



PROJET DES USAGERS 2020-2024

Siège social - Hôpital Intercommunal de la Presqu'île
Avenue Pierre de la Bouexière
BP 25419
44353 GUERANDE CEDEX
🌐 : www.hli-presquile.fr

☎ : 02.40.62.65.40
📠 : 02.40.62.65.38
✉ : hospital@hli-presquile.fr

SOMMAIRE

Introduction – Méthodologie

Présentation des différents axes :

Axe 1 : Organisation d'une réunion CDU-CVS commune annuelle

Axe 2 : Favoriser l'expression du droit des patients et résidents

Axe 3 : Renforcement du lien social entre résidents, associations, services d'animation

Axe 4 : Considération des souhaits divers des résidents

Axe 5 : Transmission des informations médicales données aux résidents et à leur personne de confiance

Axe 6 : Favorisation de l'autonomie des personnes, et projets personnalisés

Axe 7 : Prévention des chutes

Introduction

Ce volet du projet d'établissement a pour objet de définir la politique de l'Hôpital Intercommunal de la Presqu'île (HIPI) en matière de prise en charge non soignante des patients, en prenant en compte l'expression des usagers et de leurs représentants, comme en donne la possibilité le décret du 1^{er} juin 2016 relatif à la Commission des Usagers (CDU) des établissements de santé.

Ce Projet des Usagers constitue un complément indispensable et indissociable du projet médico-soignant. Au-delà d'être un lieu de soin, l'hôpital est également un lieu de vie, et se doit d'accueillir chaque patient, chaque résident, en tenant compte de son âge, ses habitudes de vie, ses croyances, ses proches, etc... Toutes les dimensions de la santé d'un patient se doivent d'être prise en compte : physique, psychique, et sociale.

Avant de faire un état des plans d'actions spécifiques que l'HIPI souhaite mettre en œuvre dans le cadre de ce projet, il convient d'énoncer les valeurs et missions sur lesquels s'appuie la politique institutionnelle de prise en charge des patients :

- Le respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, et de l'intimité
- La sécurité de l'utilisateur
- Le respect et l'application des droits de l'Homme
- La lutte contre les discriminations
- La bientraitance

Ces valeurs et missions doivent constituer une référence pour chaque professionnel dans l'exercice quotidien de ses fonctions.

La présence des associations bénévoles intervenant à l'HIPI lors de deux CDU, en décembre 2016 et mars 2017, a permis d'initier la construction de ce Projet des Usagers. Des groupes de travail, composés de 2 représentants des usagers de la CDU, de 8 patients, de 3 cadres de santé, et de la responsable Qualité de l'établissement, ont eu lieu en juillet 2018 afin de recueillir les attentes des usagers. Parallèlement, l'analyse des questionnaires de satisfaction de 2017 a permis de mettre en exergue d'autres constats. Enfin, une réunion commune entre la CDU et le CVS en juin 2019 a clôturé la démarche.

Ce travail a permis d'identifier 7 axes, détaillés ci-après.

Ce présent projet a été rédigé avant la crise sanitaire COVID-19 durant laquelle l'HIPI a ouvert une unité COVID sur les services de médecine A et B, et a adapté la prise en charge conventionnelle des patients et résidents sur les secteurs sanitaires et médico-sociaux. Dans le cadre de son évaluation et mise à jour annuelle, le projet des usagers devra prendre en compte le retour d'expérience post-épidémique

Présentation des différents axes

Axe 1 : Organisation d'une réunion CDU-CVS commune annuelle

Constat :

Chaque année, des bénévoles d'associations réalisent 3000 à 4000 visites, auprès des patients et résidents. Les représentants des usagers sont demandeurs d'un retour d'informations sur ces échanges quotidiens.

Action :

Une réunion commune annuelle entre Commission des Usagers (CDU) et Conseil de la Vie Sociale (CVS) est instaurée, afin de permettre une rencontre entre représentants des usagers, associations, et résidents du médico-social.

Axe 2 : Favoriser l'expression du droit des patients et résidents

Constats :

Les représentants des usagers ne sont pas connus, du fait d'un manque de campagne de communication sur leur rôle.

Les usagers ont par ailleurs fait part de l'appréciation de l'information sur les directives anticipées, qui a été réalisée en 2018.

Actions :

Des campagnes d'information régulières vont être menées auprès des résidents et patients, concernant leurs droits et les possibilités de les exprimer : directives anticipées, désignation de la personne de confiance, Dossier Médical Partagé, rôle des représentants des usagers. Dans l'objectif de renforcer le dialogue avec les représentants des usagers, des « silhouettes » et des posters placés dans des endroits stratégiques permettront aux usagers de mieux assimiler leur rôle.

Un suivi des indicateurs de rédaction des directives anticipées va être tenu.

Les informations sur la personne de confiance et les directives anticipées seront intégrées au Dossier Médical Partagé (DMP).

De manière plus générale, les usagers et leurs représentants vont être intégré dans le futur projet architectural.

Axe 3 : Renforcement du lien social entre résidents, associations, services d'animation

Constats :

Les animations sont appréciées des résidents, notamment lorsqu'il leur est confié des missions : jardin, aquarium, lecture du journal, ... Régulièrement, des diaporamas diffusés sur un poste à l'entrée de la résidence Fleur Sel, et des photos affichées en salle commune au Croisic, reprennent ces animations réalisées. Les animatrices sont aidées par des associations : La Roselière à Guérande, Petit Plus au Croisic, ainsi que 2 bénévoles aux Lauriers deux fois par semaine.

Malgré cela, les questionnaires de satisfaction récoltés en 2017 ont fait ressortir qu'une partie trop importante des résidents ne se sent pas concernée par l'animation.

Actions :

Afin de renforcer la politique de soutien aux associations, leurs rapports annuels, ainsi que celui des services animations, seront transmis aux représentants des usagers, lors de la réunion commune annuelle CDU-CVS.

Axe 4 : Considération des souhaits divers des résidents

Constats :

Des souhaits divers sont régulièrement émis par les résidents :

Les repas « comme à la maison » sont très appréciés, mais il est regretté que l'approvisionnement des produits se fasse dorénavant par la centrale d'achat de la cuisine.

Un balcon en résidence Fleur de Sel ne dispose pas de poignée à l'extérieure et le résident a peur de rester enfermé : demande d'installation de sonnette

Concernant les parties communes extérieures, il est demandé l'installation d'une table sur une terrasse commune à Guérande, avec toile d'ombrage, ou encore installation de bancs sur le site du Croisic.

Une amélioration de la signalétique est demandée.

Actions :

Afin de mieux répondre aux besoins des résidents, va être mis en place un circuit de recueil de souhaits, avec suivi en CVS et en CDU, puis retour dans les services. Toutes les modifications nécessitant de petits travaux ou des mesures limitées d'organisation dans l'animation, l'hébergement, le repas, et les animations, pourront y être consignées.

Concernant les repas, l'approvisionnement doit passer par la cuisine, mais cette dernière pourra proposer, avec un délai de prévenance, des aliments de qualité supérieure aux « plats de tous les jours ».

Par ailleurs, il va être réfléchi à la possibilité d'instaurer des repas « manger mains », avec possibilité de reculer l'heure du repas, et d'étendre en EHPAD les menus « plaisir » jusqu'ici possibles dans le service des soins palliatifs uniquement.

Axe 5 : Transmission des informations médicales données aux résidents et à leur personne de confiance

Constats :

L'information sur l'état de santé et les soins est jugée insatisfaisante pour 16% des résidents ayant répondu au questionnaire de satisfaction en 2017.

Les « cartes consultations » disposées dans les chambres, censées reprendre les dates et heures des rendez-vous extérieurs, semblent ne pas être utilisées dans tous les services.

Des ordonnances pourraient être transmises aux résidents, mais un accompagnement serait nécessaire pour donner des explications.

Actions :

L'information donnée aux résidents et à leur personne de confiance, sur leur état de santé, les soins reçus, les traitements administrés, va être améliorée, notamment grâce à la présence du médecin coordonnateur. Son rôle va être expliqué et valorisé via un affichage dans les locaux, et via le site internet de l'HIPI.

Axe 6 : Favorisation de l'autonomie des personnes et projets personnalisés

Constats :

La question de l'autonomie des résidents leur a été posée, en parallèle aux règles de la collectivité. Un résident a cité cet adage : « Tout faire pour eux, rien à leur place ».

Les résidents n'ont pas connaissance de leur projet personnalisé.

Actions :

Les indicateurs quantitatifs et qualitatifs de l'autonomie des personnes et des projets personnalisés vont être travaillés, et présentés en réunion commune CDU-CVS.

Le questionnaire de satisfaction va être modifié pour introduire des questions sur le thème de l'autonomie.

Axe 7 : Prévention des chutes

Constats :

Des chutes sont encore comptabilisées, et pourraient être évitées.

Le comité chute / prévention travaille sur plusieurs axes d'amélioration : ateliers de prévention chute en EHPAD, amélioration de l'analyse de cause des chutes...

Actions :

Le comité chute / contention pourrait s'inspirer des référentiels et études proposées par les représentants des usagers pour établir des axes de travail.