**Edition 2020**

**Label « Droits des usagers de la santé »**

**Projets déposés en région Occitanie**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nom de la structure | Intitulé du projet | Résumé du projet | |
| Clinique du Sud à Carcassonne  (AUDE) | **Espace d'Aide, Informations et Accompagnement (Espace AIA)** | Mise en place dans un espace dédié, de réunions animées par les Représentants des Usagers de l'établissement, destinées aux patients et à leurs proches, visant à les conseiller dans leurs démarches administratives de reconnaissance de leur situation de handicap et d'aides financières (dossier MDPH, information sur les associations existantes sur ce secteur…).  Réunions collectives, mensuelles et d’une durée d’environ 1h.  Un partenariat médecin / Représentant des Usagers / assistante sociale a été mis en place pour déterminer les actions à entreprendre suite à ces rencontres. | |
| CHI des Vallées de l'Ariège à Foix  (ARIEGE) | **Comité bientraitance et respect des droits des usagers inter-établissements** | Mise en place d'un Comité de Bientraitance et de Respect des Droits des patients pour l'ensemble des établissements du GHT.  Comité composé de représentants des CDU, des CVS, du Comité éthique, du service de santé au travail, des IFSI, et des professionnels référents bientraitance. 3 réunions / an à minima et différents groupes de travail intervenant sur des thématiques définies  Ses principales actions ont été les suivantes :   * Elaboration d'une procédure de déclaration des faits de maltraitance et d'un recueil d'informations préoccupantes * Elaboration d'une charte de la bientraitance inter-établissements * Mise en place des "supervisions d'équipes" réalisées par des psychologues * Proposition de formations | |
| Clinique la Recouvrance à Fronton  (HAUTE-GARONNE) | **Le patient citoyen et acteur du bien vivre ensemble** | Mise en place d'un atelier "vie collective" et élaboration d'une "charte du bien vivre en communauté".  Il s'agit d'un espace d'expression où les thèmes abordés sont proposés par les patients. Temps d'échanges hebdomadaires avec de patients volontaires, animés par l'assistante sociale de l'établissement.  Au cours de ces entretiens, un temps est consacré à la rédaction de la charte. | |
| CH Gérard Marchant à Toulouse  (HAUTE GARONNE) | **Les réunions soignants-soignés, rencontres et échanges autour du soin** | Création d’un espace de rencontre et d'échange autour du soin. Réunion 1 fois / mois autour d'un café de l'ensemble des patients et des soignants.  Une boîte à idées est mise à disposition afin que les patients y déposent les sujets qu'ils souhaitent voir abordés lors de ces groupes d'échange. | |
| CHU Toulouse  (HAUTE GARONNE) | **L'Espace Associations –Usagers (EA – U), un espace d'humanité et de citoyenneté** | Espace animé par des bénévoles d'associations, coordonné par la Direction Qualité du CHU, permettant d'améliorer la connaissance des associations de patients auprès des usagers, des professionnels de santé et des associations entre elles.  C'est un lieu d'échange, d'écoute, de soutien et d'information destiné à la fois aux usagers et aux professionnels.  De nombreuses animations sont proposées telles des "Café parole thématique" (café thyroïde, café SED, café ENDO) ou des actions de santé publique (journée du rein, aftr work diabète, conférence syndrome Ehlers Danlos), ou encore des tables rondes (endométriose).  Des permanences journalières sont assurées. Les locaux sont spacieux, bien exposés, appropriés pour accueillir du grand public.  Ces espaces sont identifiés par un logo (il existe 3 EA – U sur le CHU) | |
| CH de Bigorre à Tarbes  (HAUTE PYRENEES) | **Projet des usagers: usagers partenaires dans une réflexion collective** | Elaboration d'un projet des usagers commun aux 3 sites du CH de Bigorre. Ce projet comporte 3 axes :   * Droit à l'information (promouvoir notamment une information éclairée sur les directives anticipées) * Amélioration de l'accès aux soins par une communication adaptée et complète, amélioration des parcours des personnes vulnérables (notamment les personnes âgées), anticipation et coordinations de la sortie * Contribution des usagers – acteurs de la démarche qualité   Pour l'élaboration de ce projet des usagers, des groupes de travail sont mis en place, composés d'un Représentant des Usagers, un médecin, un professionnel ressource (dans le respect de la représentativité des 3 établissements). Ils peuvent être complétés d'associations intervenant dans les établissements. | |
| Nouvelle clinique Bonnefon à Alès  (GARD) | **Œuvrer au quotidien pour la bientraitance** | Ce projet consiste dans la mise en place d'actions visant à promouvoir la bientraitance au sein de l'établissement :   * Evaluer la connaissance des chartes éthique, fin de vie et maltraitance de l'ensemble du personnel * Mettre en place des sessions de formation / sensibilisation à la prévention de la maltraitance, promotion de la bientraitance * Inviter le personnel aux réunions éthique (4 réunions / an) * Mettre en place pour les patients et le personnel, des séances de sport, sophrologie, acupuncture, massage intra crânien, soins esthétiques… * Intégrer les Représentants des Usagers au process patient-traceur afin d'identifier les comportements de maltraitance de la part du personnel * Diffuser des flyers sur différentes actions de prévention et de signalement | |
| Association ASA  Alliance Sage à  Toulouse  (HAUTE GARONNE) | **Amélioration du partenariat en santé à domicile** | Mise en place d'entretiens de groupe (aidés / aidants / professionnels) modéré par un animateur neutre (animateur en sciences de l'éducation) qui a pour objectif de collecter des informations sur un nombre limité de questions définies à l'avance (FOCUS GROUP).  L'objectif à l'issue de ces entretiens est de définir un projet de soin du patient à domicile dans une relation partenariale patient / aidant / professionnel à domicile et de mettre en place des formations "partenariat en santé à domicile" auprès des professionnels des structures concernées.  Les rencontres ont une durée de 2 heures, par groupe de 6 – 8 personnes. Les patients sont des personnes atteintes de maladies neurodégénératives (essentiellement maladie de Parkinson et sclérose en plaques). | |
| CHI des Vallées de l'Ariège à Foix  (ARIEGE) | **Prise en compte de la parole du patient-usager par la méthode AMPATTI**  **(AMélioration du Parcours vécu par le PATient et son entourage par Immersion)** | Il s'agit de suivre le patient tout au long de son parcours de soins afin de recueillir ses impressions, ses observations, comprendre son vécu, construire avec lui le parcours qu'il aurait souhaité en fonction de ses attentes et de ses besoins.  L'accompagnement est réalisé par une personne en service civique qui recueille en temps réel le point de vue des patients et de leurs familles. Cela permet de réaliser un état des lieux pour repérer des axes d'amélioration.  Un comité de pilotage composé de professionnels (directeur qualité, directeur des soins, cadre de santé) met en œuvre ce projet. | |
| APAS 82  Association Promotion, Autonomie et Santé  (TARN ET GARONNE) | **R.E.S.P.I.R.E.**  **(Réfléchir Ensemble**  **pour un Soin Participatif et Intégratif dans le Respect et l'Ecoute)** | A partir d'un questionnaire portant sur la démocratie en santé, adressé aux usagers et aux aidants du SPASAD et du SSIAD, il a été proposé de mettre en place 12 commissions spéciales sur des thèmes prédéfinis, composées de professionnels, d'usagers, d'aidants et de partenaires extérieurs.  L'objectif de ce projet est de mettre en place une réflexion commune visant à mieux impliquer les usagers aux décisions qui les concernent dans le respect de leur projet de vie.  Les usagers et les aidants ont été recrutés via des appels à projet et les partenaires extérieurs ont été invités à participer à ces commissions par mails.  Un flyer a été élaboré pour sensibiliser le personnel des structures.  A l'issue de ces commissions, un plan d'actions est mis en œuvre au sein du SPASAD et du SSIAD. | |
| CHI des Vallées de l'Ariège à Foix  (ARIEGE) | **L'accès aux soins aux usagers en situation de handicap mental / polyhandicap** | Ce projet consiste à mettre en place un certain nombre d'actions visant à améliorer la prise en charge des personnes en situation de handicap mental et polyhandicap.  Types d’actions :   * Mieux organiser l'accueil des patients avec un accès rapide aux consultations * Définir des spécificités notamment pour la prise en charge aux urgences * Améliorer la signalétique et l'accès des personnes à mobilité réduite * Compléter l'offre de soins pour permettre une meilleure prise en charge * Améliorer la coopération entre l'établissement et les associations d'usagers œuvrant dans le secteur du handicap | |
| Oscar's Angels à Toulouse  (HAUTE GARONNE) | | **Le rôle du bénévole dans le parcours de soins en pédiatrie** | Mise en place d'un accompagnement humain, en présentiel, des usagers et de leurs familles dans le parcours de soins pédiatriques (neuro-chirurgie, neuro-oncologie, neurologie, soins palliatifs et réanimation).  Les bénévoles assurant cet accompagnement font les déplacements avec les familles si nécessaire, apaisent les parents, les conseillent et les orientent. Ils sont sélectionnés par l'association et suivent une formation pratique de 6 mois sur le terrain avec un bénévole sénior puis une formation théorique composée de 10 modules. |
| CHU Nîmes  (GARD) | | **Création d'un dispositif de médiation dans le secteur médico-social** | Mise en place d'un dispositif de médiation dans l'ensemble des établissements sociaux et médico-sociaux gérés par le CHU de Nîmes (11 EHPAD, 1 hôpital de jour, lits d'hébergement temporaire, 2 SSIAD et 1 CSAPA).  A noter la mise en place d'un questionnaire de mesure de la qualité de l'entretien de médiation. |
| Faculté de Médecine de Toulouse  (HAUTE GARONNE) | | **Patients-aidants partenaires dans la formation des professionnels de santé** | Ce projet est le prolongement du dossier labellisé en 2019, intitulé "création d'un conseil pédagogique des usagers de la santé".  Il s'agit dans cette phase de l’opérationnalisation du dispositif relatif aux Patients Aidants Formateurs (PAF) : dispositif de recrutement, élaboration de la charte de déontologie, des compétences requises, des formations nécessaires et élaboration d'une grille d'évaluation destinée aux étudiants.  Ces Patients Aidants Formateurs recrutés et formés participeront à la formation des étudiants en médecine, maïeutique et IFSI en 2020, ainsi qu'au sein de nouvelles formations (3ème cycle et DPC) |
| Polyclinique du Sidobre à Castres  (TARN) | | **Je vais au bloc debout !** | Permet de conduire le patient au bloc opératoire en marchant, accompagné d'un brancardier et en utilisant une tenue appropriée.  Le patient est ainsi moins stressé avant une intervention, la prise en charge est plus humaine, la dignité et l'autonomie sont respectés.  Pour les enfants, une voiture électrique est utilisée pour les conduire au bloc opératoire, toujours sous la surveillance du brancardier. |
| ADAGES à Montpellier  (HERAULT) | | **Filière d'accès aux urgences Vulnérabilité - Handicap** | Mise en place d'une procédure spécifique d'accueil aux urgences pour les personnes en situation de handicap ou en grande vulnérabilité.  Mise en place d'un support de communication (fiche vulnérabilité – handicap) établit entre le CHU de Montpellier (centre 15 et service d'urgences) et 6 associations sociales ou médico-sociales de Montpellier.  Ce projet tend à raccourcir les délais d'attente, assure une meilleure fiabilité de l'information et améliore la sécurisation du parcours de soins. |
| ARSEAA – Pôle guidance infantile à Labège  (HAUTE GARONNE) | | **Promotion de la bientraitance dans le processus accueil en pédopsychiatrie** | Ce projet initié par la Cdu repose sur la réalisation d'entretiens d'une durée de 15 à 20 mn avec les familles, structurés sur la base d’un cahier des charges.  Les entretiens favorisent l'échange et la parole, ils sont menés en binôme avec un membre de la CDU et ont abouti à la mise en place de préconisations suivies d'un plan d'actions.  Ce projet a pour objectif l'amélioration de la qualité de l'accueil au sens large (accueil physique, téléphonique, les locaux, les premiers rendez-vous, l'information reçue et l'échange avec l'équipe soignante) dans l'ensemble des structures de pédopsychiatrie du pôle guidance infantile (CMP, CATTP et hospitalisation de jour). |
| Présence Infirmière 66 à Perpignan  (PYRENEES ORIENTALES) | | **"Parole d'usager" de la consultation à l'engagement** | Mise en place d'un CCU (Comité consultatif des Usagers) au sein de l'association, composé d'usagers, d'aidants et de représentants du personnel.  Elaboration par ce CCU d’un questionnaire de satisfaction des usagers du service de soins à domicile, réalisé sur tablette au domicile des usagers par des aides-soignantes.  Les résultats du questionnaire sont débattus en CCU avec définitions de plan d'actions d'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge. |
| Fédération Occitanie Roussillon des Maisons de Santé (FORMS) et France Assos Santé Occitanie  (HAUTE GARONNE) | | **Co-portage de la démarche qualité FORMS et France Assos Santé** | Cible : MSP, ESP, voire CPTS  Mise en place d’une démarche visant à développer une culture de l’intégration des usagers en amont et en aval de la création des projets de santé des équipes pluri-professionnnelles coordonnée  Vise à développer la démarche qualité au sein des maisons de santé pluri professionnelles.   * Développer une formation commune représentants des usagers et professionnels pour accompagner les équipes, * Sélectionner des équipes volontaires pour être accompagnées dans cette démarche via un appel à projet, * Accompagner en binôme RU / professionnels experts les équipes. |