

Historique sur les lauréats au concours national – critères de sélection

L'ARS, après avis de la Commission spécialisée dans le domaine des droits des usagers de la CRSA, propose les meilleurs projets labellisés au niveau régional à concourir au niveau national.

Le jury national récompense les initiatives innovantes et originales, ayant **une dimension plus large que les projets labellisés au niveau régional**.

Il favorise les projets s'inscrivant dans une perspective de décloisonnement ou mettant en valeur des regroupements, des synergies et des coordinations s'inscrivant dans les parcours de santé, de soins et de vie des usagers, tout en veillant à l'association ou à l'implication des usagers, des patients, des résidents.

Il encourage les efforts menés pour donner corps à la démocratie en santé en développant les actions de type participatif au sein des établissements de santé ou des structures spécialisées – et d'accompagnement des personnes.

Le projet doit être réellement vecteur de progrès et d'amélioration pour tous. Une attention particulière est souvent portée sur la diffusion des actions menées par les acteurs concernés au travers de plaquettes d'informations, d'affiches, d'articles de presse, de réseaux sociaux, d'internet...

✓ LES LAURÉATS 2019

« Améliorer la communication par la réclamation » **Centre hospitalier de Douarnenez (Bretagne)**

Le projet consiste à prendre en compte l'expérience d'une réclamante et de l'associer à des actions de formation destinées aux internes. Parmi les sujets abordés, l'importance de la dimension relationnelle de la prise en charge, qui n'est pas moins importante que le soin et en fait partie intégrante.

« Ouvrez votre DMP comme tout le monde et avec tout le monde ! » **Association des Paralysés de France (APF) Bourgogne-Franche-Comté**

Le projet vise à expérimenter, en lien avec la CPAM, l'ouverture du DMP aux publics vulnérables tels que les personnes souffrant d'un handicap psychique, qui sont des usagers réguliers des services de soins. Cette démarche va permettre d'adapter l'outil DMP à ces personnes qui ainsi, contribueront elles aussi à son amélioration.

« Faire d'une volonté une réalité : la bientraitance de la personne âgée » **Organisme régional d'appui à la qualité des soins (ORAQS 97) (Guadeloupe)**

L'objectif de ce projet vise à initier, en association avec de nombreux partenaires dont France assos santé Guadeloupe ou encore l'espace de réflexion éthique régional de Guadeloupe, une démarche très opérationnelle pour sensibiliser les établissements de santé, les EHPAD et les services de soins à domicile à la bascule entre bientraitance et maltraitance ordinaire envers les personnes âgées. 5 thèmes ont été illustrés par vidéo et les courts-métrages qui en résultent, remis gracieusement à tous les promoteurs de la bientraitance.

« Mettre en place un interprétariat professionnel en psychiatrie »

EPSM Etienne-Gourmelen (Bretagne)

Pour répondre à un besoin croissant des équipes, de plus en plus démunies face à des patients en exil ou migrants, sans domicile, victimes de violences voire de psycho-traumatismes, la nécessité de mettre en place un interprétariat professionnel s'est progressivement confirmée. Ce projet est satisfaisant tant pour les professionnels de santé (respect du secret professionnel, droit à la confidentialité, consentement éclairé) que pour les patients et accompagnants (meilleure adhésion au projet thérapeutique, aux mesures de prévention, d'observance et de suivi).

« Des patients enseignants au sein de l'université »

Université Paris XIII

Depuis 2016, le programme enseignant-patient (PEP13) aborde la « perspective patient » dans les programmes d'enseignement des futurs médecins généralistes afin qu'ils puissent, une fois diplômés, l'intégrer à leur pratique. Des patients enseignants interviennent en binôme avec des médecins enseignants, en enseignement dirigé (ED) ou en groupe d'enseignement à la pratique réflexive entre internes (GEPRI), pour favoriser notamment l'échange de pratiques autour de situations cliniques vécues par les internes ou encore la pédagogie inversée grâce à des exposés présentés par les internes.

✓ **LES LAURÉATS 2018**

« Promotion des commissions des usagers et des droits des patients »

Association Alliance du cœur et l'hôpital privé Nord-Parisien de Sarcelles (Ile-de-France)

Les représentants des usagers sont insuffisamment connus de la population, de même que les commissions des usagers des établissements de santé par les personnels hospitaliers et les patients. Or leurs missions contribuent à améliorer la relation soignant/soigné. Concrètement, le projet se présente sous la forme d'un diaporama à destination des professionnels pour rappeler le rôle de la commission des usagers, avec une déclinaison en set de table destiné aux patients pour les informer sur leurs principaux droits.

« Patient-expert »

Centre de lutte contre le cancer Paoli-Calmette (PACA)

L'objectif de ce projet est de renforcer et valoriser les actions et initiatives innovantes de partenariat avec les patients et les représentants des usagers ayant comme dénominateur commun les droits individuels et collectifs des usagers de la santé.

Le projet s'est monté autour d'une conviction : celle que le respect des droits fait partie intégrante de la politique qualité et gestion des risques d'un établissement de santé. Concrètement, l'institut Paoli-Calmettes associe des représentants de patients à la définition de son projet d'établissement et à sa mise en œuvre : il les intègre aussi à sa commission des usagers et à son comité opérationnel des risques. En outre, la promotion du « patient expert » au sein de l'IPC est systématique.

« Les droits en prison pour et avec les personnes détenues »

Association de lutte contre le sida de Lyon (ALS, Auvergne Rhône-Alpes)

Le projet vise à améliorer les connaissances des personnes incarcérées sur la santé en général et le VIH/SIDA, les hépatites et les IST en particulier, mais aussi, à accompagner ces personnes, notamment lors de leur sortie de prison, en les informant sur leurs droits sociaux, des dispositifs et des structures relais disponibles. Concrètement, un livret d'information sur la santé et les droits en prison a été conçu pour et par des personnes détenues, traduit dans quelques langues étrangères et décliné en clips audiovisuels (français et langues étrangères).

« Le potager thérapeutique »

Comité d'étude et d'information sur la drogue et les addictions (CEID-CSAPA) de la Ferme-Merlet (Nouvelle-Aquitaine)

Le projet est issu d'une co-construction avec les personnes accueillies au centre souffrant ou ayant souffert de troubles addictifs, en situation d'exclusion, d'isolement social ou en voie de réinsertion, présentant certaines difficultés (absence de perspective, isolement, mésestime de soi). Concrètement, ces personnes s'impliquent dans un atelier thérapeutique consistant à cultiver un potager et à en exploiter les produits pour se forger une autre identité que celle de « patient » ou « ex-toxicomane ».

« Intégration du handicap à l'université »

Institut catholique de Lille et l'unité de recherche HADEPAS (Hauts-de-France)

La démarche consiste à favoriser l'intégration du handicap à l'université et, pour ce faire, à aller plus loin que le simple témoignage : à savoir, susciter une dynamique inclusive jusque dans les processus pédagogiques. Des binômes (une personne déficiente intellectuelle / un enseignant-formateur) se chargent d'adapter les modules de formation dispensés pour montrer en quoi la différence participe de la société et apporte un « plus »

✓ **LES LAURÉATS 2017**

« Le jeu KESKESEX »

ADAPEI de l'Oise-Etouy (Hauts-de-France)

Au moyen d'un jeu de l'oie adapté, le projet permet de rendre concret et pragmatique la découverte de l'accès à la vie sexuelle et affective. Les équipes éducatives, les familles et l'ADAPEI de l'Oise ont souhaité « donner des clés » aux personnes en situation de handicap mental pour qu'elles accèdent à une sexualité comprise et assumée, plutôt que pulsionnelle et subie.

« Un véhicule itinérant pour la promotion de la santé et des droits des usagers »

AFAD du Bourbonnais (Auvergne-Rhône-Alpes)

Dans un département en ruralité dite « profonde », il faut se rendre au plus près des usagers pour faire connaître leurs droits. En sillonnant les routes du Bourbonnais et de l'Auvergne avec un véhicule itinérant, l'association va à la rencontre des personnes âgées, isolées, précaires ou en quartier prioritaire. Les bénévoles de l'association mais aussi les représentants des usagers ont une double action : d'information et de prévention du diabète et de promotion des droits des usagers. C'est un accompagnement personnalisé proposé à la population, par le biais d'entretiens.

« L'ordonnance visuelle »

CCAS de la Voulte-sur-Rhône (Auvergne-Rhône-Alpes)

Dans un atelier d'alphabétisation et de lutte contre l'illettrisme, des participants ont manifesté leurs craintes, depuis un accident médicamenteux, de prendre des médicaments ou d'en délivrer à leurs enfants. Le CCAS de la Voulte-sur-Rhône a entendu les préoccupations de ces personnes et a inscrit en 2012, dans le contrat urbain de cohésion sociale, un projet d'ordonnance visuelle. Ces personnes n'osaient pas faire part, tant aux professionnels de santé qu'à leur entourage, de leur incapacité à comprendre une ordonnance. La sécurité de ces personnes ainsi que leur autonomie dans l'observance de la prescription devaient être restaurées. Ainsi, grâce à la mobilisation des professionnels du secteur social, du secteur sanitaire et des participants à l'atelier d'alphabétisation, l'ordonnance visuelle est née. La traduction visuelle de la prescription médicamenteuse limite les risques et rend autonome son utilisateur.

« Les comptes rendus de conseil de vie sociale sous forme de journal vidéo »

Association du centre de rééducation motrice de Champagne-Fagnières (Grand-Est)

Le conseil de vie sociale (CVS) en tant qu'instance de démocratie sanitaire est souvent peu attractif et peu accessible. En 2014, à l'occasion d'un CVS, ont été discutées des modalités pour rendre l'instance plus lisible, susciter l'intérêt des jeunes résidents et de leurs parents. Dynamiser le conseil de vie sociale et impliquer davantage les jeunes résidents dans la vie de l'établissement qui est aussi le leur, tels sont les objectifs des comptes rendus sous la forme d'un journal vidéo. Ce format a donné une dimension renouvelée au CVS, combinant information, formation et plaisir. Les informations sont diffusées sous la forme d'un journal télévisé, réalisé par et pour les jeunes avec le soutien d'un vidéaste réalisateur. Le jeune public se forme aux techniques vidéo, à la présentation de l'information : la notion de plaisir est très présente.

« Une communication facilitée avec les usagers sourds et malentendants »

CHR Metz-Thionville (Grand-Est)

Les associations d'usagers sourds et malentendants ont fait connaître les difficultés de communication pour la prise de rendez-vous, les demandes de renseignements, plus globalement l'accès aux soins dans un établissement de santé. Le CHR de Metz-Thionville a cherché à améliorer l'autonomie des usagers sourds et malentendants. Désormais, la prise de rendez-vous peut se faire au moyen d'une application disponible sur les téléphones portables. Les associations d'usagers et leurs partenaires ont construit ensemble ce dispositif. Plusieurs sites ont déjà mis en place l'outil de télé transcription instantanée mettant en relation les usagers et les personnels de l'établissement. Le recours à une tierce personne, ami ou famille, n'est plus nécessaire et la confidentialité ainsi que les informations personnelles sont assurées.

✓ **LES LAURÉATS 2016**

« Prévention et réduction des risques pour les personnes travailleuses du sexe »

Association Médecins du Monde de Rouen (Haute Normandie)

Depuis une quinzaine d'années, l'association Médecins du Monde accompagne à Rouen les personnes travailleuses du sexe, lors de maraudes. Les membres de l'association avaient en effet compris que ces personnes ne viendraient pas d'elles-mêmes dans les locaux : dès lors, il fallait prendre les devants et aller à leur rencontre. A leur contact, les membres ont fait un autre constat : cette population travaillant dans la rue, très isolée et très fragilisée, ne bénéficiait d'aucune prise en charge sanitaire. Une fois le lien et la confiance établis, Médecins du Monde a pu créer un accueil de jour, ainsi qu'un numéro de téléphone dédié. L'objectif est ainsi d'aller plus loin, d'aider les personnes travailleuses du sexe à s'autonomiser et de répondre à leurs besoins spécifiques.

« L'intégration des proches dans la prise en charge du patient en réanimation »

Centre hospitalier d'Argenteuil (Ile-de-France)

Au centre hospitalier d'Argenteuil, la question de l'accueil et de l'intégration des familles dans le parcours des soins des patients est abordée depuis plusieurs années. Au sein du service de réanimation, un groupe de travail a démontré que cette intégration permettait de réduire les symptômes d'anxiété, de dépression et de stress post-traumatique des patients et de leurs proches, alors même que l'environnement médical est pourtant très présent- voire impressionnant- dans ce service. Ainsi, depuis plus de 5 ans, le service de réanimation a décidé d'accueillir les familles 24 heures et 7 jours sur 7, en les impliquant pleinement dans cette réorganisation.

« L'accompagnement de la douleur à domicile »

Hôpital local Jean-Baptiste-Caron de Crèvecœur-le-Grand (Picardie)

A l'hôpital local de Crèvecœur-le-Grand, la notion de douleur et sa prise en charge font partie intégrante des dispositifs de soins, que ce soit au sein de l'établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) ou du service de soins de suite et de réadaptation (SSR). Dans le cadre de groupes de travail avec les professionnels de santé référents, la question de la prise en charge de la douleur à domicile s'est donc posée, puisque les patients SSR n'ont pas vocation à demeurer au sein de l'établissement. Ainsi, les infirmiers et les aides-soignants référents du service de soins infirmiers à domicile (SSIAD) et les représentants de la direction de l'hôpital ont voulu créer un dispositif coordonné, intégrant la parole des usagers, pour poursuivre la prise en charge de la douleur à domicile.

« Le développement de la démocratie en santé »

Hospitalité Saint-Thomas-de-Villeneuve de Lamballe (Bretagne)

HSTV (Hospitalité Saint-Thomas-de-Villeneuve) est un groupe pluridisciplinaire à dominante médicale de courts et moyens séjours, de chirurgie et d'urgence, mais aussi médico-sociale avec des établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) et des foyers pour personnes handicapées.

Le groupe s'est structuré autour d'un axe : associer les usagers et leurs représentants au processus global de décision, y compris stratégique. Au-delà d'une simple réflexion, la direction du groupe a voulu mettre en pratique cette co-construction pour un développement concret de la démocratie en santé et de sa mise en application.

« Chronique du tiers exclus »

EPSM Lille Métropole (Nord-Pas-de-Calais)

A l'occasion de ses 400 ans, l'établissement public de santé mentale (EPSM) Lille Métropole a voulu retracer une partie de son histoire dans un film, en donnant la parole aux équipes soignantes, d'hier et d'aujourd'hui, ainsi qu'aux patients. Une cinéaste ayant déjà travaillé avec l'établissement a été en charge du projet. Très vite, les patients de l'établissement ont pris ce projet de film à bras le corps, pour (re)interpréter eux-mêmes des scènes, parfois belles ou plus sombres, vécues au sien de l'hôpital. Le projet, toujours en cours, a dépassé toutes les attentes, tant pour la cinéaste que pour les équipes soignantes et les usagers.

✓ LES LAURÉATS 2015

"La Passerelle »

Centre hospitalier privé de Saint-Brieuc

Accompagnement des personnes dans leur parcours de soins. Il s'agit d'un lieu spécifique de réorientation, aménagé dans les locaux de l'établissement, où les patients et leur entourage peuvent obtenir gratuitement un soutien et une meilleure information. L'équipe de la Passerelle est composée de médecins, d'infirmiers, de psychologues, d'assistants sociaux, de socio esthéticiennes...

Projet "Inter-CVS"

Comité départemental des retraités et personnes âgées (Coderpa) Essonne

Un réseau d'élus et de présidents de conseils de vie sociale pour les personnes âgées visant à favoriser les échanges autour des bonnes pratiques, connaître la situation des résidents et produire des outils utiles pour les CVS et pour la promotion du bien-être et de la bientraitance.

"Rallye droits des usagers"

Groupe hospitalier mutualiste de Grenoble,

Compétition ludique lors de laquelle les professionnels de santé, regroupés en deux équipes, doivent répondre à des énigmes sur les droits des usagers. Un parcours d'étapes au sein de l'établissement comprend des tests de connaissances et des fiches tests.

« Rien pour nous sans nous »

L'ADAPEI des Alpes de Haute-Provence (PACA)

Démarche favorisant l'autoreprésentation des personnes déficientes intellectuelles. Celles-ci sont en effet souvent représentées par leurs parents ou leurs représentants légaux. Cette démarche vise donc à leur donner accès à l'expression, à la décision, ainsi qu'à un soutien, sur des sujets comme le travail, la vie privée ou les loisirs.

« Handiconsult »

Centre hospitalier d'Annecy-Genevois

Plateforme facilitant l'accès aux soins courants des personnes handicapées. Grâce à un numéro de téléphone dédié, une infirmière prend connaissance des besoins du patient pour préparer en amont ses visites en organisant les consultations pour un parcours facilité.

✓ LES LAURÉATS 2014

« Chez nous, c'est ici ! »

Hôpital local départemental du Luc-en-Provence (PACA)

Projet de service garant du droit des personnes handicapées. Elaboration du projet de service en cohérence d'ensemble qui s'articule avec le Conseil de vie sociale et qui est le résultat d'une concertation avec les usagers et les acteurs des établissements.

« Un réseau de santé bucco-dentaire pour les personnes âgées et les personnes handicapées »

Association Handident (Besançon, Franche-Comté)

Résoudre le déficit territorial d'offre de soins ou de formation spécifique des chirurgiens-dentistes et soigner un public prédisposé au développement de pathologies dentaires, en l'occurrence les personnes âgées et des personnes handicapées vivant à domicile ou en établissement.

« Une maison des usagers en santé mentale »

Centre de santé mentale MGEN de Lille (Nord-Pas-de-Calais)

La Maison des usagers en santé mentale se situe hors les murs des établissements de santé mentale, elle est au cœur de la cité, en plein milieu de Lille. Ce projet a pour objectif de fédérer les associations d'usagers, les institutions (ARS, MDPH) et les collectivités territoriales et de mettre en place un parcours de soins.

« Mes choix pour ma santé : les directives anticipées »

Clinique des Eaux Claires (Baie-Mahault, Guadeloupe)

Faire connaître le principe des directives anticipées. Des affiches et un support éditorial spécifiques ont été conçus et une journée d'information organisée au sein de l'établissement.

« Promouvoir la bientraitance »

Centre hospitalier de Haute-Gironde (Blaye, Aquitaine)

Le comité de bientraitance du centre hospitalier est à l'initiative de la création de saynètes et de représentations théâtrales illustrant des situations de maltraitance, et en miroir de bientraitance. Mais aussi, à l'initiative d'une Charte de la bientraitance et d'actions de formation des personnels de l'établissement.

✓ **LES LAURÉATS 2013**

« Recueil de la parole de l'utilisateur »

CISS de Picardie

Faire témoigner des usagers - notamment atteints d'une maladie chronique - devant des groupes d'étudiants en médecine afin de leur permettre de mieux prendre en compte leurs attentes, élaborer des supports de formation à partir de ce recueil de parole, recueillir la parole des usagers et la synthétiser dans un livret à destination des professionnels et des usagers de la santé : les enjeux de ce projet sont fédérateurs.

« Plaquette informative sur le deuil périnatal »

Centre hospitalier universitaire de Limoges

Il s'agit d'un dispositif visant à améliorer l'exercice des droits des usagers, dans un contexte particulier : celui du deuil périnatal. Cette plaquette d'information, qui facilite le dialogue, est distribuée en salle de naissance ou en consultation et s'accompagne d'une information orale.

« Entendre et regarder pour prendre en compte le handicap sensoriel »

Centre hospitalier de Château-Thierry

Adapter l'accueil, l'information, les soins et le séjour hospitalier dans sa globalité à la personne atteinte d'un handicap sensoriel pour qu'elle puisse, comme tout usager, accéder aux soins, bénéficier du libre choix, exercer ses droits, faire que son handicap ne soit plus un frein à des soins optimisés et, enfin, lui permettre de participer activement à sa prise en charge : tels sont les objectifs visés par le projet. Ce projet illustre l'adaptation du service public hospitalier aux personnes en situation de handicap.

« Bientraitance à domicile : une implication pluridisciplinaire au quotidien »

Santé service Bayonne et région

Depuis 2007, une réflexion est menée sur le thème de la contention et de la lutte contre la maltraitance, notamment envers les personnes souffrant d'une perte d'autonomie du fait de leur âge ou d'un handicap. Les droits des patients font partie intégrante du projet d'établissement. La volonté est de développer une culture de la bientraitance comme de promouvoir les droits des patients.

« Création et mise en place d'une veille sociale sur les situations d'exclusion des soins

Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT) Bourgogne et Franche-Comté

Le projet de la CARSAT s'inscrit dans le renforcement de la mesure de l'effectivité des droits des usagers par le recensement des situations d'exclusion des soins, mais aussi la transmission de ces informations aux instances décisionnelles afin d'améliorer les dispositifs existants comme les politiques sociales notamment à l'échelle d'un territoire.