



CENTRE HOSPITALIER
Henri Laborit

**Direction en relation avec
les Usagers**

Commission Des Usagers

Centre hospitalier Laborit

370 avenue Jacques Cœur
CS 10587 - 86021 Poitiers cedex

direction-usagers@ch-poitiers.fr

Tél. 05 49 44 58 55

www.ch-poitiers.fr

CENTRE HOSPITALIER
HENRI LABORIT DE POITIERS

PROJET DES USAGERS 2017-2019

- 26 Juin 2017 -

PRESENTATION DU PROJET DES USAGERS

La relation entre les professionnels de santé et l'utilisateur a largement évolué. Du patient considéré comme passif à l'approche centrée sur le patient à partir de 2003 nous sommes aujourd'hui dans un partenariat de soins donc de coopération entre, d'une part le patient et ses proches et, d'autre part, les intervenants de santé. Le but étant la réalisation du projet de vie du patient.

En psychiatrie, des soins sans consentement sont imposés pour certains malades momentanément ou durablement incapables de discernement éclairé. Même dans ce cas, l'accord du patient, de ses proches, doivent être recherchés chaque fois que cela est possible.

Les usagers de la CDU du Centre Hospitalier Henri LABORIT ont décidé de rédiger un projet des usagers.

Le projet des usagers est prévu sur la période 2017-2019 et s'inscrit dans la démarche du projet MEDICO-SOIGNANT qui couvre la période 2015-2019. Guidés par ce projet MEDICO-SOIGNANT, notre démarche est basée sur les parcours de soin et de vie de l'utilisateur en exprimant les attentes et propositions des usagers au regard de la politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité de la prise en charge et du respect des droits des usagers.

Nous associons la Commission Médicale de l'établissement ainsi que la Direction des Soins à notre démarche.

Ce projet des usagers comporte 4 parties :

1 – La maison des usagers.

2 – L'implication des associations d'usagers et de représentants des usagers dans la vie institutionnelle.

3 – Les parcours.

4 – Des perspectives pour l'avenir.

1. LA MAISON DES USAGERS.

LES MISSIONS DE LA MAISON DES USAGERS :

La Maison des Usagers est installée au Centre Social situé au milieu du parc et facilement accessible. En application des textes de loi elle permet aux usagers et à leurs proches de pouvoir échanger avec les associations représentant les usagers. Ces dernières et la direction du CHL sont attentives à ce que les usagers puissent avoir le maximum d'informations. C'est une des raisons qui a permis l'ouverture de la maison des usagers mais aussi récemment d'un point de droit.

Les associations d'usagers et de proches peuvent y assurer une permanence, avec des bénévoles formés à l'accueil, pour écouter et informer les malades et les proches en recherche de soutien et d'informations.

Une charte et un règlement intérieur ont été élaborés.

Vous pourrez :

- ✚ ° échanger avec des personnes qui partagent leur expérience de la maladie ;
- ✚ ° bénéficier d'une écoute, d'un conseil par des personnes qui vivent ou ont vécu la maladie au quotidien ;
- ✚ ° sortir de l'isolement ;
- ✚ ° être orienté vers des groupes de parole ou des groupes d'entraide mutuelle (GEM) ou rejoindre une association ;
- ✚ ° vous impliquer dans une action solidaire.

Vous informer :

- ✚ ° en savoir plus sur une maladie, ou une préoccupation de santé ;
- ✚ ° mieux comprendre l'organisation des soins, les thérapies.

En apprendre plus sur la promotion de la santé pour :

- ✚ ° prévenir les problèmes liés au tabac, à l'alcool et aux drogues,
- ✚ ° préparer et bien vivre la parentalité,
- ✚ ° mieux entretenir sa forme...

Une autre information : Un point Droit.

Des consultations juridiques peuvent être données, gratuitement, par des avocats du Barreau de Poitiers le premier mercredi de chaque mois après-midi de chaque mois (14 à 16 H.).

Ces consultations juridiques s'adressent aux patients en services libres du CHL, ainsi qu'aux proches, pour des questions de droit. Elles ne concernent pas les placements sous contrainte ni les problèmes liés à la loi des admissions sous contrainte.

Un rendez-vous est à prendre auprès du secrétariat de la CDU : appelez le standard :

05 49 44 57 57 et demandez le poste 5020.

VOS DEMANDES

Afin d'améliorer le service d'aide et de soutien au profit des personnes malades et de leurs proches, une fiche de « demandes » version papier sera élaborée et remise à toute personne hospitalisée ainsi qu'aux personnes suivies en hôpital de jour et en CMP. De plus cette fiche sera accessible à tous sous forme de formulaire numérique dans un espace dédié aux droits des usagers sur le site des usagers.

Dans toute la mesure du possible cette fiche « demandes » version papier sera remise aux proches des usagers. La personne aura alors la possibilité de formuler sa demande et l'adressera à la CDU qui fera suivre cette demande à l'association intéressée ou à l'avocat concerné qui pourra alors prendre contact avec le demandeur.

En version numérique, les fiches remplies et « envoyées » arrivent sur l'adresse électronique de la Direction des usagers.

Un projet de « fiche demandes » est joint en page suivante, sa finalisation se fera dans le cadre de la CDU.

Enfin, l'accès à l'entête d'intranet est demandé par les représentants des usagers membres de la CDU, par exemple sous forme d'abonnement.

FICHE DE DEMANDES

Vous êtes patient ou proche d'un patient soigné au Centre Hospitalier Henri Laborit.

Cette fiche peut vous permettre de trouver **une aide auprès de la Maison des Usagers**.

Vous souhaitez échanger avec des personnes qui partagent ou ont partagé vos soucis actuels

Vous êtes inquiet(e) sur l'avenir :

- pour la scolarité
- pour les ressources
- pour les assurances
- pour le logement
- pour l'emploi
- pour une autre cause à préciser

Vous êtes en service libre et vous avez besoin d'un conseil juridique pour des questions de Droit qui ne concernent pas les placements sous contrainte

Remplissez cette fiche, cochez les sujets qui vous intéressent, **et adressez-la** à :

CDU du CHL : 370 avenue Jacques Cœur

CS 10587

86021 POITIERSCEDEX

Vous serez contacté par les associations concernées de la Maison des Usagers ou par la permanence de consultations juridiques.

Toutes ces actions sont gratuites.

VOTRE NOM :

VOTRE PRENOM :

QUALITE (patient ou proche) :

NUMERO DE TELEPHONE POUR VOUS CONTACTER :

MAIL EVENTUEL :

ADRESSE :

2-L'IMPLICATION DES ASSOCIATIONS D'USAGERS ET DES REPRESENTANTS DES USAGERS DANS LA VIE INSTITUTIONNELLE.

Les usagers et les représentants des usagers participent dans l'établissement à de multiples instances, commissions et groupes de travail :

- ❖ La participation au Conseil de Surveillance conformément aux textes en vigueur.
- ❖ La participation à la Commission Des Usagers (CDU)
- ❖ La participation à la CDSP, Commission Départementale des Soins Psychiatriques.
- ❖ La participation au Comité d'éthique.
- ❖ La participation au CREX (Comité de Retour d'Expériences).
- ❖ La participation à la Cellule d'identito-vigilance.
- ❖ La participation au CAQSS (Comité d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins).
- ❖ La participation au CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales)
- ❖ La participation au CVS (Conseil de la Vie Sociale) de l'ESAT ESSOR
- ❖ La participation au CVS (Conseil de la Vie Sociale) de la MAS de VOUILLE.
- ❖ La participation au groupe de travail Certification.
- ❖ La participation de « Pairs experts » au sein d'unités spécialisées.
- ❖ Le partenariat et la participation aux psycho-formations « Pro-Famille ».
- ❖ La participation à l'ETP Bipolaire intersectorielle.
- ❖ La participation aux CLS et CLSM.

Les représentants des usagers jouent un rôle actif au sein du CHL. Ils sont associés aux grandes décisions prises par l'établissement et sont satisfaits de la politique mise en place. Cette implication des usagers et de leurs représentants doit se développer encore, notamment en ce qui concerne les « Pairs experts ».

3. LES PARCOURS

Les usagers sont préoccupés par différents points :

- + le développement des dispositifs de prévention et la lutte contre la discrimination et l'exclusion ;
- + l'accès au soin, y compris les urgences ;
- + la continuation des soins avec la lutte contre les ruptures ;
- + les soins somatiques en général, qui pour certains, demandent une attention particulière ;
- + les sorties d'hospitalisation qui sont un des points les plus importants pour les patients adultes, avec la garantie d'une réponse au handicap psychique par un accompagnement social et médico-social ;
- + l'aide aux aidants, proches des patients, qui sont en première ligne et ont besoin de soutien ;
- + les soins sans consentement et les privations de liberté ;
- + le développement de la recherche ;

Nous avons choisi de traiter les parcours en 3 parties :

3.1. - la psychiatrie de la petite enfance, de l'enfance et de l'adolescence.

3.2.- la psychiatrie de l'adulte.

3.3. - la psychiatrie de la personne âgée.

3.1. LA PSYCHIATRIE DE LA PETITE ENFANCE, DE L'ENFANCE ET DE L'ADOLESCENCE

Le Pôle Universitaire de Psychiatrie de l'Enfant et de l'Adolescent (PUPEA) est organisé en 4 structures.

- Le CEDRE (Prévention et CEDRE : « Clinique de l'Evaluation du Développement et de la Recherche ») comporte, parmi ses 10 unités, 2 unités à vocation régionale ; le CRA (Centre de Ressource Autisme) et le CRTLA (Centre Référent des Troubles du Langage et des Apprentissages)

- La périnatalité et petite enfance (0 à 6 ans) ;
- L'enfance (6 à 12 ans) ;
- L'Adolescence (12 à 18 ans) ;

Cette organisation couvre tous les besoins de la population des mineurs de la Vienne.

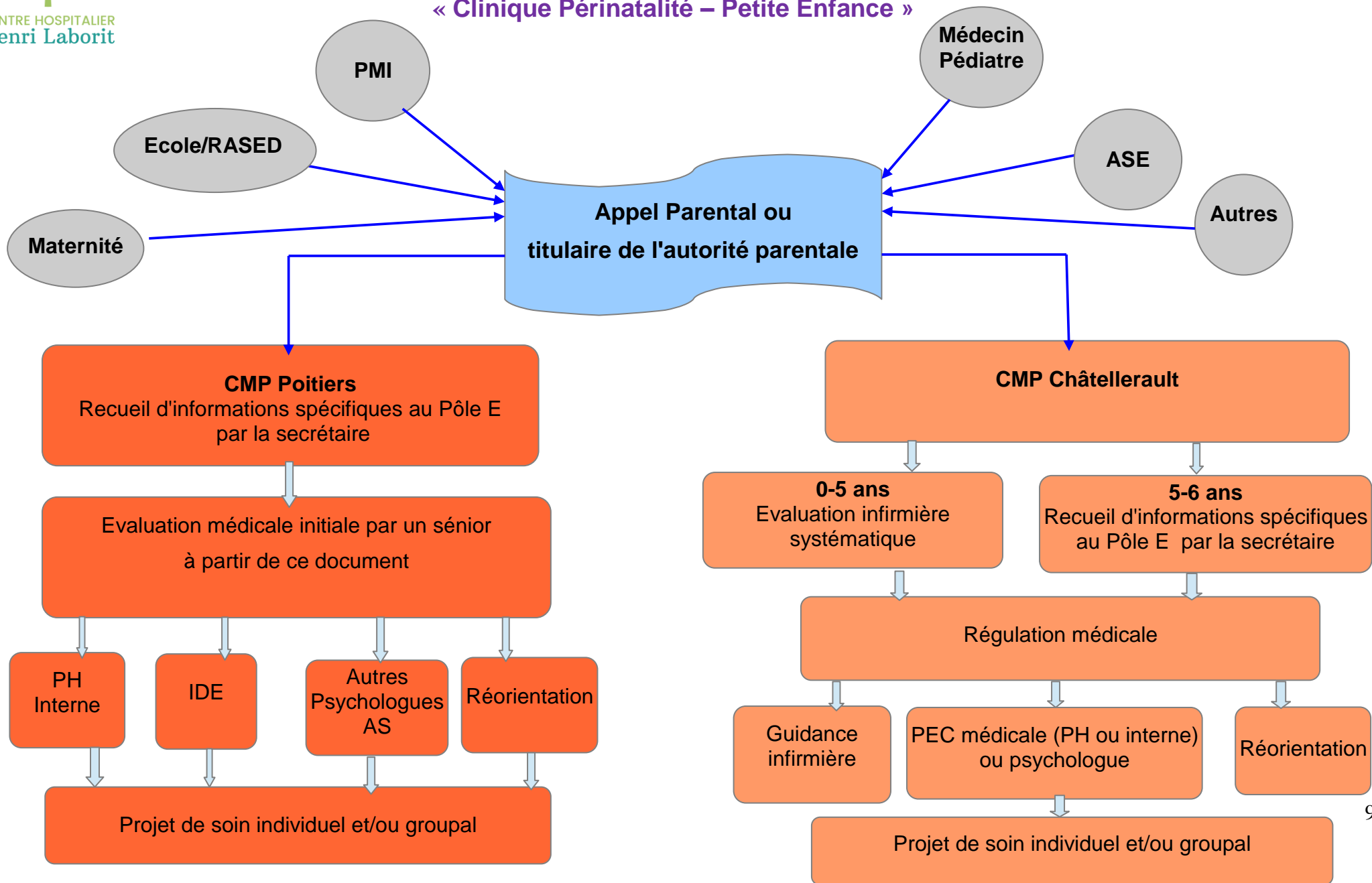
Le PUPEA est installé sur 14 lieux et compte 38 unités actives et 7 unités d'interventions extérieures : liaison, milieu scolaire, suivi...

La capacité du PUPEA est de :

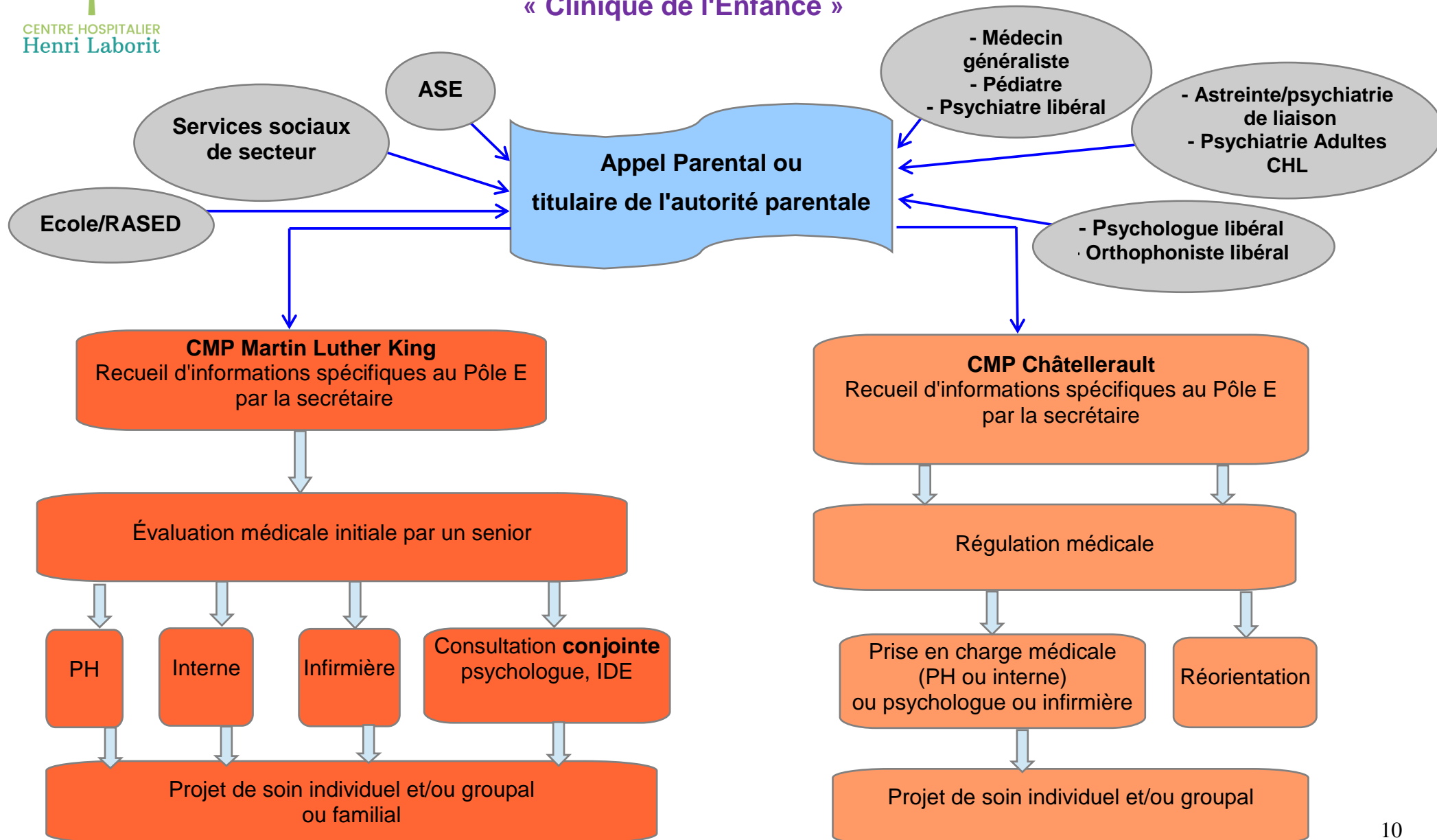
- ❖ 28 lits en hospitalisation complète pour le Centre de Responsabilité Adolescence dont 12 au sein du foyer thérapeutique des trois logis dans le quartier Beaulieu à Poitiers qui accueille des adolescents de la région et hors région.
- ❖ 22 places en accueil familial thérapeutique dont 2 liées à des hôpitaux de jour.
- ❖ 94 places en hôpital de jour dont 32 pour les adolescents, 28 pour les enfants, 32 pour la petite enfance et 10 pour le CEDRE.

Les 3 organigrammes joints dans les pages qui suivent sont construits pour éviter les ruptures dans les parcours de soin de la petite enfance, de l'enfance et de l'adolescence.

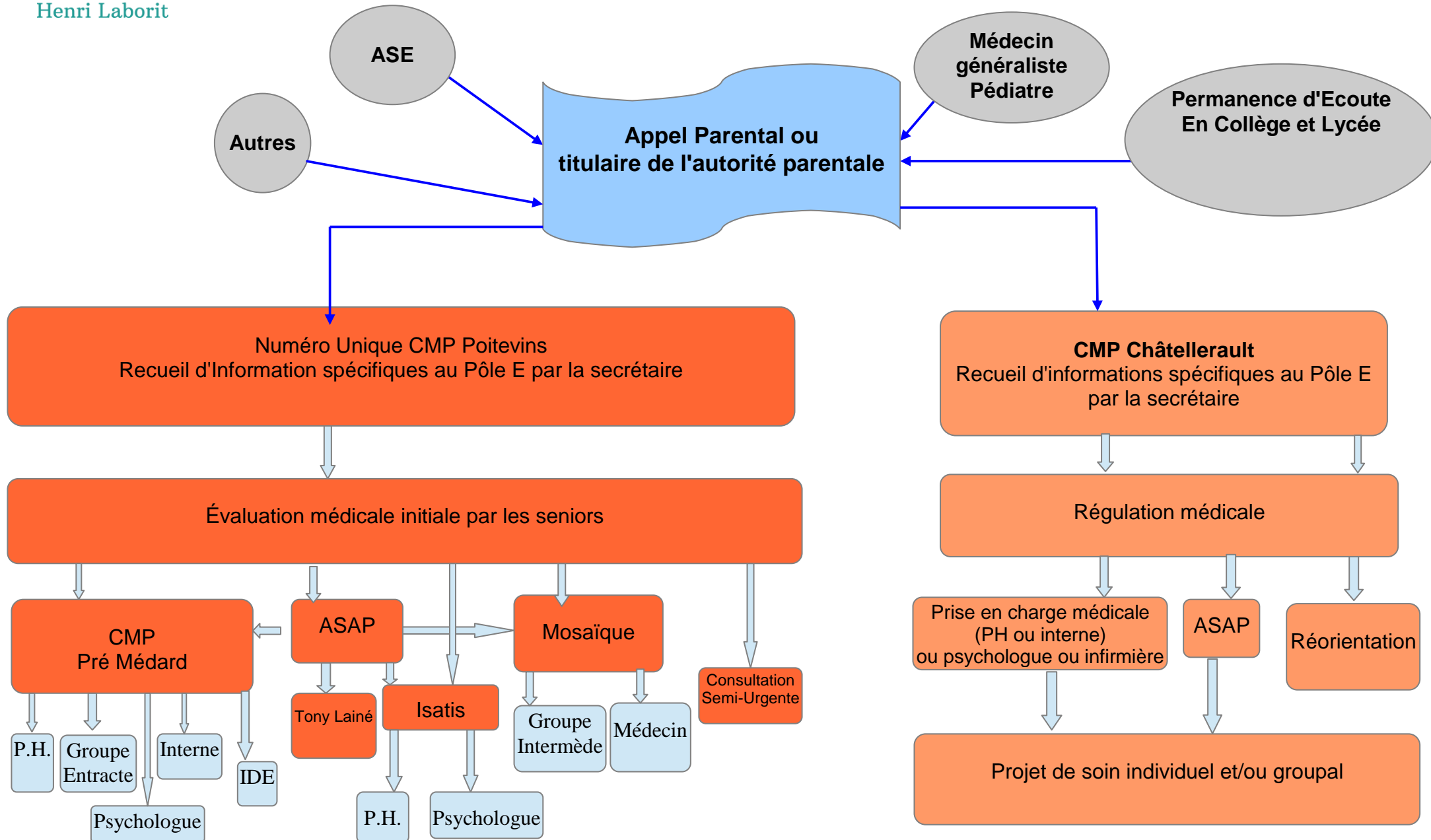
Pôle Universitaire de Psychiatrie de L'Enfant et de l'Adolescent « Clinique Périnatalité – Petite Enfance »



Pôle Universitaire de Psychiatrie de L'Enfant et de l'Adolescent « Clinique de l'Enfant »



Pôle Universitaire de Psychiatrie de L'Enfant et de l'Adolescent « Clinique de l'Adolescent »



3.2. LA PSYCHIATRIE DE L'ADULTE

3.2.1. Prévention et lutte contre la discrimination et l'exclusion :

Nous proposons de s'appuyer sur les manifestations qui existent déjà et leur donner une visibilité plus importante ; Notamment la SISM (Semaine d'Information Sur la Santé Mentale) en mars de chaque année.

3.2.2. Accès au soin y compris les urgences :

Nous attendons et espérons la création de l'unité intersectorielle d'accueil et d'orientation prévue dans le projet Médico-Soignant.

Nous apprécions le regroupement des CMP de Poitiers sur le même site, ce qui permet une ouverture effective plus large du lundi au vendredi avec un numéro unique.

Les usagers apprécient aussi la coopération entre le CHL et le CHU ainsi qu'entre le CHL et le Centre Hospitalier de Châtelleraut pour les urgences. En effet la présence d'équipe psychiatrique notamment aux urgences du CHU est une anticipation pour accueillir des personnes, en crise et qui sont dans le déni de leur maladie et donc du refus de soin. **Les usagers ont un regret : l'intervention d'un membre de l'UAMP dans le cadre du SMUR au domicile des malades psychiques ne se ferait plus et, en outre, le passage de trois à deux équipes SMUR aux urgences du CHU ne facilite pas l'intervention sur le terrain (aller vers) pour la prise en charge dans des conditions plus humaines. La diminution d'un tiers des moyens du SMUR se fait surtout aux dépens des malades de la psychiatrie.**

3.2.3. La continuation des soins.

Elle ne va pas toujours de soi surtout quand il s'agit de patients qui ont eux-mêmes des difficultés à maintenir le lien avec les soignants, car parfois dans le déni de leur maladie.

Pour éviter les ruptures dans le parcours il est utile d'associer les proches du patient, le médecin traitant du patient et éventuellement les travailleurs sociaux qui l'accompagnent.

Toute absence non justifiée à un rendez-vous médical ou soignant doit faire l'objet d'une recherche d'explications, dans le respect des libertés individuelles.

3.2.4. Les soins somatiques :

Les soins somatiques au CHL sont de bonne qualité avec un médecin généraliste par secteur qui reçoit chaque personne hospitalisée pour un examen.

Les représentants des usagers sont particulièrement attachés à cette organisation tout en précisant la nécessité de la surveillance dentaire lors de ces visites.

3.2.5. Les sorties d'hospitalisation :

La sortie du patient doit être préparée dès que possible. Elle doit être anticipée et organisée avec l'ensemble des personnes intéressées : le patient, ses proches, le médecin traitant (importance de la lettre de sortie), les partenaires sociaux concernés.

Un parcours de vie des personnes malades et/ou handicapées psychiques adultes est précisé en page qui suit en fin de paragraphe 32.

Il faut préciser que malgré les progrès réalisés dans les secteurs social et médico-social, les solutions d'accueil, d'accompagnement, de logement ou d'hébergement ainsi que l'insertion sont encore insuffisantes pour satisfaire les besoins après l'hospitalisation.

Les représentants des usagers demandent en priorité :

- **l'augmentation du nombre de places en FAM, au moins 15 places supplémentaires ;**
- **un foyer de vie de 30 places est également nécessaire ;**
- **un service expérimental d'accueil d'urgence et d'évaluation pour les 18 – 25 ans. Un projet innovant existe sur Poitiers et Châtelleraut (2 x 3 places).**

En outre il faut aborder le cas des personnes hospitalisées en longue durée. Certaines ont besoin d'une telle continuité de soins que seul l'hôpital est en mesure de les accueillir, cependant d'autres pourraient avantageusement être accueillies dans des structures médico-sociales qui manquent, ce qui explique leur maintien à l'hôpital. **Ainsi des lits d'hospitalisation complète pourraient être supprimés. Sans diminution de moyens pour l'établissement, ces moyens libérés pourraient être redéployés dans un nouveau plan d'actions, notamment en envisageant les capacités de places médico-sociales nécessaires et en intégrant une approche de prévention qui vise à limiter la survenue des hospitalisations de longue durée ainsi que les hospitalisations inadéquates. Le logement et l'hébergement sont des moyens importants pour la réussite de ce plan d'actions.**

3.2.6. L'aide aux aidants.

Les aidants proches du patient sont en première ligne. Il peut s'agir de la famille ou de travailleurs sociaux qui prennent en charge le patient. Ces personnes ont besoin de soutien, d'informations, voire de formations. Ces aides existent et les représentants des usagers reconnaissent la qualité des formations « Pro-famille » dispensées par l'hôpital de jour « CREATIV ». Il en est de même du soutien des proches des patients qui souffrent de troubles bipolaires.

De même les travailleurs sociaux qui accueillent les malades bénéficient du soutien des services psychiatriques notamment par l'AFT qui les aide grâce à l'application d'une convention entre le CHL et leur structure. **La création d'une CPT (Communauté Psychiatrique de territoire) est souhaitée pour faciliter l'aide aux aidants, proches et travailleurs sociaux.**

3.2.7. Les soins sans consentement et les privations de liberté.

Les soins sous contrainte (hospitalisation ou ambulatoire) comme les mesures d'isolement et de contention sont prévus et ne sont employés qu'en cas de nécessité et avec un suivi des protocoles qui prévoient une surveillance stricte.

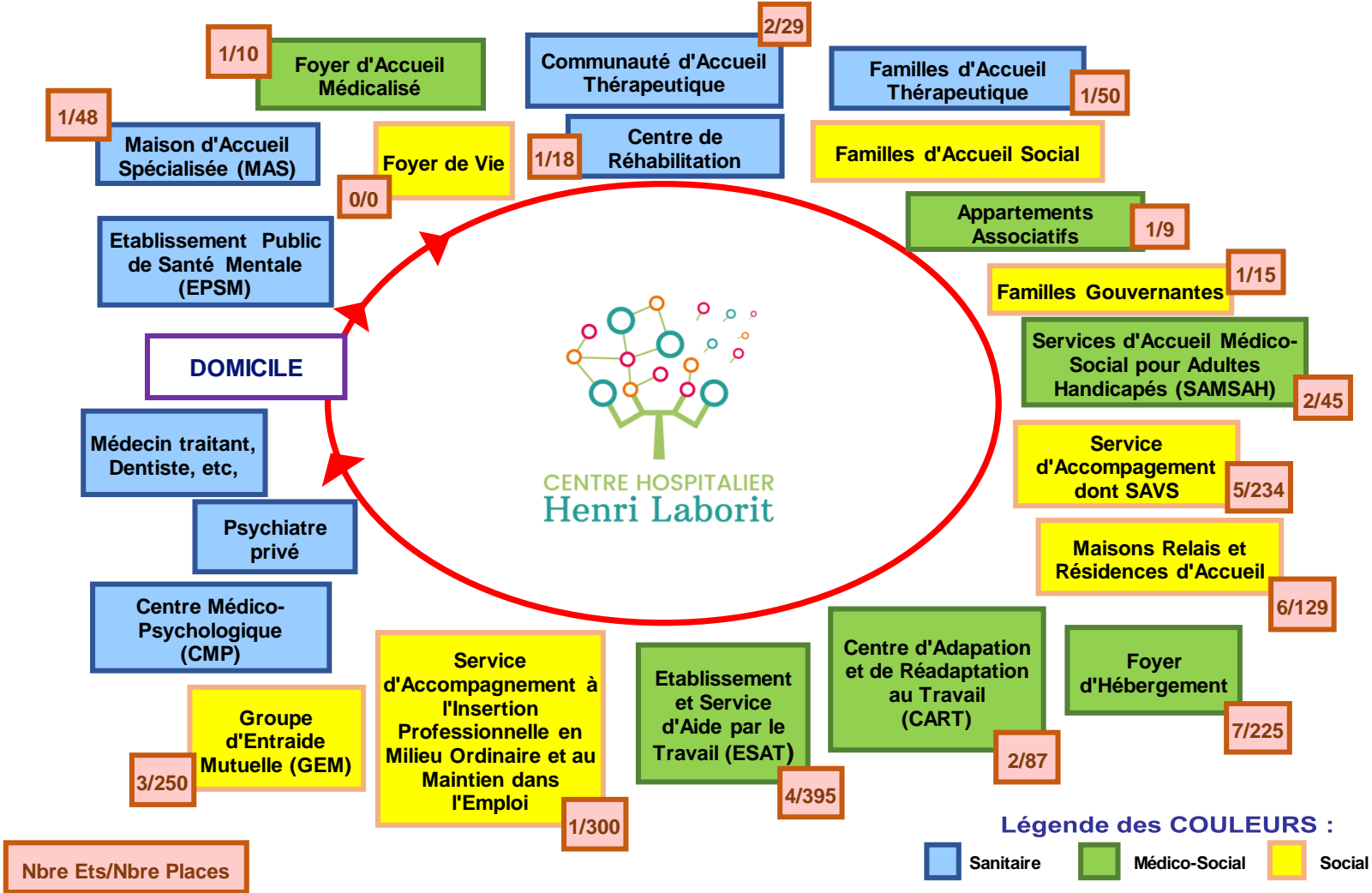
Les représentants des usagers apprécient que les audiences du JLD, pour les soins sans consentement, aient lieu au CHL.

3.2.8. Le développement de la recherche :

Le CHL dispose d'une Unité de Recherche Clinique proche du pôle universitaire adulte. C'est une chance car la recherche en psychiatrie et santé mentale est négligée : 4,1 % est la part du budget allouée à la recherche en santé mentale contre, par exemple, 20 % pour le cancer ; alors que le nombre de personnes qui souffrent de maladies psychiatriques est 2 fois plus important que le nombre de personnes qui souffrent de cancer.

L'URC Pierre Deniker permet de mener des programmes de recherche propres à la psychiatrie et à la santé mentale et les usagers sont très attachés à son maintien dans le cadre du CHL afin d'être assurés que sa recherche sera bien consacrée à la psychiatrie et à la santé mentale.

Parcours de vie des Personnes Malades et/ou Handicapées Psychiques Adultes



3.3. LA PSYCHIATRIE DE LA PERSONNE AGEE

Créée en 2007, la fédération de géro-psycho-geriatrie centralise la prise en charge des personnes âgées souffrant de pathologies psychiatriques.

Basée dans le pavillon COUSIN, la fédération accueille les patients à partir de 75 ans lorsqu'ils vivent à domicile et 70 ans lorsqu'ils vivent en EHPAD ou sont déjà connus du service.

La fédération comporte :

- ✚ une unité d'hospitalisation complète de 18 lits ;
- ✚ un hôpital de jour de 15 places ;
- ✚ une unité de psychiatrie de liaison qui intervient dans tout le département.

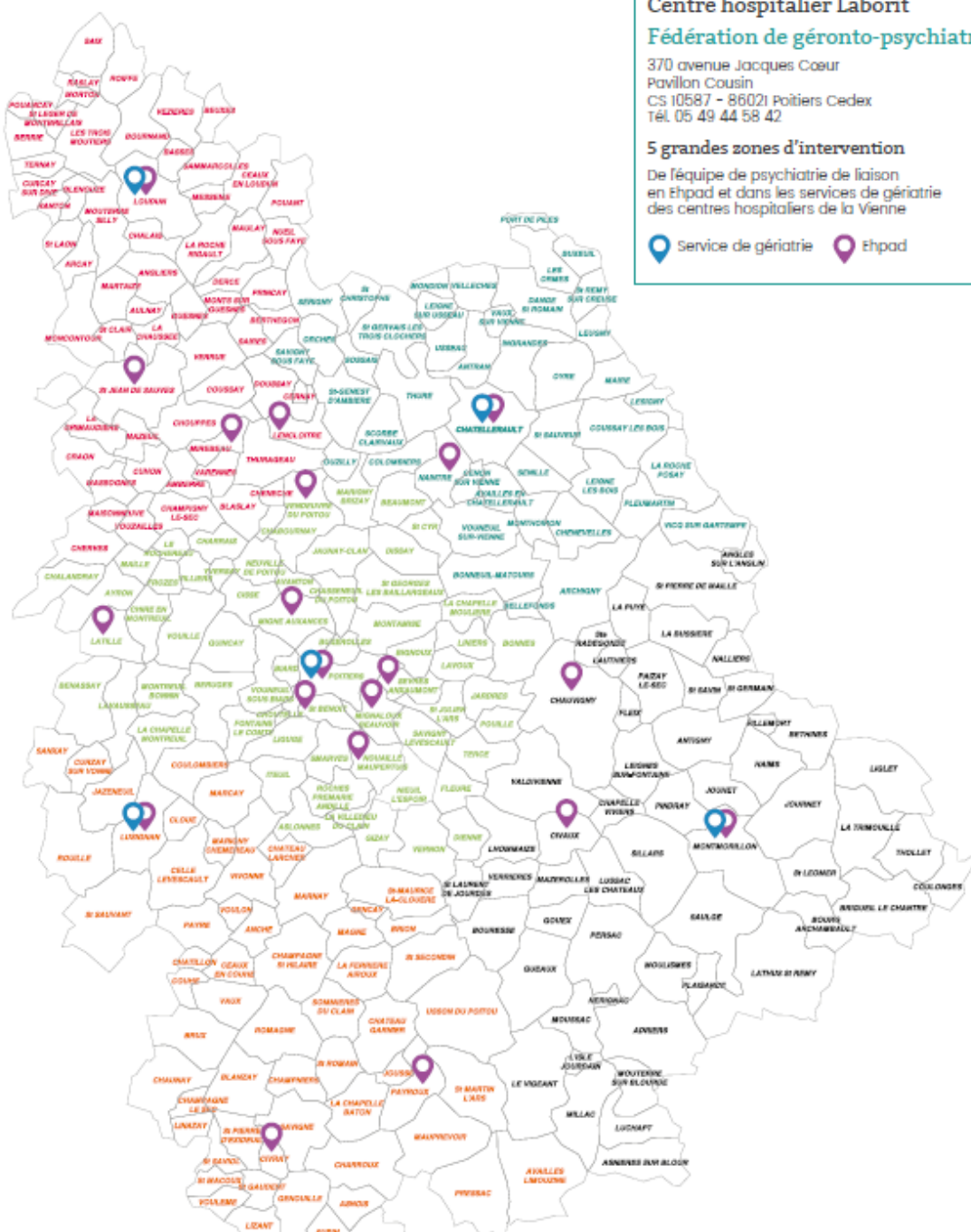
Cette unité de psychiatrie de liaison comprend une douzaine d'infirmiers (10 ETP) coordonnés par un cadre et 2 médecins psychiatres à temps partiel. Elle intervient dans une trentaine d'établissements conventionnés avec des référents par zones géographiques : dans des EHPAD mais aussi dans les services de gériatrie du CHU (Poitiers, Montmorillon, Lusignan) et du groupe hospitalier nord Vienne (Châtellerauld et Loudun).

A noter que le département de la Vienne a une population vieillissante ce qui a amené l'accueil en hospitalisation complète qu'à partir de 75 ans pour les nouveaux patients.

La carte, page suivante, précise l'action de l'unité de liaison en géro-psycho-geriatrie modèle de soin partenarial sur le territoire.

L'unité de liaison en géro-psychiatrie

Capture rectangulaire



4. DES PERSPECTIVES POUR L'AVENIR

Le présent « projet des usagers » 2017-2019 constitue la première expression des usagers.

Il nous faut déjà penser au futur « projet des usagers » pour la période 2020-2024 qui devra être élaboré en 2019, **avant** le futur projet médico-soignant puisque « le projet des usagers est proposé par la CDU en vue de l'élaboration du projet d'établissement ». (cf décret n° 2016.726 du 1^{er} juin 2016 relatif à la Commission Des Usagers des Etablissements de Santé).

Nous aurons avancé dans nos partenariats et nous devrons, après avoir évalué le présent projet, continuer à co-construire ce second projet toujours en liaison avec les professionnels de l'établissement.

Il faudra poursuivre les actions mises en place pour notamment développer l'alliance thérapeutique entre les usagers-patients, les usagers-famille et les professionnels.

Peut-être pourrons-nous envisager alors la création d'un pôle usager au sein de l'établissement ?