

Label "Droit des usagers de la Santé" : 6 projets bretons récompensés

Le label "Droits des usagers de la Santé" repère et valorise des expériences exemplaires et des projets innovants dans le domaine des droits des usagers. La Commission Spécialisée dans le domaine des Droits des Usagers du système de santé (CSDU) de la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie (CRSA) de Bretagne a attribué cette année le label régional à six projets. Deux d'entre eux font encore mieux : ils figurent parmi les 5 lauréats nationaux !

Palmarès 2019, les Bretons se placent !

Deux projets bretons lauréats du concours national

Deux projets bretons ont été récompensés, en avril dernier, lors de la cérémonie de remise des prix du concours 2019 des droits des usagers de la santé au Ministère de la Santé :

Centre Hospitalier de Douarnenez (29) : « Améliorer la communication par la réclamation »

L'objectif de ce projet est de sensibiliser, par le biais de formations, le personnel médical et paramédical de l'établissement au delta entre les informations et explications qu'ils fournissent aux patients et ce qu'ils en retiennent et, in fine, de diminuer le nombre de réclamations liées à des incompréhensions entre usagers et professionnels.

La démarche est particulièrement innovante puisqu'elle fait intervenir une patiente, qui avait formulé une réclamation, dans les formations destinées aux internes de l'établissement. 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. Ainsi, les droits des patients sont respectés, les réclamations évitées et le bien-être du patient constamment recherché.

EPSM Etienne Gourmelen à Quimper (29) : « Mettre en place un interprétariat professionnel en psychiatrie »

Afin de permettre aux professionnels de santé de disposer de moyens de communication assurant le meilleur respect du patient et une prise en charge bienveillante, l'EPSM Etienne Gourmelen a fait le choix de recourir à des interprètes professionnels après avoir contractualisé avec des associations compétentes. Il s'agit aussi de faciliter le parcours du patient.

Cette démarche est le fruit d'un véritable travail partenarial associant le réseau Louis Guilloux, le centre hospitalier intercommunal de Cornouaille, le centre hospitalier Guillaume Régnier, l'équipe mobile de psychiatrie précarité de Rennes et l'association Parentel.

Six lauréats à l'échelon régional

Six projets, dont les deux primés au niveau national, ont été labélisés au niveau régional par la commission spécialisée dans le domaine des droits des usagers du système de santé (CSDU) :

Hospitalité Saint-Thomas de Villeneuve à Lamballe (22) : « Co-construction et réalisation d'une enquête de satisfaction des usagers »

L'Hospitalité Saint-Thomas de Villeneuve a associé les représentants d'usagers à la création d'un questionnaire de satisfaction. Particularité de ce projet, trente-cinq représentants ont même participé à la réalisation de l'enquête de satisfaction en se déplaçant directement dans les chambres des patients. Cette action a permis à la fois de favoriser le lien entre les usagers et leurs représentants et d'évaluer leur satisfaction par un diagnostic.

Hôpital d'instruction des Armées de Brest (29) : « A votre écoute : le micro-trottoir des représentants des usagers »

Ce dispositif de micro-trottoir, au sein même de l'établissement, a participé à améliorer le dialogue entre les usagers et leurs représentants mais aussi, la visibilité des représentants des usagers et de la commission des usagers de l'établissement. A l'initiative des représentants des usagers, ce projet a notamment débouché sur l'organisation de 3 journées des représentants des usagers en 2018 avec l'appui du service qualité et gestion des risques de l'établissement.

Réseau Breizh PC à Rennes (35) : « Handipressante : application participative et citoyenne pour tous »

Le réseau Breizh PC de Rennes, via une application disponible sur smartphones et tablettes Android, a développé une communauté participative pour recenser les toilettes accessibles et adaptées aux personnes à mobilité réduite dans l'espace public au niveau national. L'application est alimentée par les utilisateurs qui peuvent ajouter de nouvelles coordonnées de toilettes accessibles ou bien compléter les informations sur des lieux déjà référencés. Cette application contribue à l'inclusion des personnes en situation de handicap en facilitant leurs déplacements urbains.

Clinique mutualiste de la Porte de L'Orient à Lorient (56) : « Organisation de rencontres avec le grand public afin de rédiger le projet d'établissement »

Par le biais de ce projet, la Clinique mutualiste de la Porte de L'Orient a associé les usagers et leurs représentants à l'élaboration de son projet d'établissement. Afin d'identifier des pistes d'améliorations et de recueillir la parole du plus grand nombre, les représentants des usagers ont animé des tables rondes ouvertes au grand public.

Les axes à mettre en œuvre ont été priorisés en commission des usagers et au sein du comité de pilotage de l'établissement.

**Droits des usagers
de la santé**



Contact Presse :

ARS Bretagne - Pôle communication

Aurélien Robert – Chargé de communication

02 22 06 72 64 – aurelien.robert@ars.sante.fr

L'ARS Bretagne favorise le principe d'un usager acteur de sa santé

Cette démarche portée la CSDU et accompagnée par l'ARS s'inscrit pleinement dans les objectifs du Projet Régional de Santé 2018-2022.

En effet, la mobilisation de l'utilisateur comme acteur de santé en constitue l'un des axes majeurs.

Cette ambition est déclinée dans le PRS autour de quatre chantiers :

- Promouvoir les **droits individuels** et la **participation** de l'utilisateur ;
- Renforcer la contribution de l'utilisateur à **l'amélioration de la qualité** du système régional de santé ;
- Renforcer le soutien aux **aidants** ;
- Développer la participation des utilisateurs et de leurs représentants au fonctionnement des **instances du système de santé**.

Rappel : le dispositif label "Droits des usagers"

Temps fort de la promotion des droits des patients et des utilisateurs, le label "droits des utilisateurs", s'inscrit depuis 2010, dans un dispositif global initié par le ministère des Solidarités et de la Santé afin de repérer et valoriser des expériences exemplaires et des projets innovants dans le domaine des droits des utilisateurs. D'abord réservé aux projets du secteur sanitaire, le dispositif est étendu au champ médico-social depuis 2018.

En région, c'est un outil de valorisation des initiatives locales. Chaque année, le label "droits des utilisateurs" permet de valoriser "les bonnes pratiques" grâce à une communication spécifique et une présentation des projets en conseils territoriaux de santé.

Après une étude des projets par la commission spécialisée dans le domaine des droits des utilisateurs du système de santé (CSDU), certains projets sont labélisés au niveau régional. Parmi ces projets, les plus innovants sont remontés au concours national qui labélise chaque année 5 projets sur l'ensemble du territoire. Ces cinq projets doivent être modélisables, transposables et particulièrement innovants. Ils doivent s'inscrire dans la durée et démontrer l'engagement des utilisateurs aux côtés des professionnels dans la mise en place d'un véritable partenariat.

Quelques chiffres

- **180** projets examinés en 2019 par les Agences Régionales de Santé (ARS) dont 70 projets labélisés en région,
- **5 lauréats récompensés chaque année** par un jury national,
- La Bretagne, plusieurs fois récompensée au concours national :
 - **En 2015** : Hospitalité Saint-Thomas-de-Villeneuve de Lamballe : « Développement de la démocratie en santé ».
 - **En 2014** : le Centre hospitalier privé de Saint-Brieuc : "La passerelle" dispositif d'accompagnement des personnes dans leur parcours de soins au sein de l'établissement «
 - **En 2011** : CHRU de Brest pour le projet "Halte canine brestoise".
 - **En 2010** : Le CHRU de Brest "Mieux faire connaître deux droits essentiels des patients : la personne de confiance et les directives anticipées".

Contact Presse :

ARS Bretagne - Pôle communication

Aurélien Robert – Chargé de communication

02 22 06 72 64 – aurelien.robert@ars.sante.fr