

Le Comité des usagers du CH Esquirol de Limoges

Rapport annuel 2012

Version 1 du 23 octobre 2013, rédigée par la cellule de communication du CdU

Version 2 du 18 novembre 2013, rédigée par la cellule de communication du CdU

Version approuvée à l'unanimité par les membres présents au CdU3 du 20 novembre 2013,

Point 1 : Historique

La Maison des usagers

Dès les premiers jours du mois de janvier 2005, la Direction du CH Esquirol a été contacté par les représentants des usagers afin de disposer, comme il l'était mentionné dans le SROS, d'un lieu neutre où les patients hospitalisés et leur famille pourraient se rencontrer. Ce lieu pourrait permettre également aux associations d'effectuer des permanences. Un accord fut rapidement donné.

Dès Février 2005, une prise de contact des associations avec la responsable de la Maison des usagers de Sainte-Anne à Paris, a permis d'élaborer les toutes premiers repères de fonctionnement.

Le CH Esquirol, en mai, a organisé une journée des usagers en présence de responsables nationaux. A cette occasion, la création de la Maison des usagers a été annoncée.

Le 6 Septembre 2005, la Maison des usagers a été inaugurée.

Le 15 septembre 2005, la première permanence se tenait.

Le Comité des usagers

Le 10 août 2006, la Direction a invité les associations et leur a proposé la création d'un Comité des usagers. Un projet de convention a été élaboré.

Le 11 septembre 2006, lors d'une deuxième rencontre, la convention a été consolidée.

Le 25 septembre 2006, le Comité des usagers a été installé. Il est composé des associations suivantes :

- Alcooliques anonymes
- Vie libre
- Association des Familles de Traumatisés Crâniens
- France Alzheimer 87
- Croix Marine
- AEPAPE
- Aide
- Entre aide Sida
- SOS Hépatites
- UDAF 87
- UNAFAM 87
-

Le 8 novembre 2006, le Comité des usagers tenait sa première réunion interne à la Maison des usagers. Dans le but d'avoir une organisation et un fonctionnement très simple, le Comité a proposé de créer une cellule de communication. Cette

mission a été confiée à Marie-France Laroche et Robert Costanzo. Le 20 novembre, des membres du Comité rencontraient les évaluateurs de la Haute autorité de santé dans le cadre de la certification du CH Esquirol.

Le 14 décembre 2006, le Comité des usagers rencontrait pour la première fois le Conseil exécutif du CH Esquirol.

Fin novembre 2012, l'association PRISM est intégrée au CdU, associée à Croix marine.

Le 14 décembre 2012, installation de la commission permanente Usagers professionnels du CH Esquirol.

La permanence d'avocats

Le 3 novembre 2009, la première permanence d'avocat s'est tenue à la Maison des usagers.

L'accueil de l'avocat est réalisé par un membre du Comité ou par un professionnel du CH Esquirol, l'agenda étant réalisé lors des réunions internes du Comité.

L'équipement de la Maison des usagers

Des supports d'informations (Livret spécifique et affiches) sur la MdU et les permanences qui s'y tiennent sont affichés et présents dans toutes les unités.

Une information est disponible dans le livret d'accueil.

Supports d'information des associations.

Un ordinateur équipé d'Internet et de l'intranet de l'hôpital.

Une connexion WIFI.

Un téléviseur avec lecteur de cassette intégré.

Une bibliothèque spécialisée.

Téléphone avec répondeur.

Un réfrigérateur.

Deux tableaux blancs.

Point 2 : Objectif du Comité des usagers

Le Comité représente un espace d'échanges internes entre ses membres qui concourent à faire partager les informations relatives :

- A la connaissance de chaque associations membres afin de faciliter l'orientation en cas de besoin.
- A la connaissance du fonctionnement et des informations issues des réseaux sanitaires (national, régional et local) médico social et social (départemental) associatifs (régional, départemental et local)
- A la circulation des agendas de formation relatifs aux représentants des usagers et aux usagers.

La Comité est amené à formuler des suggestions relatives :

- A l'accueil et la prise en charge des patients au sein du CH Esquirol.
- A la formulation de l'ordre du jour des rencontre avec le Directoire
- A la proposition de candidatures des représentants du Comité dans les instances du CH Esquirol.

Les associations qui le peuvent sont :

- Présentes à la Maison des usagers pour effectuer les permanences, en fonction de leur potentiel en bénévoles.
- Présentes dans les animations au sein du CHE en général et de la Maison des usagers en particulier.

Point 3 : Soutien aux patients et aux familles

Les permanences

La permanence est un outil d'aide directe, qui permet un échange très libre, sans jugement et dans la compréhension et l'empathie.

C'est un espace de dialogue et de conseil entre pairs.

Certaines associations sont présentes à la Maison des usagers pour recevoir les personnes orientées par les services notamment.

- AA le 2^{ème} et 4^{ème} lundi du mois de 14h30 à 17h.
- AEPAPE le 3^{ème} mercredi du mois de 14h à 16h.
- ATFC le 4^{ème} mercredi du mois de 14h30 à 16h30.
- VIE LIBRE le 2^{ème} jeudi du mois de 14h à 15h.
- UNAFAM le vendredi de 15 à 18h.

La fréquentation de la Maison des usagers

Familles			Patients			Autres			Téléphone			Global	
Assoc.	Avocat	Total	Assoc.	Avocat	Total	Assoc.	Avocat	Total	Assoc.	Avocat	Total	Assoc.	Avocats

2

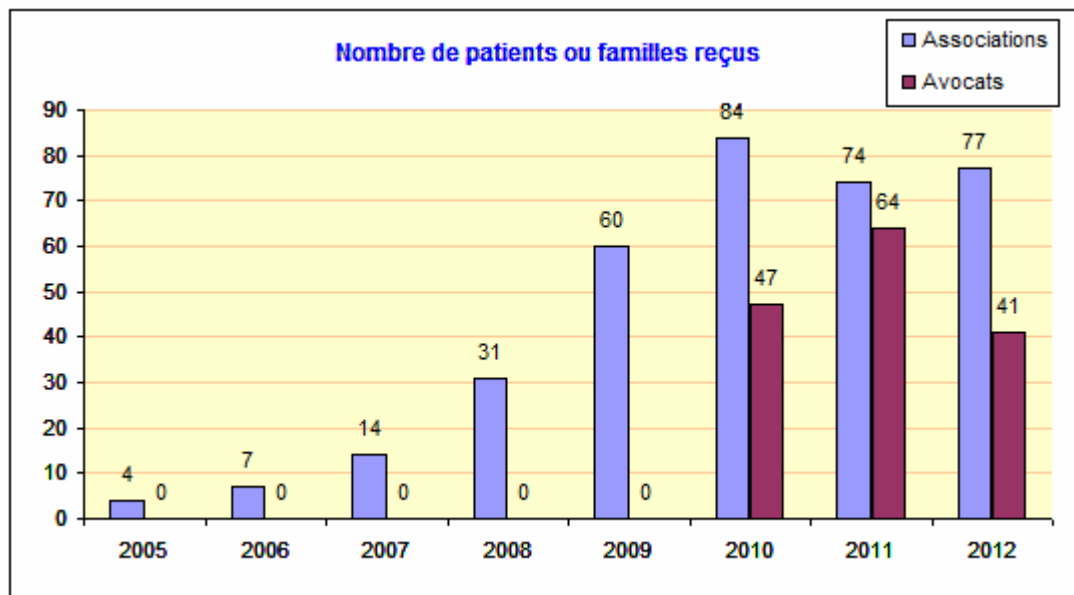
Comité des Usagers du CH Esquirol

« Une force de propositions pour une amélioration continue »

Rapport annuel 2012

Les travaux sont visibles sur www.unafam87.org, rubrique Notre région

2005	3		3	0		0	1		1			0	4	0
2006	6		6	0		0	1		1	1		1	7	0
2007	9		9	2		2	3		3	4		4	14	0
2008	22		22	5		5	4		4	6		6	31	0
2009	33		33	27		27	0		0	9		9	60	0
2010	52	23	75	26	23	49	6	1	7	40	4	44	84	47
2011	52	12	64	12	48	60	10	4	14	21	19	40	74	64
2012	46	1	47	29	38	67	2	2	4	8	10	18	77	41



Les orientations vers la CRUQPEC

2012 : Pas d'orientation

2011 : 5 usagers ont été orientés vers le médecin conciliateur médical de la CRUQPEC

2010 : 2 usagers ont été orientés vers le médecin conciliateur médical de la CRUQPEC

2009 : 6 usagers ont été orientés vers le médecin conciliateur médical de la CRUQPEC

Facilitation du fonctionnement des associations

Les associations sont autorisées à utiliser la MdU tous les jours.

Elles peuvent organiser à la MdU leurs réunions de fonctionnement comme les bureaux, différents conseils spécifiques....

Pour certaines occasions le CHE met à disposition gracieusement les salles de réunions du Bâtiment formation.

L'AFTC a réalisé des réunions de fonctionnement.

L'UNAFAM a réalisé :

- 14 réunions de bureau, 2 Commissions financières et 3 Conseil Soins Etudes à la MDU
- 2 ateliers de réflexions, 2 réunions Questions Réponses à un professionnel en salle de formation
- 2 réunions régionales en salle de formation

Point 4 : Fonctionnement du Comité

Le fonctionnement du CdU est articulé autour d'un concept très léger :

- Les usagers qui animent la maison des usagers et le Comité.
- Une cellule de communication constituée de deux représentants.

Le tableau ci-dessous comptabilise les réunions internes du CdU, les rencontres avec le Directoire et les commissions permanentes Usagers Personnel

Année	Nombre de réunions internes	Nombre de Participants	Nombre de rencontres avec le Directoire	Nombre de Participants	Nombre de Commissions permanentes	Nombre de Participants
2006	1	6	1	12	-	-
2007	3	24	1	11	-	-

Comité des Usagers du CH Esquirol

« Une force de propositions pour une amélioration continue »

Rapport annuel 2012

Les travaux sont visibles sur www.unafam87.org, rubrique Notre région

2008	3	26	0	-	-	-
2009	5	44	1	8	-	-
2010	5	33	1	9	-	-
2011	6	37 *	2	12*	-	-
2012	6	38	1	11	1	3

(*) non compté les participants de cette réunion interne et de la rencontre avec le Directoire du 21 novembre

Point 5 : Contribution au fonctionnement du CHE

Elle couvre les actions suivantes :

- Les représentations dans les instances
- Les participations aux manifestations
- Les propositions d'améliorations suivies dans la mosaïque
- Les thématiques mises à l'ordre du jour pour les rencontres avec le Directoire.

Les représentations

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre de réunions	20	16	11	35	36	24	36

Liste des différentes instances dans lesquelles les usagers sont présents

Conseil de surveillance	CLAN	CRUQPEC
Groupe de travail Admission	CSIRMT	CAL
CCVAQSS	Bureau du Comité d'éthique	COGERIVI
COMEDIMS	Commission Permanente Usagers	CDSP
Comité d'éthique	Professionnels	CREX
Groupe de travail Certification	Rencontre avec le Directoire	CLIN
Groupe de travail Douleur		

2012 :

Le CdU propose des candidatures pour le Comité des usagers du CPSM de St Yrieix.

Les RUs préparent la CRUQ du 22 et rédigent une déclaration contenant les propositions suivantes :

- 1_ Améliorer la disponibilité des acteurs, continuer leur formation voir des simulations pour traiter encore plus le volet humain de ces situations complexes.
- 2_ Ecouter, intégrer, voire consigner toutes les informations données par les familles qui sont le constat d'un accompagnement dont il est important de tenir compte.
- 3_ Améliorer les postures qui tendent à reconnaître la place, le rôle et la douleur des aidants familiaux.
- 4_ Avoir peut-être, donner une vision, une perspective plus « espérante du futur ».
- 5_ Réfléchir sur l'idée que des pratiques peuvent être de l'ordre, du niveau de l'établissement et moins de l'unité (accueil, l'isolement draconien, l'annonce, la prise en compte « de l'après drame »...)
- 6_ Informer sur la présence de représentants des usagers dans la CRUQPEC.

Le CdU propose et accepte à l'unanimité des présents que le Directeur d'établissement, la Présidente de la CME et la Directrice des soins, soient des invités permanents aux réunions internes du CdU

Les manifestations

Année	Manifestations
2006	Signature de la Convention du CDU avec le CHE.
2007	Rencontre avec les assistantes sociales.
2008	Congrès Santé mentale et territorialité
2009	Colloque Social
2009	Recherche
2009	Rencontre avec les personnes de DAUMEZON
2010	Agenda 21,
2010	CMP de St Yrieix,
2010	Trophée des usagers
2011	SISM, journée porte ouverte à la MDU.
2011	SISM, journée Recherche.
2011	Journée « sécurité des patients ».

2012	Visite de l'Unité d'évaluation et d'orientation Morel
2012	SISM, Journée porte ouverte à la MDU
2012	Présentation programme PROFAMILLE
2012	La cellule de communication du CdU rencontre la Présidente de la CME
2012	Après midi de présentation du CdU au personnel
2012	Interview pour le film documentaire croix rouge « l'esprit des lois »
2012	Journée « sécurité des patients »
2012	Après midi Contrat local de santé

Les thématiques mises à l'ordre du jour du Directoire par le CdU

Eduquer la famille pour une meilleure alliance.

Réflexions sur le programme Profamilles.

Mise en place sur le pôle de territoire d'un numéro de téléphone et d'une équipe spécialisée type SAMU Psychique.

Relance en cas de rendez-vous manqué par le patient.

Abri auvent en face du bâtiment

Mise en application de la loi 2011-803

Mise en œuvre d'une intervention graduée y compris à domicile

Développer l'alliance thérapeutique par l'information et la formation vers les familles et les aidants

Suivi et action en cas de rendez-vous manqué

Les solutions ambulatoires à domicile

En complément du traitement médicamenteux, importance de la stimulation apportée par les activités socio-thérapeutiques.

Information faite aux familles sur l'existence du réseau d'entraide France-Alzheimer

Formations par le CHE à destination des représentants des usagers (Education thérapeutique, gestion des risques....)

Proposition de rencontre du Comité des usagers avec le Conseil de surveillance.

Installation d'abris dans le parc, suite à demande des usagers.

2012

Point sur la répartition du type d'audiences.

Cartographie des programmes de sortie

Les formations et programmes psycho éducatifs demandés

Les rendez-vous manqués

Le DMP

Les médiateurs en santé mentale au CHE

L'orientation en direction des aidants par les professionnels sur la MDU

Intégration du réseau TC au sein du CHE

La mosaïque des perceptions

Tableau du suivi

Numéro	Thème suivi	Statut
2012 -1	Le projet Bientraitance	En cours
2010 -1	Sortie patient, s'assurer du domicile et des conditions au domicile	A développer
2010 -2	Sortie patient, assurer une information adaptée à l'entourage	En cours
2010 -3	Délais d'attente Hospitalisation consultation	A développer
2010 -4	Synchronisation des agendas avec la CDHP	Fait 2012
2010 -5	En plus du médicament la stimulation	En cours
2010 -6	Démarche d'orientation pour les familles touchées par la maladie d'Alzheimer	En cours
2010 -7	Information du médecin traitant	A développer
2010 -8	Optimisation de la PEC des patients	En cours
2010 -9	Dossier du patient	A développer
2010 -10	Organisation en pôles version 2010	Fait 2011
2010 -11	Information en cas de dommage	A développer
2010 -12	Guide sur la recherche du consentement	A développer
2010 -13	Ecouter le témoignage des familles	A développer
2010 -1	Sortie patient, s'assurer du domicile et des conditions au domicile	A développer
2010 -2	Sortie patient, assurer une information adaptée à l'entourage	En cours
2010 -3	Délais d'attente Hospitalisation consultation	A développer
2009 -1	Abri, auvent de protection de l'allée qui fait face à l'administration	Fait 2012
2009 -2	Mentionner la MDU sur le panneau général	Fait 2010
2009 -3	Panneau indicatif sur la porte de la MDU	Fait 2010
2009 -4	Réponses graduées : numéro de téléphone en 1er niveau	En cours

2009	-5	Réponses graduées : déplacement si il y a lieu	En cours
2008	-1	Charte du CHE : La famille est évoquée	Fait 2009
2008	-2	Eduquer la famille pour une meilleure alliance	A développer
2008	-3	Relance en cas de rendez-vous manqué par le patient	A développer
2008	-4	Rencontre avec les deux associations d'aide aux malades alcooliques	A développer
2008	-5	Evocation de tous les cas en CRUQPEC	Fait 2010
2008	-6	Inviter le représentant des usagers au bureau du Comité d'éthique	Fait 2009
2008	-7	Faciliter l'orientation des familles vers la MDU	En cours

Résumé

Fait : 8 items

A développer : 12 items

En cours : 9 items

L'accueil des avocats

Les avocats tiennent une permanence à la Maison de usagers tous les mardis

	2010	2011	2012
Par le CHE	10	12	11
Par le CDU	33	32	34

Point 6 : Formation des Rus dispensées par le CHE

Le CHE propose de suivre des formations que suivent les professionnels de l'établissement :

Bientraitance

Risque suicidaire

Adhésion aux soins, recherche du consentement

.....

Tableau de suivi

Année	Formation	RUs
2012	Bientraitance	2

Point 7 : Conclusion

En santé mentale, peut-être plus que dans d'autres domaines de la santé, la prise en compte de la famille est tout aussi importante que celle de l'utilisateur.

Représenter les usagers du système de santé, c'est être présent dans les différentes instances afin de porter les attentes et les besoins des personnes malades et de leur famille.

Dans un contexte, certes difficile, les représentants des usagers oeuvrent afin de passer du « possible au souhaitable ».

Les usagers dans l'expression de la démocratie sanitaire au CHE



La cellule de communication du CDU

Marie-France LAROCHE

Robert COSTANZO