



PROJET DES PERSONNES CONCERNÉES





SOMMAIRE

Préambule.....

3

Engagement institutionnel

4

Cadre législatif

5

Méthodologie

5

Axe 1 Améliorer la politique d’accueil des usagers et de leurs proches

6

Axe 2 Renforcer la connaissance des missions des représentants des usagers et de la Commission des usagers

8

Axe 3 Continuer d’impliquer les représentants des usagers et les usagers à la vie institutionnelle

9

La Commission des usagers

10

Contacts.....

11

PRÉAMBULE

La sémantique qui sera utilisée dans ce projet sera importante. L’utilisation du terme « personnes concernées » est moins stigmatisant. Il est proposé de renommer le projet des usagers par le projet des personnes concernées. Pour autant, il s’agit bien du projet prévu aux dispositions de l’article R1112-80, II, 4^e du code la santé publique.

Il convient par conséquent de rappeler que les personnes concernées sont des personnes en voie de rétablissement mais dont le parcours de soins est toujours effectif. Elle représente l’ensemble des usagers, de notre patientèle, dans les décisions institutionnelles aux côtés des représentants des usagers depuis 2022.



ENGAGEMENT INSTITUTIONNEL

Le projet des personnes concernées répond aux orientations du Projet d'établissement et du Projet médico-soignant de l'EPSM.

Comme l'indique la préface du projet médico-soignant, rédigée par les usagers :

« Notre participation et notre collaboration permettent la prise en compte des avis des usagers lors de chaque codécision sur différentes thématiques. Nous sommes fiers d'accompagner le projet médico-soignant et d'apporter notre savoir expérientiel et notre témoignage tant auprès des professionnels qu'auprès des patients de l'EPSM Val de Lys-Artois pour les cinq années à venir afin de rendre l'accès aux soins positif »¹

Ce projet des personnes concernées a pour objectifs de continuer de répondre aux engagements de l'établissement en termes d'accueil, de prise en soins, de sécurité des soins, de respect des droits des usagers et de prise en compte de leur avis, de leur parole. L'EPSM Val de Lys-Artois s'est engagé dans une dynamique de valorisation et de prise en compte du savoir expérientiel des patients en les intégrant dans différents groupes de travail, en Commission de soins infirmiers, de rééducation et médico-technique (CSIRMT) et en Commission des usagers (CDU). Cette expérience intègre la personne concernée dans une véritable politique de concertation, de co-construction, d'intervention commune en formation, et ce afin de faire entendre la parole des usagers et promouvoir le respect de leurs droits.

Depuis plusieurs années, Madame Thorez représentante des usagers UNAFAM participe aux instances et groupes de travail de l'établissement.

« Les usagers connaissent les atouts et les limites des établissements et dans ses déclinaisons opérationnelles, ils peuvent apporter une plus-value pour la pertinence des projets stratégiques de l'établissement »².



Cet engagement s'est concrétisé pour l'établissement en 2024 par l'obtention du **Prix du jury de l'Agence Régionale de Santé pour le label droit des usagers** pour le projet **Que la citrouille porte la parole et le respect du droit des usagers !**

L'EPSM Val de Lys-Artois est le seul établissement de psychiatrie en France à avoir associé des personnes concernées, toujours dans le parcours de soins, en tant que membre invité permanent à la Commission de soins. La citrouille, symbole du respect de la parole et du droit des usagers est placée au milieu de la table, lors des instances.

Il s'agit également pour l'établissement de donner toute sa place aux proches et aidants des usagers dans leur prise en charge, en leur donnant la parole, en les accompagnant, en les soutenant et en leur donnant la meilleure information possible.

1 - Extrait de la préface des RU et usagers du projet médico-soignant

2 - Construire et faire vivre le projet des usagers en établissements de santé – 2018

CADRE LÉGISLATIF

Le décret du 1^{er} juin 2016 relatif à la Commission des usagers des établissements de santé donne la possibilité à la Commission de proposer un Projet des usagers, après consultation de l'ensemble des représentants des usagers de l'établissement et des représentants des associations de bénévoles.

Ce projet exprime les attentes et propositions des usagers au regard de la politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité de la prise en soins et du respect des droits des usagers.

La Commission médicale d'établissement contribue à son élaboration. Il est transmis par la Commission des usagers au représentant légal de l'établissement

MÉTHODOLOGIE

Le projet des personnes concernées a été travaillé par l'ensemble des membres de la Commission des usagers qui rassemble :

- Les représentants des usagers
- Les usagers/Patients experts
- Médiatrice de santé paire
- Les médiateurs médicaux et non médicaux
- La Direction des soins
- La Direction des relations avec les usagers
- Des représentants de la CSMIRT, du CSE et du Conseil de surveillance
- Des représentants de la direction de la qualité et de la gestion des risques
- Les Présidents des Conseils de la Vie Sociale de la Maison d'Accueil Spécialisé et du Dispositif Institut Thérapeutique, Educatif et Pédagogique
- Un représentant du CSAPA

Le projet a été présenté en réunions soignants/soignés afin de recueillir l'avis des usagers.

Le projet a été également présenté en Commission médicale d'Etablissement et en CSIRMT.

Lors des différentes rencontres, un état des lieux a été effectué, ce qui a permis de définir trois axes de travail avec pour chacun d'entre eux des objectifs à atteindre :

AXE 1 Améliorer la politique d'accueil des usagers et de leurs proches

AXE 2 Renforcer la connaissance des missions des représentants des usagers et de la Commission des usagers

AXE 3 Continuer d'impliquer les représentants des usagers et les usagers à la vie institutionnelle

Pour chacun des axes deux copilotes, membres de la CDU, ont été volontaires afin de suivre l'avancée des objectifs et en faire un bilan.

Une fois par an, un point d'avancée sera effectué en Commission des usagers afin de suivre l'évolution du projet.

L'objectif est de le faire vivre et de le faire connaître à l'ensemble de nos usagers à travers un affichage, une présentation dans les réunions soignants-soignés, mais également à nos professionnels par une présentation dans les réunions d'équipes, les formations et sur le site internet de l'établissement.

AXE 1

AMÉLIORER LA POLITIQUE D'ACCUEIL DES USAGERS ET DE LEURS PROCHES

L'accueil de l'utilisateur et de sa famille est la première étape dans le parcours de soins. Il est essentiel et peut influencer la prise en charge future. Il est donc important pour l'établissement d'avoir une véritable politique d'accueil pour les usagers et leurs proches.

1 // Développer les infirmiers(ères) d'accueil et d'orientation (IAO) sur l'ensemble de l'établissement. La présence d'un IAO permet d'obtenir un gain sur l'intelligibilité du parcours de soins. Il permet de faire le lien avec la famille, le psychiatre lors de l'admission. Le lendemain l'IAO retourne voir le patient pour s'assurer que les informations transmises lors de l'admission ont bien été comprises, notamment en ce qui concerne le respect de ses droits.

2 // S'assurer que les usagers bénéficient d'une information claire et compréhensible par le développement du Facile à Lire et à Comprendre, la mise en place d'un livret d'accueil en braille et en anglais.

FOCUS SUR : Le facile à lire et à comprendre (FALC) est une méthode qui a pour but de traduire un langage classique en un langage simplifié. Le FALC permet de rendre l'information plus simple et plus claire pour les personnes en situation de handicap, dyslexiques, âgées ou encore maîtrisant mal la langue française. Le document en FALC doit avoir été lu et compris par des personnes en situation de handicap intellectuel.

3 // Créer un livret d'accueil à destination des proches.

Les proches sont considérés aujourd'hui comme des partenaires du soin pour les professionnels de santé. Ils ont une connaissance du parcours de vie du patient, ils vont contribuer à la réinsertion de la personne dans son milieu de vie et ils peuvent également souffrir de la situation et avoir besoin d'un accompagnement. Comme le patient, les proches ont donc besoin d'avoir une information claire lorsqu'un de leur proche est

hospitalisé en psychiatrie (comprendre le fonctionnement de l'établissement, le parcours de soins, les mesures de soins sans consentement...).

4 // Améliorer la politique d'accueil des usagers porteurs de handicap

- Former le personnel d'accueil
- Améliorer la signalétique extérieure et intérieure et prévoir des dispositifs (marquage sur les murs, bandes sonores, voix ascenseurs,...)
- Former/sensibiliser le personnel administratif à l'accueil et à la prise en charge des personnes porteuses de handicap afin d'identifier des personnes ressources sur l'établissement
- Mise en place d'un référent handicap dans les services de soins
- Co construire un projet d'accompagnement des personnes en situation de handicap

5 // Rendre les espaces de visite pour les proches des patients plus conviviaux

L'hospitalisation peut être un moment difficile et stressant pour les patients et leurs proches. Dans le respect du règlement intérieur et de la volonté des patients, les visites peuvent être importantes dans la prise en charge. Elles permettent au patient d'avoir un soutien, d'avoir du réconfort auprès de leurs proches. C'est pour cela qu'il est important de rendre les espaces de visites plus conviviaux, intégrant le cas échéant l'accueil des enfants. L'accueil peut également s'organiser en chambre.



AXE 2

RENFORCER LA CONNAISSANCE DES MISSIONS DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS ET DE LA COMMISSION DES USAGERS (CDU) ET L'EXISTENCE DES ASSOCIATIONS

Conformément au code de la santé publique, la CDU et les représentants des usagers ont pour missions de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches. Il a été constaté dans l'analyse des questionnaires de sortie, une non connaissance des missions de la CDU. Il est donc essentiel pour l'établissement de mieux faire connaître le rôle des représentants des usagers et les missions de la CDU.

Il est également important de renforcer la connaissance par les professionnels et les usagers de l'existence d'associations.

1 // Avoir une vitrine dédiée aux droits des usagers dans les services de soins

On constate un nombre important d'informations dans les vitrines qualité dans les services de soins et structures ambulatoires, ce qui ne permet pas une bonne communication/information sur l'existence et les missions de la CDU. Une vitrine dédiée aux droits des usagers permettrait de mieux hiérarchiser et classer les informations pour les patients.

2 // Création d'une vidéo expliquant le rôle des représentants des usagers

Cette vidéo aurait pour objectif de sensibiliser les usagers de l'établissement sur les missions des représentants des usagers et encourager les patients et leurs proches à les solliciter en cas de besoin.

3 // Créer une Maison de la promotion de la santé mentale et des droits des usagers au sein de l'établissement.

La présence d'une Maison de la promotion de la santé mentale et des droits des usagers permettrait d'accueillir les associations d'usagers et de proches aidants afin qu'elles puissent y organi-

ser des permanences permettant de répondre à leurs questions, les accompagner. Cette Maison serait également un lieu pour des actions autour de la prévention et d'éducation à la santé dans le champ de la santé mentale en lien avec la plateforme de soins à médiation.

4 // Améliorer la place des associations de patients et de proches aidants au sein de l'établissement

Améliorer la place des associations, c'est les faire connaître :

- Présenter les missions des associations intervenant dans le champ de la santé mentale sur le site internet de l'établissement, intégrer l'information sur les associations de bénévoles dans le livret d'accueil
- Diffuser dans les services hospitaliers la liste des associations
- Organiser une réunion annuelle entre la Commission des usagers et les associations
- Les faire intervenir à la Maison des usagers

AXE 3

CONTINUER D'IMPLIQUER LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS ET LES PERSONNES CONCERNÉES DANS LA VIE INSTITUTIONNELLE

La Haute Autorité de santé indique que « dans les secteurs social, médico-social et sanitaire, l'engagement des personnes concernées désigne toute forme d'action, individuelle ou collective, au bénéfice de leur santé, leur bien-être ou leur qualité de vie, ou de ceux de leurs pairs. Cet engagement nécessite en regard l'engagement des professionnels et des décideurs, afin que l'expérience, les besoins et préférences des personnes concernées soient pris en compte, tant dans le soin et l'accompagnement social et médico-social que dans l'amélioration des pratiques et des organisations ainsi que dans l'enseignement et la recherche. »³.

Depuis plusieurs années, l'EPSM est engagé pour donner toute sa place aux représentants des usagers et aux personnes concernées dans la vie institutionnelle permettant une meilleure prise en soins. Cet axe a pour objectif d'affirmer l'engagement de l'EPSM.

1 // Intégrer les représentants des usagers et les personnes concernées dans la formation des nouveaux arrivants

La parole des usagers auprès des professionnels est essentielle. C'est pourquoi dans le cadre de la « professionnalisation des nouveaux arrivants », les usagers ont toute leur place, comme les représentants des usagers, pour témoigner de leur parcours de soins et de leur intégration dans la vie et les projets de l'établissement.

2 // Continuer de faire de la participation aux instances des représentants des usagers et des personnes concernées un engagement de l'établissement

L'importance de la place des représentants des usagers et des personnes concernées au sein des instances, comités et groupes de travail n'est plus à démontrer. L'EPSM Val de Lys-Artois est le seul établissement de psychiatrie en France à avoir

associé des personnes concernées, au nombre de trois, toujours dans le parcours de soins, en tant que membre invité permanent à la CSIRMT et depuis 2024 en Commission des usagers.

Leur place doit continuer d'être connue et représentée une vraie valeur ajoutée, en nous accompagnant, dans les débats et les décisions institutionnelles.

3 // Développer les Focus group sur l'ensemble des services et la formation des professionnels

Le Focus group est un groupe de discussion réunissant des patients, des professionnels de l'établissement et éventuellement des représentants des usagers. Il a pour objectif de recueillir l'avis des patients sur leur prise en charge durant leur séjour.

L'établissement souhaite le développer sur l'ensemble de ses services de soins, structures ambulatoires et structures médico sociales.

4 // Continuer de développer les programmes d'éducation thérapeutique du patient et la formation des personnes concernées.

L'éducation thérapeutique du patient (ETP) vise à aider les patients à acquérir ou maintenir les compétences dont ils ont besoin pour gérer au mieux leur vie quotidienne au regard de leur pathologie. Ces programmes sont au nombre de trois : les troubles bipolaires, la prise en charge des patients souffrant de psychose et « je vis sans alcool ».

Au sein de ces programmes ETP, participent des patients experts qui bénéficient d'une formation. Ils disposent de nombreuses compétences liées à leur vécu en tant que patient. Par leur partage d'expérience, ils contribuent à développer et transmettre leurs compétences pour améliorer leur vie au regard des troubles liés à leur pathologie.



LA COMMISSION DES USAGERS

La Commission des usagers (CDU)
a les missions suivantes :

S'assurer du respect de vos droits

Faciliter vos démarches et celles de vos proches.

La CDU doit :

Contribuer à l'amélioration de la qualité de votre accueil,
celle de vos proches et de la prise en charge

Veiller à ce que vous et vos proches puissiez exprimer vos attentes
auprès des responsables de l'établissement

Veiller à ce que vous puissiez connaître les voies de recours
et de conciliation dont vous disposez

Faire des propositions à la direction de l'établissement pour améliorer l'accueil
et votre prise en charge ainsi que celles de vos proches.

LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS



**Robert
WINDELS**

Association Union
nationale de familles
et amis de personnes
malades et/ou
handicapées psychiques
(UNAFAM)

**Christiane
THOREZ**

Association Union
nationale de familles
et amis de personnes
malades et/ou
handicapées psychiques
(UNAFAM)

**Josiane
CLABAUT**

Union fédérale des
consommateurs – Que
choisir Hauts-de-France
(UFC – Que Choisir)

**Elisabeth
PONCHANT**

Association Union
nationale de familles
et amis de personnes
malades et/ou
handicapées psychiques
(UNAFAM)

CONTACTS

UNAFAM62

16 Boulevard Carnot
62000 ARRAS



07 83 97 05 62



unafam62arras@gmail.com

UFC Que Choisir Saint-Omer

1 Place du Général de Gaulle
62219 LONGUENESSE



03 21 39 81 81



secretariat@saintomer.ufcquechoisir.fr

Le Pouvoir de l'Espoir

16 Bis Rue de Floringhem
62260 CAUCHY À LA TOUR



06 38 80 89 13



lepouvoirdelespoir@outlook.fr

PROJET DES PERSONNES CONCERNÉES