



PROJET DES USAGERS

La Fondation Edith Seltzer a pour souhait de répondre au mieux aux besoins de la population. Pour ce faire, l'apport des usagers est indispensable. Afin d'identifier leurs besoins et leurs attentes, l'avis des usagers est une réelle plus value pour les projets de la Fondation.

Ce projet des usagers est novateur, il représente un partenariat inédit, concret, entre les usagers, les professionnels de la Fondation et la direction. Un cadre réglementaire en a impulsé la réflexion et la mise en œuvre :

Extrait du décret du 1^{er} juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé – CDU- :

« 4° La commission **peut** proposer un **projet des usagers, après consultation** de l'ensemble des représentants des usagers de l'établissement et des représentants des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement et intervenant en son sein.

« Ce projet s'appuie sur les rapports d'activité établis en application de l'avant-dernier alinéa de l'article L. 1112-3. Il exprime les **attentes et propositions des usagers** au regard de la politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité de la prise en charge et du respect des droits des usagers. La commission médicale d'établissement ou la **conférence médicale d'établissement contribue à son élaboration**. Il est transmis par la commission des usagers au représentant légal de l'établissement.

« Le projet des usagers est **proposé par la commission des usagers en vue de l'élaboration du projet d'établissement** des établissements publics de santé, de la politique médicale des établissements de santé privés ou du projet institutionnel des établissements de santé privés d'intérêt collectif »

Positionnement de la CDU du Centre Médical Chant'Ours

Le 26.03.2018, la CDU s'est engagée dans la démarche afin de préparer un Projet des Usagers pour apporter leur contribution à la stratégie de l'Etablissement. Ce projet a impliqué l'ensemble des membres de la Commission des Usagers, les bénévoles des associations intervenant dans l'établissement, les professionnels de l'encadrement et du service qualité. Il est également transmis

aux Conseils de la Vie Sociale des différentes structures de la Fondation pour s'appuyer sur des sources et documents qui peuvent l'alimenter.

Le 17.05.2018, une réunion préparatoire a été organisée. Elle a pris la forme d'un comité de pilotage rassemblant des représentants des usagers à la CDU, aux Conseils de la Vie Sociale et des associations partenaires ainsi que la Directrice des Soins et la chargée de clientèle.

1) Définition du Projet des Usagers

Le Projet des Usagers est défini comme :

- un projet porté par la Commission des Usagers qui s'articule autour des différents projets de l'établissement et les alimente de manière opérationnelle,
- l'une des contributions à la stratégie de l'établissement, et à ce titre inscrite dans le projet stratégique/projet d'établissement dont la Fondation Edith Seltzer a entrepris la rédaction pour la période 2019/2023.
Le Projet des Usagers rejoint la partie « services partagés ».
- le Projet des Usagers a d'abord pour objet de favoriser l'implication des usagers dans la stratégie de l'établissement.
Il n'est pas un cadre pour l'action des représentants des usagers dans l'établissement.
C'est un appui au partenariat Professionnels/Usagers/Direction.

2) Axes de travail

Le comité de pilotage a déterminé les axes de travail qui structurent le Projet des Usagers :

- La politique du droit des usagers,
- La qualité des soins, le parcours des usagers,
- Le respect de la personne,
- L'ouverture aux partenariats extérieurs,
- La communication auprès du public de l'établissement.

3) Thématiques retenues

A partir de ces axes de travail, le comité de pilotage a retenu des thématiques présentées sous forme de questions dans le but de susciter le débat et favoriser l'émergence d'actions concrètes.

La Journée des Bénévoles est apparue comme le moment approprié pour recueillir les propositions. La liste des thématiques retenues a été envoyée aux personnes invitées afin de faciliter leur appropriation et susciter la réflexion.

Organisée pour la quatrième fois par la Fondation Edith Seltzer, cette journée rassemble l'ensemble des représentants des usagers et des associations de bénévoles, intervenant à la Fondation.

Elle a pour objectif de « dire merci » aux bénévoles qui s'investissent dans les activités de la Fondation.

Le 8.06.2018, 25 personnes étaient présentes, représentant des associations telles que : l'Association des Paralysés de France, JALMALV, l'UNAFAM, Solidarités Handicapés du Briançonnais, France Alzheimer, l'Eglise Protestante Unie, la Pastorale de la Santé, Alpes Regard 05...

Le programme de la journée comprend des visites de terrain et des nouvelles installations, un focus sur un service ou une prestation ainsi qu'un tour d'horizon des dossiers et actualités en cours.

Recueil des propositions pendant la Journée des Bénévoles et actions prioritaires

Dans l'après-midi du 8.06.2018, 5 membres de l'encadrement de la Fondation et 5 rapporteurs ont animé 5 sous-groupes. Les temps d'échanges, en petits comités, ont permis d'évaluer objectivement le positionnement de la Fondation vis-à-vis des axes et thématiques retenues en comité de pilotage, d'identifier nos points forts et nos carences. De cet état des lieux ont émergé des propositions d'amélioration que les membres de l'encadrement et rapporteurs se sont chargés de restituer à l'ensemble des participants.

Ces propositions se répartissent en actions à mener par les représentants des usagers et suggestions d'actions en interne (cf. tableaux ci-dessous).

- Actions à mener par les représentants des usagers

<p>1. Politique du droit des usagers</p> <p>Valeurs de la Fondation/valeurs des usagers : se complètent-elles ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Récupérer les chartes des associations partenaires, les compiler au travers d'un document pour renforcer l'accueil des usagers - Pour certains handicaps, assurer le lien avec les associations et la mise en place d'outils d'accueil
<p>2. Qualité des soins/parcours des usagers</p> <p>Quels sont, selon les usagers, les points sensibles auxquels les professionnels doivent être attentifs ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en place une permanence mensuelle des représentants des usagers pendant 2h - Organiser une journée sur les Droits des Patients (personne de confiance, directives anticipées, fin de vie...)
<p>3. Respect de la personne</p> <p>Comment les usagers vivent-ils la promotion de la bientraitance dans la Fondation et quelles sont les améliorations qui seraient à apporter ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Réaliser un état des lieux des actions en matière de bientraitance - Etre relais de la promotion de la bientraitance et des mesures en place (par exemple, lors des permanences mensuelles) - Se former à la bientraitance
<p>4. Ouverture aux partenariats externes</p> <p>Place et rôle des associations : comment susciter les interventions</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en place une enquête auprès des usagers pour cibler les besoins (avec le soutien logistique de la Fondation) - Répertorier les associations présentes sur le Briançonnais qui correspondent aux besoins

d'associations culturelles, sportives, environnementales... à la Fondation ?	<ul style="list-style-type: none"> - Parrainer une association lors de la Journée des Bénévoles : chaque association en présente une autre qui pourrait correspondre aux besoins - Faire une visite active au Forum des Associations du Briançonnais (Sport Santé Senior y est présent)
5. Communication auprès du public de l'établissement	Mener une réflexion sur : comment informer les professionnels extérieurs de l'offre de prises en charge de la Fondation pour atteindre tous les publics ?
Comment diffuser les valeurs de la Fondation dans les différents supports : existants et à créer ?	<ul style="list-style-type: none"> - Consulter les représentants des usagers sur les principaux supports préparés par le service communication

- Suggestions d'actions à mener par les équipes de la Fondation

1. Politique du droit des usagers	<ul style="list-style-type: none"> - Réaliser un trombinoscope des équipes - En plus de la remise des documentations à l'arrivée, prévoir un second temps du type réunion des entrants - Insérer un point « Valeurs » dans les plaquettes ou livrets d'accueil - Transposer le livret d'accueil sous format audio - Afficher les valeurs de la Fondation dans les services et unités - Faciliter l'accès entre Chantoiseau et le Bois de l'Ours en améliorant la liaison entre les deux établissements
Valeurs de la Fondation/valeurs des usagers : se complètent-elles ?	
2. Qualité des soins/parcours des usagers	<ul style="list-style-type: none"> - Renforcer l'intervention de la Plate-Forme des Aidants à l'intérieur des structures de la Fondation - Adapter l'offre numérique aux nouveaux besoins des usagers et limiter les tarifs (cf. fiche action projet d'établissement - Logistique)
Quels sont, selon les usagers, les points sensibles auxquels les professionnels doivent être attentifs ?	
3. Respect de la personne	<ul style="list-style-type: none"> - Promouvoir la bienveillance = faire, faire savoir, partager ; identifier les demandes - Prévenir les éléments sources de stress : environnement, travaux, modification de la signalétique - Etre vigilant quant à la charge de travail, être à l'écoute, mettre l'accent sur la qualité de vie au travail. car du Un personnel bien traité est lui-même bien-traitant - Profiter d'événements pour favoriser les échanges, mixer les populations, faire se rencontrer les publics
Comment les usagers vivent-ils la promotion de la bienveillance dans la Fondation et quelles sont les améliorations qui seraient à apporter ?	
4. Ouverture aux partenariats externes	
Place et rôle des associations : comment susciter les interventions d'associations culturelles, sportives, environnementales... à la Fondation ?	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en place une enquête auprès des usagers pour cibler les besoins
5. Communication auprès du public de l'établissement	<ul style="list-style-type: none"> - Mieux communiquer sur nos compétences d'accueil - Centrer la communication sur le besoin des personnes à accueillir - Rajouter la devise de la Fondation : « Ne pas juger, aimer, servir » sur le bandeau du site
Comment diffuser les valeurs de la Fondation dans les différents supports : existants et à créer ?	

A l'issue de la Journée des Bénévoles, les membres du comité de pilotage ont été consultés pour déterminer les actions prioritaires et désigner des pilotes parmi les représentants des usagers.

Validation du Projet et suivi

La validation du Projet des Usagers est prévue en CDU lors de sa réunion du 26.09.2018. La CDU assure le suivi du Projet. Un bilan du Projet des Usagers sera inscrit au programme de la Journée des Bénévoles 2019.

Pour faire connaître ce projet auprès des usagers, des professionnels, des patients et de leur entourage, la CDU sera amenée à réfléchir avec la direction sur la meilleure façon de communiquer sur ce projet.

Le site internet d'Établissement peut être un vecteur pour diffuser le projet.

Le livret d'accueil, la chaîne télé de l'établissement et une documentation regroupant les grands items du projet distribuée dans les endroits propices de l'ensemble de la Fondation constituent d'autres moyens possibles pour envisager cette diffusion.

Il sera également connu au travers des CVS ainsi que des différentes Commissions de l'établissement (Commission médicale, de soins, sociale).