l'associer à la prise de décisions le concernant, « **c'est un changement de culture pour l'utilisateur et un changement de pratique pour les professionnels** »
- La HAS a mis en place un « **Conseil de l'engagement des usagers** » depuis 1 an avec un groupe composé de 9 professionnels et 9 représentants des usagers ou usagers du système de santé (orientation de leur projet stratégique)
 - ❖ *Le conseil pour l'engagement des usagers est un groupe d'appui et de ressources permanent pour éclairer les travaux de l'institution. Il est conçu comme un lieu de réflexion et d'échange rassemblant diverses expertises, afin de promouvoir l'engagement des patients et des personnes accompagnées au sein du système de santé, sanitaire, médicosocial et social.*



Merci pour votre attention

Questions et échanges

