

**Label 2016-2017 « Droits des usagers de la santé »**  
**Projets déposés en 2017**

NOM DE LA STRUCTURE	INTITULE DU PROJET	RESUME DU PROJET
<i>Association départementale France Alzheimer Hérault à Montpellier</i>	<i>Elaboration d'un guide pratique spécial Hérault par France Alzheimer 34</i>	Il s'agit d'un guide pratique recensant l'ensemble des informations et coordonnées des protagonistes de l'Hérault intervenant dans le champ de la maladie d'Alzheimer ou apparentée. Les données recensées sont complètes : centres de consultation, soins médicaux et paramédicaux, mesures d'accompagnement, services sociaux compétents, aides, actions de soutien, hébergement, droits des malades, dispositifs juridiques... Guide à destination des usagers et des professionnels de santé du département de l'Hérault (34).
<i>Maison Saint-Jacques – Maison d'accueil spécialisée de Roquetaillade</i>	<i>Réaffirmer les droits des usagers et améliorer leur appropriation par les résidents en adaptant le règlement intérieur avec eux</i>	Règlement intérieur de l'établissement réalisé sous forme de pictogrammes par et pour les résidents adultes polyhandicapés. Le document leur est rendu accessible, les résidents devenant de vrais acteurs définissant les règles de vie en collectivité. Avec l'équipe pluridisciplinaire, ils ont discuté des thèmes à inscrire dans le règlement et l'ont ensuite élaboré par des jeux de rôles, des mises en scène et des photographies. Ludique, cette initiative a permis aux résidents de mieux connaître leurs droits et d'exploiter les idées et compétences de chacun.
<i>Centre hospitalier de Perpignan</i>	<i>Un cadre de santé pour l'aboutissement de réclamations : enfin du concret</i>	Recrutement par le CH d'un cadre de santé expert qualité des soins (à temps plein). Pivot dans la gestion des réclamations des usagers, et donc dans le fonctionnement de la CDU, il est en lien avec les représentants des usagers, les équipes, les membres de la CDU et la Direction. Il élabore des plans d'actions et s'assure de sa mise en œuvre dans l'établissement.

<p><b>Hôpital Joseph Ducuing à Toulouse</b></p>	<p><i>Formation des professionnels aux droits des patients hospitalisés</i></p>	<p>Afin d'améliorer les connaissances en matière de droit des patients hospitalisés, organisation d'une formation de 2 jours à destination des professionnels de l'hôpital. Plusieurs intervenants se sont relayés pour traiter des droits des patients, avec des apports théoriques (textes constitutionnels, législatifs et réglementaires) et des cas pratiques. Intérêt du contenu de la formation, co-élaboré avec les RU et l'équipe de Direction.</p> <p>A l'issue de la formation, un quizz a été remis aux participants qui ont proposé de nouvelles thématiques.</p>
<p><b>EHPAD Notre Dame de la Paix à Lagardelle-sur-Lèze</b></p>	<p><i>Le projet personnalisé, droits des usagers et démarche de bientraitance</i></p>	<p>Mise en place d'un projet personnalisé, réalisé en lien avec les équipes et les résidents, réactualisé et évalué très régulièrement. Son succès tient à l'articulation des informations entre les différents protagonistes (aidants professionnels et familiaux, résidents). Il s'agit d'un vrai accompagnement psychologique individuel à la mesure des besoins et des habitudes du résident. Décliné sous forme de pictogramme affiché dans les chambres, il est plus facilement assimilé par les résidents et les professionnels exerçant dans l'établissement.</p>
<p><b>Centre hospitalier intercommunal de Castelsarrasin Moissac</b></p>	<p><i>Les cafés citoyens : un exemple concret de démocratie sanitaire</i></p>	<p>Ce projet prend la forme d'une consultation participative des citoyens, potentiellement de futurs patients, dans des cafés ou restaurants des villes alentours. La discussion porte autour de la question « <i>comment le patient peut-il être acteur de sa sécurité lors des soins ?</i> ». Il s'agit d'un véritable débat public où interagissent représentants des usagers, professionnels et citoyens. La communication et la médiatisation autour de l'évènement assurent son succès. Les résultats de ces échanges sont présentés en instances en vue d'être intégrés dans les orientations stratégiques de l'établissement.</p> <p>3 rencontres ont déjà eu lieu.</p>
<p><b>Résidence Le Jonquère Groupe SCAPA à Juillan</b></p>	<p><i>L'association de l'utilisateur à la démarche de gestion des risques</i></p>	<p>Mise en place de comités de retour d'expérience (CREX).</p> <p>Véritable culture de l'analyse des événements indésirables, ils permettent de mieux appréhender les facteurs de risque et de s'inscrire dans une démarche d'amélioration de la qualité.</p> <p>Les événements indésirables graves sont discutés et analysés en réunion pluridisciplinaire.</p> <p>La démarche et le plan d'actions sont ensuite validés par le conseil de vie sociale incluant usagers et représentants d'usagers. Cela permet de développer le dialogue et la transparence entre les professionnels et les usagers.</p>