



PROJET
D'ÉTABLISSEMENT

PROJET DES USAGERS

CENTRE
HOSPITALIER
LABORIT **2025**
2030



Dans un cadre général d'élaboration d'un projet d'établissement, le décret de juin 2016 donne la possibilité aux **représentants des usagers (RU)** de rédiger un projet des usagers qui s'intègre à ce document.

Les RU du CHL ont choisi de s'engager dans cette démarche managériale mais aussi qualitative.



Pour mémoire, le projet des usagers s'inscrit dans le cadre de la recommandation de la Haute Autorité de Santé de soutenir et d'encourager l'engagement des usagers dans la politique de l'établissement mais aussi de participer à l'élaboration du projet d'établissement.

Le CHL soutient la stratégie d'inclure les patients dans les projets institutionnels et de s'appuyer sur l'expérience de patients dans le cadre de la démarche qualité et enfin de nouer des partenariats pérennes avec les acteurs en santé.

INTRODUCTION

Le projet des usagers a pour objectifs de :

- Permettre que la parole des usagers soit entendue,
- Donner des informations lisibles et accessibles aux usagers lui permettant de devenir de véritables acteurs de santé,
- Respecter les droits des usagers,
- Promouvoir les droits et devoirs des usagers vis à vis des professionnels de santé,
- Renforcer l'engagement des usagers et l'implication de leurs représentants dans la vie de l'établissement ,
- Valoriser l'expérience du patient.

Le projet des usagers permet aux représentants des usagers d'exprimer leur engagement institutionnel en respectant les valeurs et les principes définis au sein de l'établissement et de participer à l'expression des axes stratégiques. Il permet aux usagers de s'assurer le respect de leurs droits mais aussi de soutenir les professionnels de santé dans la prise en soins parfois complexe des patients.



La méthodologie retenue

Les RU ont choisi la méthodologie d'une démarche-projet avec un COPIL, des groupes de travail, et une validation par la CDU avant que le projet ne soit présenté à la CME puis aux instances.

La CDU, composée initialement de deux associations de représentants des usagers puis très récemment que d'une seule association, a souhaité associer à ses travaux le plus grand nombre de partenaires pour des échanges riches, élargis mais aussi pour favoriser la démocratie sanitaire et l'expression du plus grand nombre.



A cette fin, ont été sollicités les médiateurs en santé pairs exerçant au CHL, des membres d'associations nouvellement constituées voire d'usagers (adhérents de GEM) pour avoir le plus grand nombre de participants à cette réflexion et initier des regards croisés.

La CDU siégera en COPIL et supervisera des groupes de travail auxquels seront associés des professionnels de santé, des représentants des usagers mais aussi des usagers.



La 1ere étape de la démarche projet repose sur l'élaboration d'un diagnostic de l'existant et le recensement des besoins.

Le diagnostic sera mené en analysant les comptes rendus des CDU, les plaintes et doléances des usagers, en prenant connaissance à nouveau des fiches actions du PTSF ainsi que des PMP et des axes directeur du PMS.

Les autres ont permis de déterminer des axes de travail du projet des usagers.

Plusieurs sujets ont été identifiés. Ils seront les enjeux des prochaines années. Quatre thématiques :

LE DROIT DES USAGERS



L'INFORMATION & LA COMMUNICATION

LA DÉSTIGMATISATION DE LA PSYCHIATRIE

LA PLACE DES USAGERS & LA DÉMOCRATIE SANITAIRE





PROJET DES USAGERS

Coordinatrices :
Dr Diane LEVY-CHAVAGNAT
Françoise DUMONT



- A-Recueillir les mesures anticipées
- B-Promouvoir les actions luttant contre les mesures restrictives de liberté
- C-Accompagner la vie intime, affective et sexuelle



AXES & OBJECTIFS

AXE 1 DROITS DES USAGERS



AXE 4 DESTIGMATISATION DE LA PSYCHIATRIE

- L-Développer les actions de sensibilisation à la maladie psychiatrique au sein de l'hôpital et au sein du territoire pour lutter contre la stigmatisation
- M-S'appuyer sur un politique de communication pour une destigmatisation réussie
- N-Favoriser la démocratie sanitaire



AXE 2 INFORMATION ET COMMUNICATION

- D-Optimiser l'information délivrée aux usagers en situation de crise et/ou d'urgence
- E-Identifier les informations à communiquer lors d'une première venue pour mieux les transmettre aux intéressés
- F-Optimiser les informations relatives aux associations d'usagers transmises aux usagers et aux professionnels
- G-Développer la culture à l'hôpital
- H-Mettre à jour le livret d'accueil du patient



AXE 3 PLACE DES USAGERS ET DÉMOCRATIE SANITAIRE

- I-Améliorer la place des usagers au sein de l'établissement
- J-Optimiser la place des aidants et des accompagnants
- K-Améliorer l'expérience patient au sein du parcours de soins



OBJECTIF A > RECUEILLIR LES MESURES ANTICIPÉES



2025 2026 2027 2028 2029 2030



1 Accompagnement et suivi de l'outil MAP (outil GPS) dans le secteur ambulatoire

C. Penaud
Y. Tonnelier

- Taux de MAP disponibles dans le dossier patient
- Taux de sensibilisation des professionnels
- Déclarations d'événements indésirables
- Retours d'expérience des patients
- Analyse des résultats cliniques

OBJECTIF B > PROMOUVOIR LES ACTIONS LUTTANT CONTRE LES MESURES RESTRICTIVES DE LIBERTÉ



2 Les pratiques de mises en isolement et/ou contention / La bientraitance

Dre D. Levy-
Chavagnat
D. Denis
S. Jourdain

- Code EDGAR
- Taux de réduction du nombre de prescription (attendu 30%)
- Nombre d'espaces d'apaisement créés
- Nombre de mises en isolement/contention + recueil de l'expression de la personne suite à la mise en isolement/contention
- Nombre de patients et de passages en espace d'apaisement et analyse du questionnaire de satisfaction.
- Nombre de personnels formés

OBJECTIF C > ACCOMPAGNER LA VIE INTIME, AFFECTIVE ET SEXUELLE

3 Droits à l'intimité et sexualité

Dre D. Levy-
Chavagnat
A. Zongo,
Y. Tonnelier

- Nombre de référents déployés
- Nombre d'ateliers mis en place





2025 2026 2027 2028 2029 2030

4	Intégrer sur le site Internet du CH Laborit la marche à suivre en cas d'urgence et/ou de situation de crise	J. Debord A. Hoffmann J. Grosseau-Poussard E. Foucault	- Nombre de clics - Nombre de téléchargements - Nombre de réclamations pour non prise en compte d'une situation de crise ou d'urgence	<div style="width: 20%; background-color: #d35400;"></div>	<div style="width: 10%; background-color: #f2f2f2;"></div>				
---	---	---	---	--	--	--	--	--	--

OBJECTIF E > IDENTIFIER LES INFORMATIONS À COMMUNIQUER LORS D'UNE PREMIÈRE VENUE POUR MIEUX LES TRANSMETTRE AUX INTÉRESSÉS

ACTION TRANSVERSALE 5	Améliorer la signalétique des structures concernées par les premières venues	J. Debord E. Foucault	- Nombre de signalétiques mises à jour - Questionnaire de satisfaction des CMP	<div style="width: 20%; background-color: #d35400;"></div>	<div style="width: 20%; background-color: #d35400;"></div>	<div style="width: 10%; background-color: #f2f2f2;"></div>			
ACTION TRANSVERSALE 6	Renforcer la communication avec la médecine de ville (CPTS - Communauté Professionnelles Territoriales de Santé)	J. Grosseau-Poussard	- Nombre de documents distribués aux CPTS - Nombre de participation de la coordinatrice aux groupes de travail du PTS	<div style="width: 20%; background-color: #d35400;"></div>	<div style="width: 10%; background-color: #f2f2f2;"></div>				

OBJECTIF F > OPTIMISER LES INFORMATIONS RELATIVES AUX ASSOCIATIONS D'USAGERS TRANSMISES AUX USAGERS ET AUX PROFESSIONNELS

ACTION TRANSVERSALE 7	Former, informer les agents du CH Laborit sur les ressources associatives du territoire, les programmes ETP et les programmes psycho-éducatifs	E. Foucault	- Enquêtes interactives auprès des participants - Enquêtes de satisfaction sur les temps d'information	<div style="width: 10%; background-color: #f2f2f2;"></div>	<div style="width: 20%; background-color: #d35400;"></div>	<div style="width: 10%; background-color: #f2f2f2;"></div>			
ACTION TRANSVERSALE 8	Créer un support d'information, pour tous, sur les ressources associatives du territoire	Service communication	- Nombre de visites sur la page - Nombre de cartes postales imprimées et distribuées	<div style="width: 20%; background-color: #d35400;"></div>	<div style="width: 10%; background-color: #f2f2f2;"></div>				



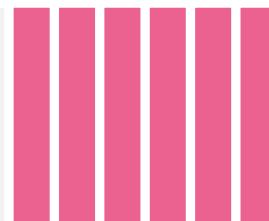


Soutenir et accompagner la Commission Culturelle du Centre Hospitalier Henri Laborit

P. Morillon

- Mise en oeuvre d'une politique culturelle au sein de l'établissement
- Nombre d'actions réalisées (expositions, activités...)
- Nombre de conventions
- Nombre de réunions auxquelles ont participé usagers ou leurs représentants.

2025 2026 2027 2028 2029 2030

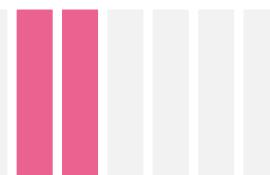


OBJECTIF H > METTRE À JOUR LE LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

Mettre à jour le livret d'accueil du patient

C.Cazette

- Constitution du groupe
- Nombre de réunions
- Nombre de clics sur la version numérique
- Nombre de livrets actualisés distribués





2025
2026
2027
2028
2029
2030



11

Création d'un espace usager sur le site du CHL

S. Jourdain
J. Jadeau

- Exploitation du rapport annuel :
- . Nombre de rencontres annuelles, thématiques abordées
- . Questionnaires de satisfaction distribués après chaque rencontre



12

Optimiser la place des familles/proches (aidants)

E. Bouquet Prouteau
C. Képinski

- Nombre de rencontre du groupe de travail/rapport annuel des actions mises en places :
- . Nombre de professionnels sensibilisés
- . Nombre de référents familles
- . Nombre de temps de rencontres familles/proches/
Associations/professionnels
- . Nombre de participants aux programmes de
psychoéducation des proches (BREF, Profamille, Connexion
familiale...)
- . Nombre de consultations aidants
- . Questionnaire satisfaction auprès des familles



13

Détermination conjointe des méthodes d'expérience patient à déployer

A. Duhamel
E. Bouquet

- Résultat des PREM / PROM en fonction des modalités d'organisation (recueil ponctuel ou régulier etc ...)
- Plan d'actions
- Nombre doléances et de réclamations
- Nombre d'événements indésirables en lien avec les pratiques soignantes

████████████████████





OBJECTIF L > DÉVELOPPER LES ACTIONS DE SENSIBILISATION À LA MALADIE PSYCHIATRIQUE AU SEIN DE L'HÔPITAL ET AU SEIN DU TERRITOIRE POUR LUTTER CONTRE LA STIGMATISATION



2025
2026
2027
2028
2029
2030



14

Mise en place d'une cellule de veille documentaire

B. Delafolie

- Mise en oeuvre effective :
 - . Nombre de publications et de documents versés.
 - . Nombre de consultations



15

Mise en place de psytrialogues et actions de déstigmatisation en s'appuyant sur l'expérience patient

Y. Pétard

- Création du comité de pilotage :
 - . Nombre d'événements réalisés
 - . Retour des participants (enquête de satisfaction)



16

Les actions de destigmatisation sur le territoire

Y. Pétard
B. Delafolie

- Taux de fréquentation des événements
 - Nombre d'articles parus
 - Nombre de documents distribués
 - Actualisation du site internet

OBJECTIF M > S'APPUYER SUR UNE POLITIQUE DE COMMUNICATION POUR UNE DÉSTIGMATISATION RÉUSSIE



17

La place de la communication pour assurer une politique de déstigmatisation

Service communication

- Taux de fréquentation
 - Nombre d'événements organisés
 - Enquête de satisfaction à la fin des événements

OBJECTIF N > FAVORISER LA DÉMOCRATIE SANITAIRE



18

Réflexions sur la création de réunions de vie des services intra-hospitaliers

B. Delafolie

- Nombre d'unités ayant conduit l'expérimentation
 - Nombre de participants par réunion





POUR
ACCÉDER
AUX FICHES
ACTIONS



ch-laborit.fr/pe2530fa

PROJET
D'ÉTABLISSEMENT

CENTRE
HOSPITALIER
LABORIT 2025
2030





GLOSSAIRE

ACT Appartements de Coordination Thérapeutique

AFT Accueil Familial Thérapeutique

ALD Affections longue durée

APA Activité Personnalisée à l'Autonomie

APARTE Accueil Pédo-Psychiatrique d'Apaisement et de Ressources Thérapeutiques et Éducatives

APPORt Accueil Pédo-Psychiatrique d'Orientation et de Réhabilitations Thérapeutiques

APPUI Accueil Pédo-Psychiatrique en Unité Intensive

ARS Agence Régionale de santé

ASAP Accueil et Soins pour adolescents en psychiatrie

ASE Aide Sociale à l'Enfance

ASH Agent de Service Hospitalier

AVP Accident de la Voie Publique

AVS Auteur de Violence Sexuelle

BREF Programme psychoéducatif à destination des proches de patients souffrant de troubles psychiatriques

CAC Centre d'Accueil et de Crise

CAPPE Coordination et Appui à la Périnatalité et à la Petite Enfance

CAPSyl Centre D'accompagnement en Psychiatrie Légale (Anciennement Espace Vienne)

CAQES Contrats d'Amélioration de la Qualité et de l'Efficience des Soins

CATTP Centres d'Accueil Thérapeutiques à Temps Partiel

CCNE Comité Consultatif National d'Ethique

CDU Commission Des Usagers

CECAT Centre d'Écoute, de Consultations et d'Activités Thérapeutiques

CESAM Centre de Soins Ambulatoire

CHL Centre Hospitalier Laborit

CHU Centre Hospitalier Universitaire

CIC Centre d'Investigation Clinique

CLS Contrat Local de Santé

CLSM Conseil Local de Santé Mentale

CLUD Comité de Lutte contre la Douleur

CME Commission Médicale d'Établissement

CMG Commission Médicale de Groupement

CMP Centre Médico-Psychologique

CMPEA Centre Médico-Psychologique Enfants-Adolescents

CNRS Centre National de la Recherche Scientifique

COMEDIMS Commission du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles

CORTEXTE Logiciel de gestion du dossier patient

CP Centre Pénitentiaire

CPS Centre de Prévention du Suicide

CPT Communauté Psychiatrique de Territoire

CPTS Communautés Professionnelles Territoriales de Santé

CQU Compte Qualité Unité

CRA Centre Ressources Autisme

CREATIV Centre de REhabilitation & d'Activités Thérapeutiques Intersectoriel de la Vienne

CREX Comité de Retour d'Expérience

CRIAVS Centre de Ressources pour les Intervenants auprès des Auteurs de Violences Sexuelles

CRP Centre Régional de Psychotraumatisme

CRTL Centre Référent des Troubles du Langage et des Apprentissages

CRCTCA Centre de Recours et de Coordination des troubles des Conduites Alimentaires

CSAPA Centre de Soin, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie

CSNP Centre de Soins Non Programmés

CSI Chambre de Soin en Isolement

CSU Consultations Semi-Urgentes

CTS Comité Territorial de Santé

CUMP Cellule d'Urgence Médico-Psychologique

DAC Dispositifs d'Appui à la Coordination

DALT Direction des Achats, de la Logistique et des Travaux

DFN Direction des Finances et du Numérique

DI Déficience Intellectuelle

DIP Dispositifs d'Intervention Précoce

DMP Dossier Médical Partagé

DPI Dossier Patient Informatisé

DRH Direction des Ressources Humaines

DS Direction des Soins

DSI Direction des Soins Infirmiers

DSP Dispositif de Soins Psychiatriques

DSS Dispositif de Soins Somatiques

DTSM Diagnostic Territorial de Santé Mentale

DUP Duration of Untreated Psychosis : Durée de Psychose Non Traitée

ECT ElectroConvulsivoThérapie

EHPAD Etablissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes

ELSA Équipe de Liaison et de Soins en Addictologie

ELU Équipe de Liaison et d'Urgences

EMPP Équipe Mobile Psychiatrie Précarité

EMPPA Équipe Mobile de Psychiatrie de la personne âgée

EPP Évaluation des Pratiques Professionnelles

EPSA Equipe de Psychiatrie de Soins Ambulatoires

EMOT Equipe Mobile Transitionnelle



GLOSSAIRE

EN Éducation Nationale

ESAT Établissement et Service d'Aide par le Travail

ESSOR Établissement Sanitaire Social d'Observation et Réadaptation

ETP Éducation thérapeutique du patient

FAM Foyer d'Accueil Spécialisé

FIOP Fonds d'Innovation Organisationnelle en Psychiatrie

FNAPSY Fédération Nationale des Patients en Psychiatrie

FPH Fonction Publique Hospitalière

GCSMS Groupement de coopération sociale et médico-sociale

GEM Groupe d'Entraide Mutuelle

GHNV Groupe Hospitalier Nord-Vienne

GHT Groupement Hospitalier de Territoire

GHU Groupe Hospitalier Universitaire

GPMC Gestion Prévisionnelle des Métiers et des Compétences

HAS Haute Autorité de Santé

HCSP Haut Conseil de Santé Public

HDJ Hôpital de Jour

IA Intelligence Artificielle

IDE Infirmier Diplômé d'État

IDEC Infirmier Diplômé d'État Cordonnateur

IFD Institut Fédératif du Développement

IFSI Institut de Formation de Soins Infirmiers

IQSS Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins

IME Institut Médico-Éducatif

INS Identité Nationale de Santé

INSEE Institut National de la Statistique et des Études Économiques

INSERM Institut National de la Santé Et de la Recherche Médicale

IPA Infirmier de Pratique Avancée

JAP Juge d'Application des Peines

LEAP Listen, Empathise, Agree, Partner : moyen de communication qui encourage une personne atteinte d'une maladie mentale grave à accepter un traitement

MAIA Méthode d'Action pour l'Intégration des services d'aide et de soins dans le champ de l'Autonomie

MAICS Mineurs Auteurs d'Infraction à Caractère Sexuel

MAP Mesure Anticipée en Psychiatrie

MAS Maison d'Accueil Spécialisée

MCI Mise en Chambre d'Isolation

MCO Médecine – Chirurgie – Obstétrique

MCU-PH Maître des Conférences des Universités – Praticien Hospitalier

MDAJA Maison des Adolescents et des jeunes adultes

MDPH Maison Départementale des Personnes Handicapées

MDS Maison des Solidarités

MDSS Maison Des Soins Somatiques

MEF Maison de l'Enfant et de la Famille

MG Médecin Généraliste

MOA Maîtrise d'Ouvrage

MRPS Maison de Réhabilitation PsychoSociale

MSA Mutualité Sociale Agricole

MSP Médiateur en Santé Pair

MSSanté Messageries sécurisées d'échange des données de santé au sein de l'Espace de Confiance MSSanté

NA Nouvelle-Aquitaine

NNA Nord Nouvelle-Aquitaine

OMEGA Formations professionnelles de gestion et de prévention des situations de violence et d'agressivité

OMS Organisation Mondiale de la Santé

ONVS Observatoire National Violences en Santé

ORS Observatoire Régional de Santé

ORSAN Cadre intégré de préparation et de réponse du système de santé aux situations sanitaires exceptionnelles

PA Pair Aidant

PASS Permanences d'Accès aux Soins de Santé

PCME Président de la Commission Médicale d'Établissement

PCO Plateforme de Coordination et d'Orientation

PDS Permanence Des Soins

PDSA Permanence Des Soins Ambulatoires

PEC Prise En Charge

PEC Permanence d'Évaluation Clinique

PES Prise En Soin

PEPPSI Programme d'Évaluation Précoce de la Psychose et Séries d'Interventions

PH Praticien Hospitalier

PHILAE Psychiatrie, Hébergement, Information, Lien et Accompagnement Extérieur

PHRC Programme Hospitalier de Recherche Clinique





GLOSSAIRE

PHU Praticien Hospitalier Universitaire

PJJ Protection Judiciaire de la Jeunesse

PMI Protection Maternelle et Infantile

PMP Projet Médical Partagé

PPA Psychiatrie de liaison de la Personne Âgée

PPSM Plan Psychiatrie et Santé Mentale

PSSM Premiers Secours en Santé Mentale

PREM'S Patient-Reported Experience Measures : mesure de l'expérience des soins vécus par les patients

Profamille Programme psycho-éducatif structuré, destinés aux proches, aux familles de personnes souffrant de schizophrénie ou troubles apparentés.

PROM'S Patient-Reported Outcome Measures : mesure des résultats de soins perçus par les patients

PRS Projet Régional de Santé

PTA Plateformes Territoriales d'Appui

PTI Dispositif de Protection du Travailleur Isolé

PTSM Projet Territorial de Santé Mentale

PU Professeur des Universités

PUPEA Pôle Universitaire de Psychiatrie de l'Enfance et l'Adolescence

PU-PH Professeur des Universités - Praticien Hospitalier

Qualiscope Support de publication des données et des indicateurs Qualité du CH Laborit

RBPP Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles

RCP Réunion de Concertation Pluridisciplinaire

RPS Réhabilitation Psycho-Sociale

rTMS Stimulation Magnétique Transcrânienne répétitive

SAMSAH Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés

SAMU Service d'Aide Médicale Urgente

SAS Structure d'Accompagnement à la Sortie

SAS Service d'Accès aux Soins

SAAS Software As A Service

SAVS Service d'Accompagnement à la Vie Sociale

SDIS Service Départemental d'Incendie et de Secours

SDRE Soins psychiatriques sur Décision d'un Représentant de l'État

SESSAD Service d'Éducation Spécialisée et de Soins à Domicile

SI Système d'Information

SISM Semaine d'Information sur la Santé Mentale

SIM Service d'Information Médicale

SMUR Service Mobile d'URgences vitales

SPIP Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation

SROS-PRS Schéma Régional d'Organisation des Soins – Projet Régional de Santé

SMPR Service Médico-Psychologique Régional (Service en milieu pénitentiaire)

SMR Soins Médicaux et Réadaptation

SPASER Schéma de Promotion des Achats Publics Socialement et Écologiquement Responsables

SRS Schéma Régional de Santé

SSPL Secteur Spécialisé de Psychiatrie Légale

SSR Soins de Suite et de Réadaptation

TCA Troubles des Conduites Alimentaires

TCC Thérapies Comportementales et Cognitives

TDAH Troubles De l'Attention et/ou de l'Hyperactivité

tDCS Stimulation transcrânienne à Courant Continu

TDI Troubles de la Déficience Intellectuelle

TND Troubles du NeuroDéveloppement

TOC Troubles Obsessionnels Compulsifs

TSA Trouble du Spectre Autistique

TSO Traitement de Substitution des Opiacés

TSU Troubles liés à l'Utilisation de Substances

UAMP Unité d'Accueil Médico-Psychologique

UCMP Unité de Consultations Médico-Psychologiques

UCSD Un Chez Soi D'abord

UHSA Unité Hospitalière Spécialement Aménagée

ULIS Unité Localisée pour l'Inclusion Scolaire

UMP Unité Médico-Psychologique

UMR Unité Mixte de Recherche

UNAFAM Union Nationale de Familles et des amis de malades psychiques

URC Unité de recherche clinique

UPB Unité Parents Bébé

USLD Unité de Soins de Longue Durée

USMP Unités Sanitaires en Milieu Pénitentiaire

VIGILANS Dispositif de veille et de prévention de la récidive suicidaire