

	Projet des Usagers	CDU
	Projet des usagers Version 1 - 02/12/2021 V2 02.02.22 V3 02.06.22	1/



PROJET DES USAGERS
HAD /
RELAIS SANTE PYRENEES
2021-2025

Version Juin 2022 Finale

	Projet des Usagers	CDU
	Projet des usagers Version 1 - 02/12/2021 V2 02.02.22 V3 02.06.22	1/

I - PREAMBULE

II- INTERET DU PROJET DES USAGERS

III - UN PROJET DES USAGERS C'EST QUOI ?

IV - LE DEROULEMENT DE LA DEMARCHE

V - LES ORIENTATIONS RETENUES

- ✓ AXE 1 : Le respect des droits du patient
- ✓ AXE 2 : Lutte contre la maltraitance et promotion du respect de la personne
- ✓ AXE 3 : Implication des RU dans la vie institutionnelle
- ✓ AXE 4 : Amélioration de l'accueil et la prise en charge des personnes en situation de handicap

VIII - CONCLUSION

	Projet des Usagers	CDU
	Projet des usagers Version 1 - 02/12/2021 V2 02.02.22 V3 02.06.22	1/

I - Préambule

Relais Santé Pyrénées (RESAPY) a inscrit dans ses orientations stratégiques transversales prioritaires, la nécessité de donner toute la place aux patients et aux aidants au sein de ses différents pôles d'activités.

Il s'agit de permettre aux usagers de faire valoir leurs droits, mais également d'impulser et développer un dialogue entre eux, l'institution et les professionnels.

Cette dynamique a pour objectif de faire émerger des nouveaux projets, faire évoluer nos organisations et pratiques, toujours dans le but de répondre aux attentes et besoins des usagers de RESAPY.

Cette volonté s'inscrit dans les orientations stratégiques 2018-2022 de France Assos Santé et notamment la première « co-construire et promouvoir des parcours de santé pour chacun ».

Elle se traduit à la fois :

- Dans la construction et la rédaction du projet de territoire du Dispositif d'Appui à la Coordination (DAC)
- Et dans son implication dans l'élaboration **du Projet des Usagers pour le pôle HAD (Hospitalisation à domicile).**

En effet, le décret du 1^{er} juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé donne la possibilité à cette commission de proposer un projet des usagers. Cette disposition reprend l'une des propositions du programme national de sécurité des patients 2013-2017.

Comme tous les établissements de santé, l'HAD RESAPY a mis en place une Commission Des Usagers (CDU).

Cette instance au service des droits des patients et de la démocratie sanitaire est indispensable pour améliorer constamment la qualité des prises en charge.

Cette commission représente les intérêts des usagers du système de santé pris au sens large. Elle comprend deux représentants des usagers titulaires et deux suppléants, bénévoles issus d'association de patients agréées qui ont un rôle primordial au sein de notre établissement.

Ils sont partie prenante et intégrés dans la construction de notre projet d'établissement. La Commission Des Usagers, dans les limites de ses missions, suivra le développement des projets élaborés dans le cadre de ce nouveau projet d'établissement.

Se voulant pragmatique, le projet des usagers présenté ci-après, qui s'intégrera dans le Projet d'Etablissement, vise à proposer des actions concrètes, dans le but d'une mise en œuvre dès l'année 2022.

RESAPY a souhaité renforcer l'expression des usagers et de leurs représentants en rédigeant ce PDU à travers une réflexion commune participative et représentative du territoire des Hautes-Pyrénées.

	Projet des Usagers	CDU
	Projet des usagers Version 1 - 02/12/2021 V2 02.02.22 V3 02.06.22	1/

Par ce choix, Relais Santé Pyrénées confirme son engagement au service de chaque usager et sa démarche volontariste en matière de démocratie sanitaire.

II - Intérêt du Projet des Usagers

Extrait de la brochure « Construire et faire vivre le projet des usagers en établissements de santé » - France Assos Santé - 2018 – p3

L'engagement des usagers dans la stratégie de l'établissement et dans ses déclinaisons opérationnelles apporte une plus-value pour la pertinence des projets stratégiques de l'établissement. Les usagers apportent un regard complémentaire sur la qualité des soins, la qualité de la prise en charge ou encore de l'accompagnement à celui identifié par les professionnels de santé, administratifs et techniques.

S'engager dans la construction d'un projet des usagers, c'est se donner les moyens de mieux sécuriser les patients et leurs parcours, mais aussi les professionnels et leurs pratiques.

C'est aussi l'opportunité de :

- Un partenariat inédit entre des acteurs qui travaillent rarement ensemble (les RU et les associations, la commission des usagers et la Conférence Médicale d'Etablissement - CME ...).
- Une réflexion sur les modalités d'élaboration du projet d'établissement.

S'engager dans cette démarche pour un établissement de santé, c'est aussi :

- S'engager dans un mouvement d'évolution sociétale où le patient devient acteur associé aux décisions de sa prise en charge.
- Mettre en cohérence et valoriser des collaborations existantes dans l'établissement mais souvent éparses et non coordonnées.
- Créer les conditions d'un partenariat pérenne et solide entre les usagers, les associations, la direction et les professionnels de l'établissement.

	Projet des Usagers	CDU
	Projet des usagers Version 1 - 02/12/2021 V2 02.02.22 V3 02.06.22	1/

III - Un projet des usagers, c'est quoi ?

Extrait de la brochure « Construire et faire vivre le projet des usagers en établissements de santé » - France Assos Santé - 2018 – p4

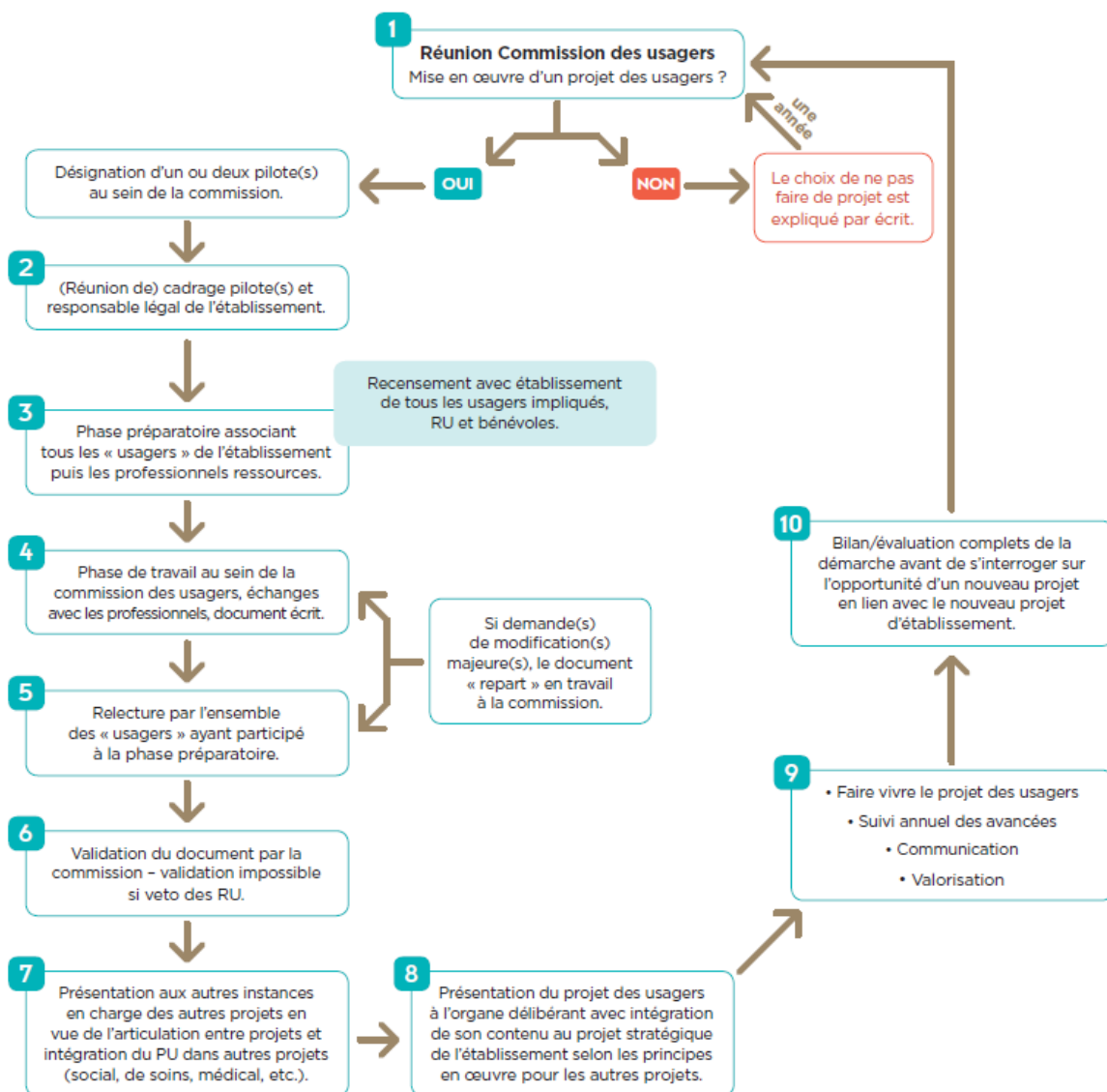
C'est	Ce n'est pas
Un projet porté par la commission des usagers qui s'articule avec les différents projets de l'établissement et les alimente de manière opérationnelle.	Une obligation réglementaire (cf. décret)
L'une des contributions à la stratégie de l'établissement, et à ce titre inscrit dans le projet stratégique de l'établissement.	Ni une collection d'objectifs déconnectés de la vie de l'établissement qui ferait courir le risque de n'en atteindre aucun.
Une démarche qui se veut pérenne.	Ni seulement un projet pour les usagers oubliant d'être un projet des usagers ; L'ensemble des projets de l'établissement doit avoir une visée « pour les usagers » ; Le projet des usagers, quant à lui, a d'abord pour objet de favoriser l'implication des usagers dans la stratégie de l'établissement à travers leur projet
Un appui au partenariat professionnels/usagers/direction.	Ni un règlement intérieur ni un outil de règlement des conflits entre la direction et les représentants des usagers, ni davantage un cadre pour l'action des représentants des usagers dans l'établissement
Un projet qui s'appuie sur les rapports d'activité des commissions des usagers et sur les autres sources d'information et de bilan disponibles dans l'établissement.	Ni un rapport de la commission des usagers portant sur l'unique question des droits des usagers et de leur respect.
Un projet qui implique l'ensemble des représentants des usagers, les bénévoles des associations intervenant dans l'établissement, les représentants de la commission / conférence médicale d'établissement, mais aussi de nombreux autres intervenants de l'établissement (notamment la Commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques dans la fonction publique hospitalière, la direction qualité, etc.	Ni l'alpha et l'oméga de l'implication des usagers dans l'établissement et sa stratégie, il y a d'autres façons pour les usagers et leurs représentants de s'impliquer dans la vie de l'établissement. Mais le projet des usagers peut venir en appui et/ou en complément de ces initiatives pour les valoriser et les pérenniser.

	Projet des Usagers	CDU
	Projet des usagers Version 1 - 02/12/2021 V2 02.02.22 V3 02.06.22	1/

IV- Le déroulement de la démarche

Extrait de la brochure « Construire et faire vivre le projet des usagers en établissements de santé » - France Assos Santé - 2018 – p5

Le projet des usagers s’articule selon le schéma d’élaboration suivant :



	Projet des Usagers	CDU
	Projet des usagers Version 1 - 02/12/2021 V2 02.02.22 V3 02.06.22	1/

Composition de la CDU

NOM et PRENOM	QUALITE	FONCTION C.D.U.
CONQUES Sophie	Directrice de soins infirmiers	Présidente
FONTAINE Bernadette	Représentant des Usagers	Vice-Présidente
COLLEGE DES MEMBRES TITULAIRES		
CONQUES Sophie	Directrice de soins infirmiers	Médiateur non médical
SALLES Jean-Pierre	Médecin Praticien HAD	Médecin médiateur
PECONDON Sandrine	Cadre de Santé HAD	Médiateur non-médical
FONTAINE Bernadette	Association FRANCE ALZHEIMER	Représentante des usagers
MOLINIER Christiane	Association UNAPEI	Représentant des usagers
COLLEGE DES MEMBRES SUPPLEANTS		
RODRIGUEZ Sophie	Médecin Praticien HAD	Médecin médiateur
MOUCHET Gaëlle	Assistante sociale	Médiateur non-médical
JACOMET Monique	Association UDAF 65	Représentante des usagers
FONTAINE Alain	Association AFD 65	Représentant des usagers
INVITEES PERMANENTES		
LACOURREGÉ Sophie	Directrice de RELAIS SANTE PYRENEES	Voix consultative
JACKIMOWSKI Nathaly	Directrice administrative et financière	Voix consultative
JOYEUX Vanessa	Assistante de direction	Voix consultative
CAZAUBON Céline	Aide - Soignante	Voix consultative
PERISSE Amandine	Assistante sociale	Voix consultative

V – Les orientations retenues

Ce projet est décliné en 4 axes qui font la synthèse et le tour des exigences et évolutions auxquelles sera confronté l'établissement au cours des prochaines années 2021-2025 :

- AXE 1 : Le respect des droits du patient
- AXE 2 : Lutte contre la maltraitance et promotion du respect de la personne
- AXE 3 : Implication des RU dans la vie institutionnelle au travers de la Démarche de la Qualité et Sécurité des soins
- AXE 4 : Amélioration de l'accueil et la prise en charge des personnes en situation de handicap

	Projet des Usagers	CDU
	Projet des usagers Version 1 - 02/12/2021 V2 02.02.22 V3 02.06.22	1/

Ces 4 orientations répondent à une volonté unique : placer l'utilisateur au cœur des pratiques et donner aux professionnels les moyens d'assurer une prise en charge des usagers en instaurant la qualité et la gestion des risques comme un socle de valeurs.

Il s'agit non seulement de permettre aux usagers de faire valoir leurs droits, mais également de soutenir les professionnels dans des démarches parfois complexes et développer la confiance dans la relation soignant-soigné.

AXE 1 : Le respect des droits du patient

Mots clés : Droits du patient, Soins, consentement, Information, Satisfaction du patient, Patient-traceur, Plaintes et réclamations/Contentieux patients, Communication avec les Partenaires Extérieures, Commission des usagers (CDU).

Depuis la loi du 4 mars 2002, la volonté du législateur n'a pas été simplement de renforcer les droits des patients mais de modifier profondément les mentalités en faisant du patient un acteur à part entière de sa prise en charge et des décisions qui le concerne.

Il a fallu pour cela passer d'une conception passive à une véritable expression de la volonté de l'utilisateur.

Relais Santé Pyrénées a placé le patient au cœur de sa démarche d'accueil et de soins depuis plusieurs années déjà en renforçant l'expression des droits des usagers, mais aussi en sensibilisant ses professionnels au devoir d'information et à la recherche du consentement.

Cette participation des usagers est consolidée par la mise en œuvre des patients traceurs au sein de l'établissement qui a pour objectif d'évaluer, au travers de l'expérience de soins d'un patient et/ou de son entourage, les modalités de sa prise en charge ainsi que les organisations qui s'y rattachent.

Ainsi, pour renforcer l'implication du « patient co-acteur » de sa prise en charge, quatre objectifs ont été déterminés dans le cadre du projet des usagers 2021-2025:

- Personnaliser l'accueil, l'information et l'accompagnement des usagers et des familles dans le parcours de soins
- Favoriser l'exercice des droits des usagers,
- Promouvoir les droits des patients auprès des professionnels,
- Développer des partenariats pour favoriser les parcours de soins sans rupture de prise en charge.

	Projet des Usagers	CDU
	Projet des usagers Version 1 - 02/12/2021 V2 02.02.22 V3 02.06.22	1/

Objectif 1 : Personnaliser l'accueil, l'information et l'accompagnement des usagers et des familles dans le parcours de soins

Relais Santé Pyrénées accueille et prend en charge les patients, et accompagne leur famille du bassin de santé et du territoire. La particularité de l'activité de Relais Santé Pyrénées liées à son activité dans les lieux de vie/domicile des usagers explique la nécessité de l'implication des familles et/ou aidants dès l'entrée et tout le long du patient. Cette expertise du domicile oblige à concevoir l'accueil comme :

- Un temps privilégié à accorder à la personne et à son entourage
- Une équipe empathique et respectueuse des droits des usagers
- Une disponibilité et adaptabilité rassurante, en instaurant une relation de confiance privilégiée.

L'accueil fait partie intégrante du soin quel que soit le degré d'autonomie ou de handicap de la personne soignée. Les professionnels de Relais Santé Pyrénées s'engagent à prioriser la volonté de la personne et à l'informer de toutes les situations de soins susceptibles de se présenter.

La qualité de l'accueil des usagers est essentielle car il s'agit du premier contact avec la structure et permettant le retour/maintien au domicile.

Pour cela, la mise en place d'outils d'information, la mise en place d'une organisation adaptée et connue, une information et la formation des professionnels, le partenariat et la collaboration active avec les associations d'usagers sont des prérequis indispensables.

Le livret d'accueil

Conçu conformément à la réglementation, il présente l'établissement, et est composé des textes législatifs, l'organisation des entités de Relais Santé Pyrénées (HAD), les informations générales, les soins dispensés, vos droits et les chartes. Il est réactualisé une fois par an.

Il est remis au patient et à ses proches à l'entrée ou en évaluation de préadmission. Il peut faire l'objet de questions, commentaires et explications formulés au moment de l'admission a tout professionnel ou représentant des usagers.

L'information délivrée, la personne de confiance et les directives anticipées

Au moment de l'admission une attention particulière est dédiée à l'information et au recueil de la personne de confiance et à la prise de connaissance de directives anticipées.

	Projet des Usagers	CDU
	Projet des usagers Version 1 - 02/12/2021 V2 02.02.22 V3 02.06.22	1/

Les professionnels de Relais Santé Pyrénées doivent donner une information claire au patient en prenant en compte son état de santé au moment ou elle est délivrée.

Pour cela, les étapes suivantes sont recommandées :

- Donner une information complète et compréhensive de façon personnalisée.
- S'assurer du consentement éclairé
- Conserver la traçabilité de l'information dans le Dossier Patient Informatisé (DPI).

Le site internet

En cours d'actualisation, il est accessible de l'extérieur et va permettre d'intégrer le livret d'accueil de l'établissement.

Les affichages institutionnels

Ils apportent des informations en lien avec les évènements de la vie institutionnelle.

Objectif 2 : Favoriser l'exercice des droits des usagers

La permanence des représentants des usagers

Un affichage concernant les missions et le rôle des représentants des usagers est présent dans l'HAD. Ils se rendent disponibles à la suite d'un contact téléphonique. **Prochainement en place**

Les associations

Relais Santé Pyrénées a signé des conventions avec des associations de bénévoles qui peuvent participer à l'accompagnement des personnes soignées.

Le dossier médical

Une procédure de demande de consultation du dossier médical est présente au sein de l'établissement.

	Projet des Usagers	CDU
	Projet des usagers Version 1 - 02/12/2021 V2 02.02.22 V3 02.06.22	1/

Objectif 3 : Promouvoir les droits des patients auprès des professionnels

La formation des professionnels :

L'établissement se donne les moyens de reconduire chaque année des formations spécifiques sur le thème des droits des usagers et sur la qualité de la relation. L'établissement dispose d'un Comité Ethique qui peut être sollicité à tout moment par les usagers et les professionnels.

L'organisation des soins :

Les organisations des soins prennent en compte ce temps d'accueil comme un temps privilégié dans le quotidien des équipes pluridisciplinaires des professionnels de Relais Santé Pyrénées.

Les questionnaires de satisfaction :

Ils questionnent le patient sur la qualité des soins de son admission à sa sortie sur la qualité des informations apportées et des soins apportés.

Les résultats sont présentés et analysés en CDU chaque trimestre.

Ils sont affichés dans l'établissement.

Les courriers de satisfaction/ Doléances

Ils sont recueillis par la cellule qualité et présentés à chaque CDU.

Un rendez-vous est proposé à chaque courrier de doléance.

Lors de la survenue d'un dommage lié aux soins, l'établissement a une obligation particulière d'information vis-à-vis du patient ou des ayants-droits.

Une procédure existe, écrite et accessible à tous les professionnels.

Un bilan de ces dommages est présenté et analysé à la CDU annuellement.

Les indicateurs

Relais Santé Pyrénées est engagé dans la démarche d'amélioration de la qualité et sécurité des soins, il répond à toutes les campagnes de recueil d'indicateurs nationaux et institutionnels.

	Projet des Usagers	CDU
	Projet des usagers Version 1 - 02/12/2021 V2 02.02.22 V3 02.06.22	1/

Le suivi des Fiches d'Evènements Indésirables (FEI)

Les FEI sont traités les vendredis par la cellule qualité et sont présentés annuellement à la CDU. Ils peuvent donner lieu à des CREX qui décident de lancer une analyse des causes profondes pour certaines d'entre elles.

La cellule qualité de l'établissement reste particulièrement vigilante et à nommer comme mission prioritaire l'actualisation des procédures et des pratiques au regard des évolutions législatives en vigueur.

Objectif 4 : Développer des partenariats pour favoriser les parcours de soins sans rupture de prise en charge

Le développement des partenariats pour favoriser les parcours de soins sans rupture de prise en charge se réalise à la fois :

- Au travers la gouvernance de RESAPY
- Dans le cadre de la stratégie départementale des parcours de santé
- Et au niveau des priorités d'actions identifiées dans le processus de prise en charge en HAD.

Relais Santé Pyrénées est un outil au service des acteurs des Hautes-Pyrénées, qui sont invités à se l'approprier et lui donner la direction souhaitée en fonction des besoins du territoire.

Dans cette perspective, la gouvernance de RESAPY est représentative de ces acteurs : établissements de santé, professionnels de santé libéraux, établissements médico-sociaux, associations d'usagers...

Ils participent à la définition de la stratégie de RESAPY et au suivi des actions mises en place, via le comité restreint notamment.

RESAPY porte plusieurs activités dont le futur Dispositif d'Appui à la Coordination. L'HAD est intégrée en tant que membre à part entière du Comité exécutif qui aura pour missions de s'assurer de la mise en œuvre des orientations stratégiques du DAC.

L'HAD participe à tous les groupes de travail du DAC sur les parcours identifiés comme prioritaires dans le projet de territoire, et sur lesquels elle peut être impliquée. Elle est identifiée clairement comme une ressource des différents parcours et sa place dans l'articulation avec les partenaires ou sur des ruptures de parcours est intégrée.

Cette structuration permet ainsi également de corréliser les priorités territoriales avec notre projet médical et plus largement notre projet d'établissement.

	Projet des Usagers	CDU
	Projet des usagers Version 1 - 02/12/2021 V2 02.02.22 V3 02.06.22	1/

Les axes retenus dans le projet médical nécessitent chacun à leur niveau de travailler les partenariats :

- **Sujets transversaux**
 - Soins palliatifs / Soins de support
 - Prise en charge de la douleur
 - Plaies et cicatrisation
 - Développement de la collaboration en oncologie
 - Développement de la collaboration avec les urgences

- **Spécifiques HAD**
 - Développement des prises en charge en Chimiothérapie
 - Développement de l’articulation avec les Etablissements Sociaux Médico-Sociaux (ESMS)
 - Structuration du Circuit du médicament

Chaque axe fait l’objet de travaux internes et d’une fiche actions dans laquelle sont identifiées les priorités.

Les grands objectifs pour chaque thème sont présentés à la CDU.

Pour chacun de ces sujets, des rencontres avec les partenaires sont prévues afin de structurer notre collaboration.

AXE 2 : Lutte contre la maltraitance et promotion du respect de la personne

La population accueillie se caractérise par une grande vulnérabilité, médicale, sociale, psychologique, liée à l’âge, voire au grand âge, au handicap et à la perte fonctionnelle.

Cette caractéristique oblige RESAPY à respecter et à anticiper toute situation à risque de maltraitance. Pour un meilleur repérage, l’établissement s’appuie sur les définitions suivantes :

La bientraitance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d’un établissement ou d’un service. Elle vise à promouvoir le bien-être de l’usager en

	Projet des Usagers	CDU
	Projet des usagers Version 1 - 02/12/2021 V2 02.02.22 V3 02.06.22	1/

gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance et en évitant la banalisation. La vigilance et la mobilisation de tous les acteurs sont essentielles à sa promotion.

Selon l'HAS, la bientraitance est une démarche globale de prise en charge du patient ou de l'utilisateur et d'accueil de l'entourage visant à promouvoir le respect de leurs droits et libertés, leur écoute et la prise en compte de leurs besoins, tout en prévenant la maltraitance.

La promotion de la bientraitance est un enjeu majeur pour le système de santé aujourd'hui.

Elle favorise :

- L'implication des usagers dans leurs soins, dimension centrale de la qualité, de la sécurité des soins ;
- La qualité de vie au travail, en se centrant sur le sens du travail ;
- Le développement de la démocratie sanitaire.

Selon l'HAS, La maltraitance sous toutes ses formes représente l'atteinte la plus grave à la dignité des personnes accueillies. La maltraitance n'est pas un risque hypothétique et lointain mais bien un risque incontournable, lié aux pratiques de tous les professionnels au contact des personnes vulnérables, quel que soit leur métier. Le regroupement de populations vulnérables au sein d'un établissement génère de facto un risque de maltraitance supplémentaire ; la logique institutionnelle et l'éloignement de la vie « ordinaire » peuvent faciliter les rapports de domination, voire de violence, entre des professionnels en capacité de maîtriser la situation et des usagers en position de dépendance. La définition de la maltraitance retenue par l'ANESM est celle du Conseil de l'Europe de 1987 : Une violence se caractérisant « par tout acte ou omission commis par une personne s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique ou à la liberté d'une autre personne, ou compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière. » Le terme maltraitance désigne dans cette

	Projet des Usagers	CDU
	Projet des usagers Version 1 - 02/12/2021 V2 02.02.22 V3 02.06.22	1/

recommandation, l'ensemble des violences, abus ou négligences commis par un ou des professionnels envers un ou plusieurs usagers mais non par les usagers envers les professionnels, qui seront, eux, qualifiés de « violences ».

Elle peut prendre plusieurs formes :

- Violences physiques : coups, brûlures, contentions non justifiées, soins brusques sans information ou préparation, non satisfactions des demandes pour des besoins physiologiques, violences sexuelles etc.
- Violences psychiques ou morales : langages irrespectueux ou dévalorisant, absence de considération, chantage, menace, abus d'autorité, intimidation, comportement d'infantilisation, non-respect de l'intimité, etc.
- Violences matérielles et financières : vols, exigences de pourboires, escroqueries diverses, locaux inadaptés.
- Violences médicales ou médicamenteuses : défaut de soins de base, non information sur les traitements ou les soins, abus de traitements sédatifs ou neuroleptiques, défaut de soins de rééducation, non prise en compte de la douleur, etc.
- Négligences actives : toutes formes de délaissement, d'abandon, de manquements avec la conscience de nuire.
- Négligences passives : négligences relevant de l'ignorance, de l'inattention de l'entourage ou des soignants
- Privations ou violations des droits : limitation de la liberté de la personne, privation de l'exercice des droits civiques, d'une pratique religieuse.

	Projet des Usagers	CDU
	Projet des usagers Version 1 - 02/12/2021 V2 02.02.22 V3 02.06.22	1/

Dans ce domaine, Relais Santé Pyrénées et l'HAD a mis en place plusieurs actions :

- Rédaction et diffusion d'une procédure de signalement d'acte de maltraitance
- Prise en charge immédiate suite à toute déclaration/suspicion d'un acte maltraitant
- Formation des professionnels sur la bientraitance, la maltraitance ordinaire et l'accompagnement des personnes vulnérables (personnes âgées et personnes en situation de handicap).
- Formation à la manutention, droits des patients,
- Ateliers d'analyse de pratiques professionnelles tous les 2 mois

Actuellement, une réflexion et une attention particulière est menée par l'établissement sur la contention au domicile et sur le renforcement d'une démarche éthique dans les pratiques de soins.

La contention :

En effet, conformément à l'article 72 de la Loi 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé qui introduit au sein du Code de Santé Publique, l'article L.3225-5-1 qui décrit l'isolement et la contention comme des pratiques devant être utilisées en derniers recours, et énonce clairement un objectif d'encadrement et de réduction de ces pratiques.

Ces pratiques relèvent :

- D'une prescription médicale
- D'information au patient et entourage
- D'une traçabilité et d'une évaluation

	Projet des Usagers	CDU
	Projet des usagers Version 1 - 02/12/2021 V2 02.02.22 V3 02.06.22	1/

La démarche éthique :

En articulation avec la CDU et le conseil scientifique et éthique de RESAPY, des projets d'accompagnement des équipes sont organisés afin d'amener une démarche pluriprofessionnelle autour des questionnements bénéfiques/risques.

AXE 3 : Implication des RU dans la vie institutionnelle au travers de la Démarche de la Qualité et Sécurité des soins

Faciliter les interventions des RU dans la politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins est une démarche continue et indispensable à la vie de l'établissement.

En effet, les RU bénéficient de la formation dédiée aux RU. Ils sont associés à la rédaction du livret d'accueil de l'HAD.

L'exploitation et l'analyse des questionnaires de satisfaction, des événements indésirables liés aux soins font l'objet d'une présentation spécifique en CDU.

Toutefois, des actions sont envisagées afin de valoriser l'implication des TU dans la vie institutionnelle :

- Participation aux formations et informations dédiées aux professionnels (Droit des patients, livret d'accueil)
- Participation à l'élaboration de procédures d'évaluation de l'HAD (cartographie des risques, certification)
- Participation aux CREX, réunions CIV

	Projet des Usagers	CDU
	Projet des usagers Version 1 - 02/12/2021 V2 02.02.22 V3 02.06.22	1/

AXE 4 : Amélioration de l'accueil et la prise en charge des personnes en situation de handicap

1/ La Charte Romain JACOB :

L'accès aux soins pour les personnes en situation de handicap peut apparaître comme un véritable « parcours du combattant ».

En 2013, Pascal Jacob, président de l'association Handidactique, a présenté un rapport au gouvernement, dans lequel sont présentés les besoins spécifiques pour l'accès aux soins des personnes en situation de handicap.

Extrait du rapport, La Charte Romain Jacob aborde le droit à l'accès aux soins dans toutes ses dimensions : prévention à l'hospitalisation, ; soins courants, formation des médecins et des soignants et coordination des soins.

A l'échelon national, cette charte a été adoptée par le gouvernement en septembre 2013 et s'inscrit dans la loi de modernisation du système de santé.

2/ Accès aux Soins pour les Personnes en Situation de Handicap (PSH) :

Dans la loi française, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination dans le cadre de la prévention et de la réalisation des soins médicaux. L'accès aux soins pour les PSH est un droit fondamental au même titre que le respect de la dignité, la liberté de choisir son praticien ou encore le secret médical.

Pour que la solidarité d'Etat fonctionne, chacun doit faire les efforts nécessaires : il est donc demandé aux praticiens d'accorder à tous les mêmes chances dans le parcours de soins.

Favoriser l'accès aux soins pour les PSH a un impact direct sur leur qualité de vie.

Le recours à l'HAD ne présente pas de freins ni d'obstacles pour les PSH actuellement.

Préserver cet accès aux soins privilégié.

3/ Prévention et anticipation des hospitalisations :

Prévoir si possible en amont la mise en place d'une HAD pourrait permettre à la PSH de s'adapter à son rythme aux nouvelles personnes et aux protocoles qui lui seront proposés.

Il en est de même pour les accompagnants.

	Projet des Usagers	CDU
	Projet des usagers Version 1 - 02/12/2021 V2 02.02.22 V3 02.06.22	1/

4/ Respect des droits du patient en situation de handicap (PSH) :

Une des actions prioritaires à réaliser est de personnaliser l'accueil et l'information en éditant le livret d'accueil et les différents documents en version Facile à Lire et à Comprendre.

Mettre en place une communication adaptée avec la PSH, la famille ou l'aidant, avec les professionnels qui l'entourent afin de favoriser un partage d'information sécurisé en utilisant les outils à disposition (DPI, etc...) sera une marque de confiance pluriprofessionnelle indispensable pour la mise en place d'un soin de qualité.

5/ Bienveillance et respect envers la PSH :

Le respect de la personne passe par une adaptation quotidienne de l'accompagnement en fonction de chaque handicap. La mise en place d'un projet de soins personnalisé sera le gage de cet enjeu. Ce qui permettra s'assurer également un accompagnement des familles ou des professionnels qui entourent la PSH.

6/ Expertise et matériel :

Les professionnels de l'HAD se doivent être « expert » dans leur domaine, formés, et compétents. Leur efficacité est liée à la mise en place d'un travail « en équipe » avec la famille et aussi les professionnels entourant la PSH. Dans les situations difficiles ou en cas de décès, le soutien d'une psychologue de l'HAD est fondamental.

L'expertise en ergonomie grâce à une mise à disposition de matériel spécifique adapté et spécialisé est une aide indéniable.

7/ Parcours de soins :

La coordination du parcours de soins permet d'éviter les ruptures avec une prise en charge globale du PSH et de son entourage proche.

Une amélioration continue de la communication entre partenaires acteurs des prises en charges des PSH, crée des échanges pour garantir des offres de prestations en fonction des besoins identifiés. Et ainsi pourront aider à éviter les troubles du comportement chez le PSH.

8/ Réponse aux urgences :

Des questions restent encore à travailler entre professionnels, familles et aidants. La question de la réponse à l'urgence en est un axe. En effet : Comment organiser une réponse à un appel

	Projet des Usagers	CDU
	Projet des usagers Version 1 - 02/12/2021 V2 02.02.22 V3 02.06.22	1/

urgent, du jour comme de nuit ? Comment Évaluer l'urgence ? Peut-on imaginer des réponses en distanciel ou en présentiel ? Mise en place de protocoles ?

Quel rôle peut jouer l'HAD ?

CONCLUSION

La mise en œuvre du Projet des usagers 2022-2026 constitue un enjeu réel pour l'établissement. Par-delà l'engagement de la CDU, la Direction et les Instances, elle ne pourra être menée à bien qu'avec l'adhésion, la solidarité et la participation active des professionnels en replaçant les usagers et ses proches au cœur du dispositif de prise en charge.

L'accompagnement de RESAPY au travers des réflexions dynamiques sur les métiers, les compétences, les pratiques professionnelles, l'organisation globale, ainsi que sur les attentes d'une clientèle multiple représente un enjeu majeur.

	Projet des Usagers	CDU
	Projet des usagers Version 1 - 02/12/2021 V2 02.02.22 V3 02.06.22	1/

PAQ CDU

ACTIONS	PILOTES	ECHEANCE 2021	ECHEANCE 2022
Remplir le tableau du suivi des indicateurs des droits du patient	Vanessa JOYEUX	Avril 2021	En cours. Bilan décembre 2022
Afficher les indicateurs	Marjorie VERDU/Esther DANJOU	Avril 2021	En continu
Organiser la formation des médiateurs sur leur rôle	Présidente CDU	2022	Attestations remises à Marjorie
Actualiser le règlement intérieur de la CDU et l'afficher	Vanessa Joyeux	AVRIL 2021	Septembre 2022
Afficher le nom de la responsable de la relation avec les usagers	Marjorie Verdu	Avril 2021	Fait
Actualiser la fiche « CDU » du livret d'accueil	Vanessa JOYEUX	Avril 2021 / Avril 2022	juin 2022
Actualisation du livret d'accueil et Intégration du volet spécifique handicap dans le livret d'accueil	Vanessa JOYEUX, Océane ARNOULD, Mme MOLINIER, Sophie LACOURREGE, Sophie CONQUES	Avril 2021/ Avril 2022	juin 2022
Prévoir une formation à l'éthique	Sophie CONQUES / Philippe PRANAL/ Laetitia Mussotte	Tarbes : 4/05, 1/06, 7/09 Lannemezan : 1/05, 9/06, 8/09 2021	Plan de formation 2022
Formation aux droits des patients	Gaëlle MOUCHET et Amandine PERISSE / Anne Sophie/ Laetitia MUSSOTTE	Octobre 2021	Plan de formation 2022
Sensibiliser à la bientraitance	Laetitia Mussotte/Marjorie VERDU/Sophie CONQUES/ Gaëlle MOUCHET/Amandine PERISSE	Mars 2022	Plan de formation 2022
Rédiger les protocoles du respect des rites et des croyances Les faire connaitre et les intégrer dans AGEVAL	Marjorie / Vanessa/Mme FONTAINE	Juillet 2021	Juin 2022 Demande à faire à Mme Fontaine
Remplir le tableau du suivi des indicateurs pour la demande d'accès dossier patient	Christophe HOUALARD	Avril 2021	En cours
Remplir le tableau du suivi des indicateurs sur les plaintes et réclamations Améliorer le taux de retour des QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION	Esther DANJOU/Equipe qualité	Avril 2021	En cours

	Projet des Usagers	CDU
	Projet des usagers Version 1 - 02/12/2021 V2 02.02.22 V3 02.06.22	1/

ACTIONS	PILOTES	ECHEANCE 2021	ECHEANCE 2022
Rédiger le rapport annuel de la CDU	Sophie CONQUES		Décembre 2022
Ecrire le projet des Usagers	RU et Sophie CONQUES		Juin 2022
Actualiser la procédure d'annonce en cas de dommages liés aux soins	Vanessa JOYEUX/Christophe HOUALARD en lien avec le Président de la CME		Décembre 2022
Organiser la formation des professionnels à la procédure « Annonce en cas de dommages liés aux soins »	Présidente CME/ Sophie CONQUES		Décembre 2022