



COMPTE-RENDU

Commission Permanente Usagers / Professionnels

Réunion du : 14 Décembre 2012 – 9h à 11h Salle La Briance

Rédigé par : F. GOURINEL

Présents

15 personnes

Excusés / absents

6 personnes

Animation : F. GOURINEL

Ordre du Jour

| | |
|---|---|
| 1 | Présentation du rôle et du fonctionnement de la Commission Permanente Usagers et Professionnels |
| 2 | Débat pour enrichir et arrêter des thématiques de travail pour améliorer la prise en charge des usagers |
| 3 | Questions Diverses |

Dans le cadre de cette première réunion d'installation, Madame GOURINEL demande que chacun se présente lors d'un tour de table (une liste de contact est jointe au compte-rendu).

1. Présentation du rôle et du fonctionnement de la Commission Permanente Usagers et Professionnels

Madame GOURINEL présente la composition, les missions et le fonctionnement de cette Commission Permanente (cf power point joint au compte-rendu).

L'objectif de cette Commission est de renforcer la présence des usagers à l'hôpital et de développer l'alliance avec l'équipe médicale et paramédicale.

Egalement, cette Commission va permettre de reconnaître le rôle des aidants familiaux.

Monsieur COSTANZO remercie cette démarche, il souligne la reconnaissance et l'effort de l'établissement à associer les représentants des usagers. Cette Commission va permettre de faire reconnaître encore plus les aidants.

2. Débat pour enrichir et arrêter des thématiques de travail pour améliorer la prise en charge des usagers

Madame GOURINEL initie le débat afin de définir des thématiques de travail pour améliorer la prise en charge des usagers.

Monsieur M. se pose la question de l'utilité de cette Commission.

Monsieur COSTANZO répond qu'avoir des contacts Usagers / Professionnels permet de mieux se connaître et peut faciliter la reconnaissance des aidants.

Madame C. dit qu'à son niveau, le travail est fait avec les aidants.

Monsieur COSTANZO souligne l'importance que la famille soit orientée, aidée, écoutée, et qu'elle puisse rencontrer des pairs, notamment au sein de la maison des usagers. Il est nécessaire de se connaître, d'échanger entre professionnels et usagers, pour avancer ensemble pour le bien du patient. Il faut reconnaître le rôle des familles dans l'accompagnement du patient.

Il est important de faire connaître la maison des usagers, y compris aux familles qui semblent être dans le déni de la maladie de leur proche ou pas capable d'entendre.

Monsieur PINAULT informe qu'il y a des difficultés, de la réticence de la part des aidants dans le projet de l'après hospitalisation (trop de tension autour de la reconnaissance du handicap, de l'orientation du patient). Il serait peut-être nécessaire de travailler sur la notion de projet, et d'accompagnement des familles dans le dialogue et l'acceptation.

Pour Madame L., il semble impensable de ne pas associer l'aidant dans le projet de soin du patient en cours de réhabilitation.

Madame GOURINEL demande aux représentants des usagers dans le cas où ils détiennent une information importante (ex : idées suicidaires, ...), vers qui s'orientent-ils ? qui contactent-ils ?

A ce jour, la maison des usagers ne se met pas en relation avec les professionnels, par méconnaissance de ces derniers, cependant, la maison des usagers peut mettre en relation la famille avec la CRUQPEC et / ou le médecin conciliateur.

Madame GOURINEL attire l'attention des membres de la Commission sur :

- l'éloignement de la maison des usagers pour certaines unités médicales
- la difficulté pour quelques personnes qui ne peuvent pas se déplacer ou ont des difficultés pour se déplacer
- peut-être faut-il organiser des rencontres au sein des unités médicales pour que le lien soit meilleur et favoriser les échanges ?

Elle propose également aux membres de la Commission de travailler sur les thématiques suivantes pour améliorer la prise en charge des usagers :

- la formalisation d'une démarche d'orientation vers la maison des usagers dans le protocole d'admission ainsi que la définition des modalités d'échanges associations d'usagers / professionnels et professionnels / associations d'usagers pour développer le partenariat et reconnaître le rôle des usagers dans l'accompagnement des familles
- une réflexion concernant le soutien des aidants en cas d'usure car il y a de nombreux retentissements sur la santé mentale et physique.

Monsieur COSTANZO dit qu'il devrait être dans la procédure normale de présenter la maison des usagers au même titre que l'existence de la cafétéria ou de la Chapelle.

Monsieur PINAULT pense que l'on ne peut pas déterminer à l'avance qui va entendre et qui ne va pas entendre l'information de l'existence de la maison des usagers mais il est intéressant d'en parler dès l'admission, même si l'information se trouve dans le livret d'accueil.

Monsieur COSTANZO précise que la maison des usagers du CH Esquirol fonctionne bien comparativement à d'autres retours d'expériences. Il est possible de prendre rendez-vous auprès de la maison des usagers, les permanences étant programmées pour chaque association. Monsieur COSTANZO informe qu'il est également possible de recevoir les usagers tous les jours.

Madame GOURINEL demande si l'accueil au service des admissions est à améliorer ? les démarches administratives peuvent être vécues comme lourdes ?

Monsieur COSTANZO n'a pas de retour particulier. Par contre, la demande des familles est l'accueil dans une situation de crise.

Dans ce cas de figure, la famille peut conduire son proche aux urgences psychiatriques (mais le temps d'attente est très long), ou elle appelle l'unité médicale du CH Esquirol où est connu le patient.

Face à l'urgence, la demande des usagers est graduée en 3 points :

- 1 numéro unique
- le déplacement d'une équipe
- l'hospitalisation en soins psychiatriques sans consentement si nécessaire.

Une réflexion est en cours actuellement pour les urgences psychiatriques afin qu'un temps d'infirmier soit dédié pour répondre à cette demande, il faut une compétence psychiatrique.

Madame GOURINEL informe de l'existence du dispositif Morel unité d'évaluation et d'orientation pour une première hospitalisation mais aussi lorsqu'un patient arrive spontanément dans l'établissement, il peut être orienté vers cette unité pour une consultation.

La prochaine réunion se tiendra le :

Jeudi 14 Mars 2013

de 8 H 30 à 10 H 00

**Salle La Gartempe
(Centre de Formation)**