



Projet des Usagers

NOUVEL HOPITAL DE NAVARRE

2025-2030

NOUVEL HOPITAL DE NAVARRE |



Sommaire

Table des matières

Préambule	3
Qu'est-ce qu'un projet des usagers ?.....	4
Méthodologie	6
Les axes du projet des usagers du Nouvel Hôpital de Navarre	9
Axe 1 : Promouvoir le rôle et les missions des représentants d'usagers.....	10
Action 1 : Développer l'interconnaissance entre les représentants des usagers et les professionnels du NHN.	10
Action 2 : Promouvoir la place des représentants des usagers au sein du Nouvel Hôpital de Navarre	10
Action 3 : Promouvoir le rôle et les missions des représentants des usagers dans le tissu social externe	11
Action 4 : Renforcer la visibilité de la maison des usagers.....	11
Axe 2 : Renforcer la participation des représentants d'usagers	12
Action 1 : Organiser des groupes de paroles animés par les représentants des usagers.	12
Action 2 : Favoriser la participation des représentants des usagers lors de travaux institutionnels et dans ceux liés à la démarche qualité	13
Action 3 : Intégrer la MAS dans projet des usagers du NHN	13
Action 4 : Communiquer sur les actions engagées par les représentants des usagers	14
Axe 3 : Améliorer le parcours et la prise en charge des patients	14
Recommandation 1 : Développer le retour expérience et satisfaction patient	14
Recommandation 2 : Donner un nouvel élan aux réunions soignants-soignés et améliorer la préparation à la sortie	15
Recommandation 3 : Favoriser l'intégration des pairs aidants – médiateurs de santé pairs	15
Recommandation 4 : Favoriser le développement des programmes de psycho-éducation	16
Recommandation 5 : Favoriser le déploiement des plans de crise conjoint au sein de l'établissement.....	16

Préambule

Depuis plusieurs années, le Nouvel Hôpital de Navarre s'engage résolument en faveur de la promotion du rôle des représentants d'usagers. Cette volonté se manifeste concrètement dans le projet d'établissement couvrant la période 2020-2024 et précise à ce titre dans son axe 3 l'importance de renforcer la place des familles et des aidants et afin de créer des conditions pour que les usagers de la santé en psychiatrie soient acteur à part entière du système de santé.

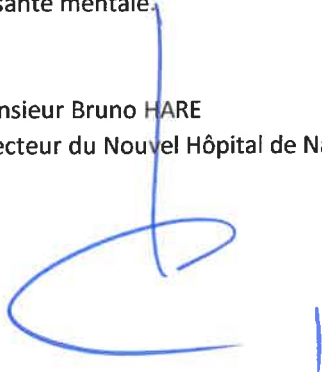
C'est pourquoi l'établissement a proposé à la commission des usagers de renforcer sa politique en la matière en travaillant sur un projet des usagers en lien étroit avec la direction générale et la direction du parcours patient, de la patientèle et des affaires médicales. Cet engagement constitue une réelle opportunité de valorisation de l'action des usagers conformément aux dispositions du décret n°2016-726 du 1^{er} juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé.

La psychiatrie est un domaine complexe de la santé, souvent mal compris, et pourtant essentiel dans la vie de nombreuses personnes qui sont ou peuvent être confrontées à des défis liés à leur santé mentale. La voix des usagers, de leurs proches et de ceux qui travaillent au sein du Nouvel Hôpital de Navarre doit être entendue et valorisée afin d'améliorer les prises en charge. Ainsi, le projet des usagers revêt des dimensions stratégiques, collaboratives et complémentaires au projet médico-soignant. Il structure les efforts engagés dans une optique déstigmatisante et inclusive de la santé mentale.

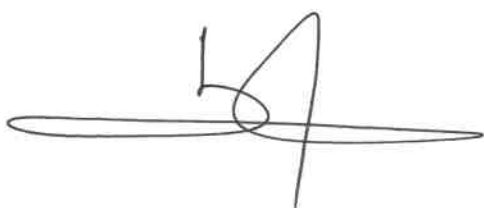
D'ailleurs, la récente certification HAS du Nouvel Hôpital de Navarre obtenue en juillet 2023 témoigne de l'implication des professionnels du Nouvel Hôpital de Navarre et encourage à poursuivre cette dynamique en collaboration avec la commission des usagers tout en renforçant le rôle et la visibilité des représentants des usagers au sein de l'établissement. Ces aspects essentiels contribuent à l'amélioration de la qualité des prises en charge.

Nous tenons à exprimer nos sincères remerciements et notre gratitude envers l'ensemble des représentants d'usagers et des professionnels qui ont participé à ces travaux enrichissants. Ces derniers ouvrent de nouvelles perspectives au Nouvel Hôpital de Navarre, favorisant la valorisation, la promotion de l'action des représentants des usagers, et le respect des droits des usagers. Grâce à ce premier projet des usagers, nous entamons une nouvelle ère, où la collaboration et l'inclusion sont au cœur de nos actions pour une meilleure prise en charge en santé mentale.

Monsieur Bruno HARE
Directeur du Nouvel Hôpital de Navarre



Monsieur Richard DUFOREAU
Président de la commission des usagers
Directeur en charge du parcours patient
De la patientèle et des affaires médicales



Madame Antoinette PLUSQUELLEC
Vice-présidente de la commission des
Usagers, représentante des usagers
UNAFAM



Qu'est-ce qu'un projet des usagers ?

Le décret du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé donne la possibilité à cette commission de proposer un projet des usagers.

Extrait du décret du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé :

« La commission peut proposer un projet des usagers, après consultation de l'ensemble des représentants des usagers de l'établissement et des représentants des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement et intervenant en son sein. » Ce projet s'appuie sur les rapports d'activité établis en application de l'avant-dernier alinéa de l'article L. 1112-3. Il 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 charge et du respect des droits des usagers. La commission médicale d'établissement ou la conférence médicale d'établissement contribue à son élaboration. Il est transmis par la commission des usagers au représentant légal de l'établissement. « Le projet des usagers est proposé par la commission des usagers en vue de l'élaboration du projet d'établissement des établissements publics de santé, de la politique médicale des établissements de santé privés ou du projet institutionnel des établissements de santé privés d'intérêt collectif. »

Le projet des usagers constitue également une réflexion portée par l'HAS dans le cadre de la certification et est une opportunité d'intégrer la parole des usagers via leurs représentants.

L'esprit du projet est de faire intervenir principalement les usagers dans sa conception et sa mise en place en lien étroit avec la commission des usagers qui a pour mission de veiller au respect des droits des usagers, de faciliter leurs démarches, et de contribuer à l'amélioration de la prise en charge des usagers en associant les représentants des usagers.

De plus, la commission des usagers participe à l'élaboration de la politique d'accueil, de prise en charge, d'information et des droits des usagers, et est associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission médicale d'établissement.

Ainsi, le projet des usagers concourt au respect des droits des usagers et à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches. Ce document a pour vocation de fixer la ligne à suivre sur les 5 prochaines années mais sera amené à évoluer au fil du temps en fonction des propositions d'actions en faveur des usagers du Nouvel Hôpital de Navarre.

Le présent projet des usagers du Nouvel Hôpital de Navarre a été validé en CDU 22/03/2024 et a fait l'objet d'une présentation en instance en CME le 25/06/2024, en CSE le 20/06/2024 et en CS le 19/12/2024.

Ce qu'est un projet des usagers

Un projet de la commission des usagers (CDU)

L'opportunité de s'impliquer dans la stratégie de l'établissement

Sur la politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité de la prise en charge et du respect des droits des usagers

Une démarche projet qui s'appuie sur une analyse de données de l'établissement pour proposer des actions

Un partenariat entre les usagers, les professionnels, et la direction

Pour améliorer la qualité et la sécurité des prises en charges

Ce que n'est pas un projet des usagers

Un projet élaboré par les professionnels pour les usagers

Le seul levier d'intervention et d'implication des représentants des usagers

Un rapport centré uniquement sur le respect des droits des usagers

Une compilation de réclamations et d'exigences

Une démarche solitaire

Une démarche déconnectée de la réalité de l'établissement

Méthodologie

Le 8 décembre 2022, la commission des usagers a validé le souhait d'élaborer un projet des usagers au sein du Nouvel Hôpital de Navarre. L'objectif était de cibler des axes prioritaires avec des actions clairement identifiées et offrant une réelle déclinaison opérationnelle sur le terrain.

L'organisation s'est construite selon une démarche participative et collaborative entre les représentants des usagers et les professionnels de terrains.

Ce faisant, un Copil « Projet des Usagers » a été créé ainsi que deux groupes de travail réunissant plusieurs professionnels de terrain de l'établissement afin d'accompagner les réflexions portées par les représentants des usagers.

Composition du Copil :

M. DUFOREAU Richard – Directeur adjoint en charge du parcours patient, de la patientèle et des affaires médicales
Mme QUEVAL Cathy – Directrice adjointe en charge des soins et de la qualité
Mme LEGRAND Marie – Ingénieure qualité - Direction de la qualité
M. ZENINE Nadjib – Responsable du bureau des entrées et de la patientèle
Dr ABEKHZER Hervé – Praticien psychiatre
Dr BELABBACI Amira – Praticien psychiatre - Médiatrice médicale
Dr BOUCHAREB Imad Eddine – Praticien psychiatre – Médiateur médical
Mme ANGOT Nathalie – Cadre de santé – Médiatrice non médicale
M. ENOS Cyprien – Cadre supérieur de santé – Pôle de psychiatrie adulte
Mme RAGOT Karine – Mandataire judiciaire – Service des tutelles
Mme LAGREE Annick – Représentante des usagers - UDAF
Mme PLUSQUELLEC Antoinette – Représentante des usagers- Association UNAFAM 27
Mme GIRARD Danièle – Représentante des usagers - Représentante du conseil de surveillance
M. HELOU Jean-Marie – Représentant des usagers - Association Entraid'Addict,
M. VAN MEENEN Frédéric – Cadre supérieur de santé – Pôle somatique et direction du parcours patient et de la patientèle
Mme PELTIER Céline – Infirmière diplômée d'Etat - Service qualité
Mme LEBER Fabienne – Technicienne qualité – Service qualité
Mme LEPREVOST Virginie – Adjoint Administratif
Mme DOS SANTOS Dominique – Infirmière diplômée d'Etat
M. MAGNAN Thomas – Infirmier diplômé d'Etat et représentant du personnel

Composition des groupes de travail

- Groupe 1 :

Dr ARFI Nassim - Praticien psychiatre responsable de structure interne - CATIS
M. VAN MEENEN Frédéric – Cadre supérieur de santé – Pôle somatique et direction du parcours patient et de la patientèle
Mme PLUSQUELLEC Antoinette – Représentantes des usagers - Association UNAFAM 27
M. HELOU Jean-Marie - Représentant des usagers - Association Entraid'Addict,

M. DUPUIS Benoît - Chargé de communication

Mme DESBOIS Bérénice - Cadre supérieur de santé du pôle de pôle de psychiatrie de l'enfance et de l'adolescence

- Responsable au Comité Ethique et Bienveillance

Mme BREMONT Priscilla - Infirmière diplômée d'Etat

Mme CAPENTIER Fabienne - Cadre de santé

- **Groupe 2**

Mme DELALEAU Nathalie - Coordonnatrice PTSM 27

Dr ALI PACHA Nadjib - Praticien psychiatre responsable de structure interne – Réhabilitation psychosociale

Mme LAGREE Annick - Représentante des usagers - UDAF

Mme GIRARD Danièle - Représentante des usagers - Représentante du conseil de surveillance

Mme CORMIER Mélissa - Educatrice spécialisée à la Maison d'Accueil spécialisée (MAS)

Mme PELTIER Céline - Animatrice qualité – Service qualité

Mme HAUTERRE Mathilde - Infirmière diplômée d'Etat - UHA

Mme KOSSOKO, cadre de santé de l'UHA – Pôle de psychiatrie de l'enfance et de l'adolescence

Nous adressons nos remerciements à l'ensemble des participants qui ont œuvré à la mise en place du projet des usagers.

Le calendrier d'élaboration a été le suivant :



Trois comités de pilotage (COPIL) ont eu lieu pour établir les aspects méthodologiques du projet, suite à une réflexion partagée. L'objectif est de finaliser le projet des usagers avant de le soumettre à la commission des usagers pour validation.

Le premier COPIL a permis l'élaboration d'un brainstorming et d'un SWOT (outil de diagnostic permettant de déterminer les options offertes dans un domaine d'activité stratégique – Le terme « SWOT » est l'acronyme des mots anglais *strengths*, *weaknesses*, *opportunities* et *threats*. Ce qui signifie en français : forces, faiblesses, opportunités et menaces.). Le SWOT repose donc sur les principes suivants :

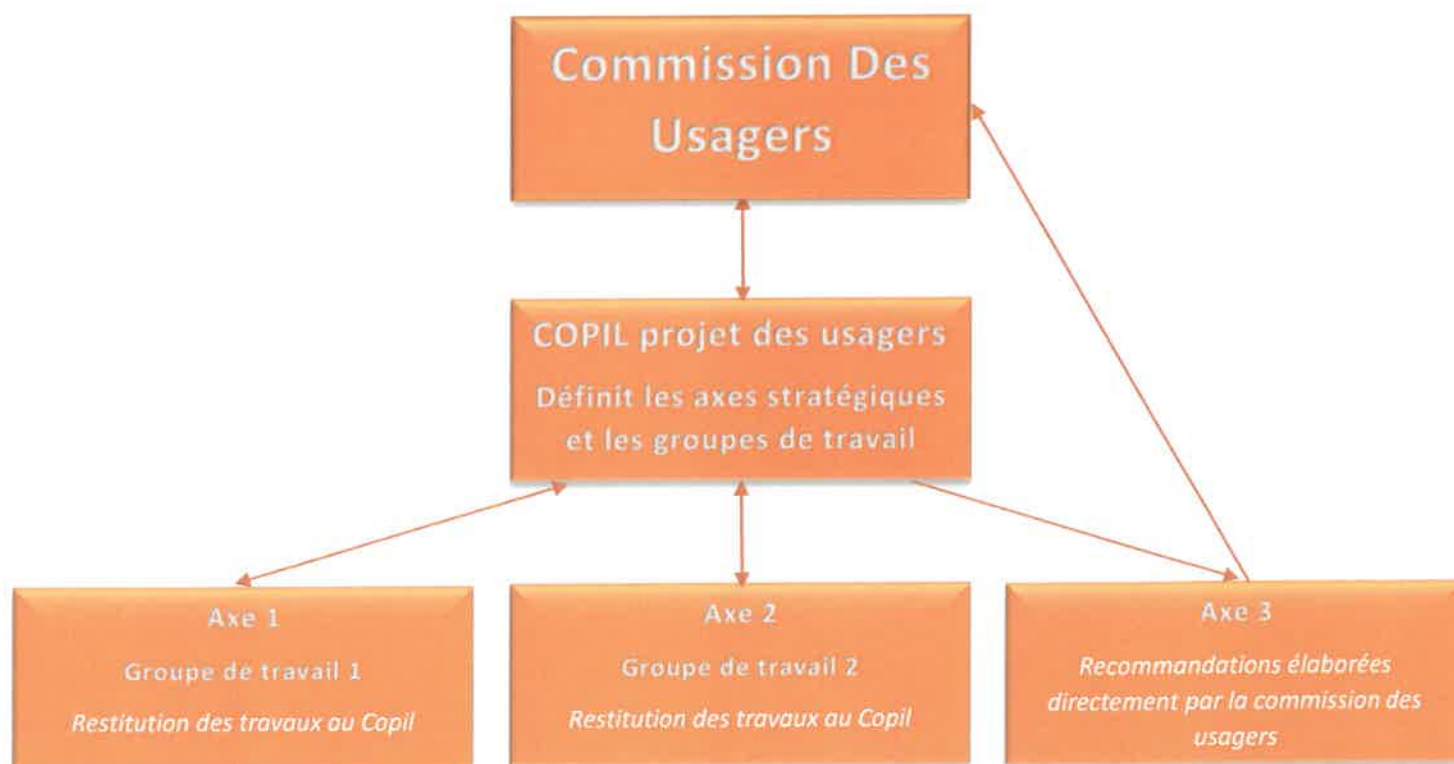
- Analyse de l'environnement interne : les forces et les faiblesses
- Analyse de l'environnement externe : les opportunités et les menaces

L'objectif d'une analyse SWOT consiste à évaluer si l'établissement détient les capacités stratégiques nécessaires pour répondre aux évolutions de son environnement.

A partir des travaux des COPIL et du diagnostic réalisé par les représentants des usagers, les groupes de travail ont eu pour missions :

- D'apporter un regard critique aux actions ou pistes d'actions envisagées par le COPIL ;
- De proposer des actions complémentaires ;
- De préciser les modalités opérationnelles de mise en œuvre des actions proposées ainsi que les moyens et les limites.

2 groupes de travail ont été mis en place afin de développer deux des trois axes principaux de ce projet. Le dernier axe de travail constituant des recommandations développées par la commission des usagers.



Les axes du projet des usagers du Nouvel Hôpital de Navarre

AXE 1 : PROMOUVOIR LE RÔLE ET LES MISSIONS DES REPRESENTANTS D'USAGERS

AXE 2 : RENFORCER LA PARTICIPATION DES REPRESENTANTS D'USAGERS

AXE 3 : AMELIORER LE PARCOURS ET LA PRISE EN CHARGE DES PATIENTS

Axe 1 : Promouvoir le rôle et les missions des représentants d'usagers

Action 1 : Développer l'interconnaissance entre les représentants des usagers et les professionnels du NHN.

La connaissance partagée de l'établissement par les représentants des usagers et les équipes médico-soignantes doit être renforcée. Les représentants des usagers ont besoin d'être formés aux spécificités d'un établissement public de santé mentale tel que le NHN afin de mieux comprendre son organisation et son fonctionnement. Dans le même esprit, les professionnels de terrain ne semblent pas être suffisamment familiers avec le rôle et les missions des représentants des usagers de l'établissement.

En conséquence, un planning annuel de visite des unités par les représentants des usagers sera désormais élaboré par la direction et la CDU. Des guides et des fiches pratiques y seront distribués à cette occasion pour permettre aux professionnels et aux usagers de mieux appréhender le rôle des représentants des usagers et de la CDU. Un travail collaboratif avec les cadres de santé permettra d'offrir une articulation cohérente et pertinente dans le but de créer des synergies positives entre représentants des usagers et professionnels de terrain. Les chambres d'isolement feront également l'objet de visites programmées. Ces rencontres de terrain viseront à renforcer aussi le développement du volet patient expert-patient partenaire.

Les représentants des usagers expriment le besoin de renforcer leurs connaissances juridiques liées aux modalités d'hospitalisation en psychiatrie, notamment celles relatives aux soins sous contraintes et aux mesures d'isolement et de contention, indispensables pour dialoguer avec les familles et les équipes. A titre d'exemple, les représentants des usagers peuvent être saisis directement par les patients et les familles sans être en lien avec l'établissement dans le cadre du circuit des plaintes et des réclamations.

En synthèse :

- ➔ **Organiser des visites régulières des unités par les représentants des usagers et programmées annuellement en lien avec la direction du NHN**
- ➔ **Faciliter la communication de supports d'information par les représentants des usagers lors de ces visites (livrets, newsletter...)**
- ➔ **Offrir un accès à la formation pour les représentants des usagers dans leur champ de compétence. Le NHN s'engage dans l'accueil et dans l'accompagnement des représentants des usagers.**

Action 2 : Promouvoir la place des représentants des usagers au sein du Nouvel Hôpital de Navarre

Le droit des usagers doit être garanti au sein d'un établissement de santé, et les rôles respectifs des représentants d'usagers et de la CDU sont prépondérants dans ce cadre. L'objectif de cette action est de développer une culture institutionnelle d'inclusion des usagers et de leurs représentants même si ces derniers sont d'ores-et-déjà déjà très investis, notamment dans les instances ou les sous-commissions du NHN.

La politique d'accueil des nouveaux arrivants au NHN constitue une opportunité pour développer cette culture afin de délivrer des informations essentielles relatives au rôle et missions de la CDU et des représentants des usagers. Ainsi, une intervention des représentants des usagers et de la CDU sera intégrée à la journée d'accueil des nouveaux arrivants ou, selon la catégorie professionnelle, dans le cadre du dispositif d'accompagnement et de professionnalisation en psychiatrie (DAPP).

Le volet communication/information doit être développé à partir de supports variés et adaptés aux patients et aux agents de l'établissement. Il est proposé d'inclure dans le livret d'accueil l'ensemble des informations

relatives à la CDU et aux associations d'usagers représentatives de l'établissement. Des supports spécifiques seront également élaborés selon le principe FALC (Facile à lire et à comprendre) permettant une diffusion des informations adaptées à tous. Il est également proposé de créer un onglet « représentant des usagers » sur le site intranet (NH News) et internet de l'établissement. Afin de faciliter l'accès des usagers au circuit des plaintes et réclamations de l'établissement, il est envisagé d'offrir un accès en ligne sur le site internet du NHN permettant à chaque requérant de saisir directement, soit l'établissement (circuit classique de traitement des plaintes et réclamations), soit les représentants des usagers. L'objectif est de renforcer les droits des usagers avec un accès complémentaire facilitant la communication avec le NHN et les représentants des usagers.

En synthèse :

- ➔ Inclure l'ensemble des informations relatives aux représentants des usagers dans le livret d'accueil dans un onglet spécifique
- ➔ Développer des supports adaptés à la compréhension de tous de type FALC (Facile à lire et à comprendre)
- ➔ Inclure la dimension « CDU-représentants des usagers » dans la politique d'accueil des nouveaux arrivants (Communication, interventions...dans le cadre de la journée d'accueil et/ou du DAPP).
- ➔ Développer un onglet CDU-Représentant des usagers sur le site intranet et internet de l'établissement.
- ➔ Développer un accès internet « plaintes et réclamations » avec la possibilité pour le requérant de saisir directement, soit les représentants des usagers, soit l'établissement.

Action 3 : Promouvoir le rôle et les missions des représentants des usagers dans le tissu social externe

À l'instar des différents travaux engagés par l'établissement (PTSM, Projet médical...), le NHN maintient une volonté forte de déstigmatisation des pathologies psychiatriques afin de contribuer à modifier le regard et les représentations sociales vis-à-vis de la santé mentale. C'est pourquoi, il est important que les acteurs du soin se fassent connaître auprès des associations représentatives des usagers. Des interventions au sein de ces associations seront organisées, et ces espaces d'échanges seront également proposés aux familles au sein même de ces associations. Par exemple, le pôle de pédopsychiatrie a d'ores-et-déjà proposé d'intervenir dans les locaux de l'UNAFAM une fois par an.

Enfin, la contribution des représentants des usagers à la semaine d'information en santé mentale est à poursuivre.

En synthèse :

- ➔ Développer des interventions de professionnels médico-soignants du NHN au sein des associations de représentants d'usagers
- ➔ Créer des espaces d'échanges à destination des familles au sein de ces associations
- ➔ Poursuivre la contribution des représentants des usagers dans le cadre des semaines d'information en santé mentale.

Action 4 : Renforcer la visibilité de la maison des usagers

La Maison des Usagers, lieu privilégié dédié à la rencontre des représentants d'usagers, souffre actuellement d'un manque de notoriété et de repérabilité. Malgré sa localisation stratégique à l'entrée de l'établissement, il est impératif d'accroître sa visibilité. Les représentants des usagers jouent un rôle crucial dans la déstigmatisation de la psychiatrie auprès des usagers et du grand public. Pour répondre à cet enjeu, la mise en valeur de cet espace doit passer par des améliorations concrètes, telles que la rénovation des locaux et une réhabilitation de la façade,

visant à créer une identité distinctive visible par tous. Une signalétique renforcée contribuera également à rendre ce lieu plus facilement repérable.

La CDU exprime le désir que la Maison des Usagers suscite l'enthousiasme des usagers et propose une collaboration étroite avec le CATIS pour assurer la mise en valeur de cet espace. Une communication plus explicite et visible concernant les activités et les permanences offertes est essentielle. Cette information doit être diffusée efficacement sur le site intranet, internet et via NH News.

En outre, les représentants des usagers suggèrent d'ouvrir l'accès à la Maison des Usagers à d'autres associations d'usagers non représentatives de l'établissement. La création d'un annuaire des associations des usagers à destination de tous est d'ailleurs suggérée. Cette démarche vise à établir de nouveaux partenariats en vue d'améliorer la qualité des prises en charge et d'accroître l'accessibilité aux informations relatives aux droits des patients. Toutefois, cette ouverture doit être accompagnée et les bénévoles concernés devront être intégrés dans le processus d'accueil de l'établissement. Ceci leur permettra d'acquérir les connaissances nécessaires à une compréhension approfondie du fonctionnement de l'établissement et du domaine de la psychiatrie. Cette initiative vers d'autres associations favorisera également l'interconnaissance entre les adhérents.

En synthèse :

- ➔ **Accroître la visibilité de la Maison des Usagers en valorisant ses locaux et en renforçant sa signalétique.**
- ➔ **Communiquer dans ce cadre de manière explicite sur le rôle, les missions et les activités de la Maison des Usagers.**
- ➔ **Ouvrir l'accès à la Maison des Usagers à d'autres structures associatives non représentées à la CDU et développer des partenariats externes.**
- ➔ **Intégrer les bénévoles dans le processus d'accueil de l'établissement pour favoriser leur compréhension du fonctionnement de l'établissement et de la psychiatrie.**

Axe 2 : Renforcer la participation des représentants d'usagers

Action 1 : Organiser des groupes de paroles animés par les représentants des usagers.

La proposition d'organiser des groupes de parole, en collaboration étroite avec les équipes soignantes, émane des représentants des usagers. Ils suggèrent la création d'espaces de parole ou de médiation en collaboration avec les équipes médico-soignantes de l'établissement.

L'objectif est de développer des groupes de parole animés par les représentants des usagers, offrant ainsi des moments d'échanges en dehors des unités, dédiés à des thématiques spécifiques. Ces sessions visent à faciliter l'expression des usagers sur des sujets qui les préoccupent. La Maison des Usagers se profile comme un lieu approprié pour ces rencontres, accessible aux patients autorisés ou capables de s'y rendre. Ces groupes de parole pourraient aborder des thématiques diverses telles que les expériences liées à la pathologie, les difficultés rencontrées, ou encore des groupes de parole spécifiques aux préoccupations des patients adolescents hospitalisés et organisés à l'Unité d'Hospitalisation Adolescente (UHA).

Il est essentiel de favoriser l'inclusion des familles et des patients dans ces échanges. Ce dialogue pourrait contribuer à apaiser des situations de malentendus ou de préoccupations. La cafétéria, étant un lieu apprécié par les patients, serait également envisagée comme un espace propice à ces rencontres. Les groupes de parole et les animations pourraient ainsi être organisés dans cet espace, en collaboration avec les responsables d'unité afin de créer une dynamique proactive.

En synthèse :

En synthèse :

- ➔ **Mettre en place des espaces d'échanges collaboratifs avec les équipes médico-soignantes, en se basant sur des thématiques identifiées dans le cadre d'une collaboration entre l'établissement et la CDU.**
- ➔ **Organiser des espaces de parole à la Maison des Usagers, animés par les associations représentatives du NHN, ou dans les unités en collaboration avec les équipes médico-soignantes, permettant ainsi aux usagers de s'exprimer sur des sujets importants.**
- ➔ **Développer des animations par les représentants des usagers à la Cafétéria du NHN, en favorisant une approche inclusive et en collaborant avec les RU pour offrir des activités diversifiées aux usagers de l'établissement.**

Action 2 : Favoriser la participation des représentants des usagers lors de travaux institutionnels et dans ceux liés à la démarche qualité

Les représentants des usagers du Nouvel Hôpital de Navarre (NHN) jouent un rôle actif dans la vie institutionnelle, et la récente certification du NHN a souligné leur engagement significatif dans la démarche qualité. Le rapport de certification atteste de l'implication des représentants des usagers et des associations de patients au sein de l'établissement, participant aux instances et à la vie quotidienne de l'établissement. Pour renforcer cette dynamique, le NHN a l'intention d'organiser, une fois par trimestre, des réunions spécifiques invitant les représentants et/ou les usagers à s'exprimer sur la démarche qualité.

La direction de la qualité du NHN organise régulièrement des comités de retour d'expérience suite à l'analyse des Événements Indésirables (FEI), et la CDU est régulièrement informée de ces séances. Il est maintenant proposé d'intégrer les représentants des usagers à ces retours d'expérience, en fonction de la pertinence par rapport à leur rôle et leurs missions. Cette inclusion permettra une contribution directe des représentants des usagers aux discussions et aux actions correctives envisagées.

Bien que le rapport de certification souligne que les représentants des usagers formulent des recommandations, celles-ci ne sont pas toujours intégrées de manière transparente dans le Programme d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins institutionnel (PAQSS). Pour remédier à cela, une identification plus claire des recommandations des représentants des usagers sera effectuée dans le PAQSS. Cela permettra de reconnaître formellement leur contribution aux travaux menés dans le cadre de la démarche qualité, tels que leur participation au Comité de Pilotage (COPIL) Qualité et aux sous-commissions de la Commission Médicale d'Établissement (CME).

En synthèse :

- ➔ **Organiser des réunions qualité trimestrielle impliquant les représentants des usagers et/ou les usagers pour favoriser leur contribution à la démarche qualité.**
- ➔ **Associer les représentants des usagers aux comités de retour d'expérience, en veillant à ce que les thèmes abordés soient en cohérence avec leur rôle et leurs missions.**
- ➔ **Rendre les recommandations des représentants des usagers plus lisibles dans le PAQSS pour reconnaître et valoriser leur impact sur l'amélioration continue de la qualité des soins au sein de l'établissement**

Action 3 : Intégrer la MAS dans projet des usagers du NHN

La Maison d'Accueil Spécialisée (MAS) du NHN, relevant du secteur médico-social, constitue une entité juridique distincte dotée de ses propres instances. Notamment, les établissements médico-sociaux disposent d'un Conseil de la Vie Sociale (CVS) en tant qu'instance de concertation et de participation. Son objectif est de favoriser le dialogue entre les résidents, les familles, les représentants des usagers et le personnel de l'établissement, dans le but d'améliorer la qualité de vie et le fonctionnement de la structure.

Bien que cette démarche de participation des usagers à la vie de la structure soit en place pour instaurer un dialogue constructif entre toutes les parties prenantes d'un établissement social ou médico-social, il est constaté que les plaintes et réclamations relatives à la MAS du NHN ne sont pas intégrées dans le circuit défini par l'établissement pour ses activités sanitaires. Afin de maintenir l'implication des familles et de valoriser également l'engagement des mandataires à la protection des majeurs, les plaintes et réclamations formulées pour des résidents de la MAS seront désormais intégrées au circuit existant et feront l'objet d'une analyse identique en Commission des Usagers (CDU).

En complément du CVS, la MAS organise un "café des résidents" deux fois par mois. Ces instances peuvent servir de support pour le lien avec l'action consistant à "organiser des groupes de parole animés par les représentants des usagers". Ces groupes de parole visent à créer un espace d'échange et de partage, favorisant la communication entre les résidents, leurs familles et les représentants des usagers.

En synthèse :

- ➔ **Intégrer la MAS dans le circuit actuel des plaintes et des réclamations pour assurer une prise en compte systématique des retours d'expérience.**
- ➔ **S'appuyer sur le CVS et les "cafés des résidents" de la MAS dans le cadre des groupes de parole à venir, animés par les représentants des usagers. Ces initiatives renforceront le dialogue et la collaboration au sein de la structure, contribuant ainsi à l'amélioration continue de la qualité de vie des résidents.**

Action 4 : Communiquer sur les actions engagées par les représentants des usagers

Il est impératif de mettre en lumière l'ensemble des actions et missions des représentants des usagers en termes de communication. Il est proposé d'organiser une « journée des usagers » en collaboration avec la direction du NHN, accessible à tous les agents et usagers de l'établissement. L'objectif principal de cette initiative est de créer un espace d'échange centré sur les thématiques spécifiques identifiées par la CDU. Cette journée permettra également de fournir un autre moyen de diffusion des informations relatives aux droits des usagers.

Le Journal du Nouvel Hôpital de Navarre (JIN), diffusé à l'ensemble des agents, constitue un support de communication bien établi. Ce canal offre une opportunité supplémentaire pour la transmission d'informations par les représentants des usagers. Ainsi, il sera proposé d'intégrer la CDU et les représentants des usagers au comité de lecture du JIN, offrant ainsi une tribune pour porter la voix des usagers au sein de cette publication.

En synthèse :

- ➔ **Instaurer une journée annuelle des usagers afin de mettre en avant le rôle et les missions des représentants des usagers, et offrir un espace d'échange et d'information aux agents et aux usagers du NHN.**
- ➔ **Communiquer au travers des publications du JIN en intégrant la CDU et les représentants des usagers au comité de lecture.**

Axe 3 : Améliorer le parcours et la prise en charge des patients

Recommandation 1 : Développer le retour expérience et satisfaction patient

La dernière certification de l'établissement constitue une opportunité pour améliorer la prise en considération de l'expérience et de la satisfaction des patients. Les associations d'usagers sont désormais également interrogées sur les prises en charge des patients, notamment dans la présentation des audits systèmes.

Le NHN souhaite désormais s'inscrire dans la démarche E-satis. En effet, l'indicateur de la satisfaction des patients (E-SATIS) s'intègre dans une démarche plus générale d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins et permet de mesurer le niveau de satisfaction de l'expérience vécue lors d'une prise en charge. Parallèlement, le NHN vise également à améliorer le taux de retour des questionnaires de satisfaction transmis à l'issue des hospitalisations.

Le déploiement de la démarche patient-expert constitue également un autre levier d'analyse de l'expérience et de la satisfaction des patients et pourrait s'intégrer dans le cadre des évaluations des pratiques professionnelles (EPP). Le patient-expert a vocation à s'impliquer auprès d'autres malades, pouvant être sollicité, par exemple, pour améliorer un programme d'éducation thérapeutique, ou pour accompagner un patient en consultation afin de reformuler un vocabulaire médical mal compris. Il reviendra au NHN de suivre l'évolution du statut de patient-expert pour s'inscrire dans cette démarche à l'avenir.

Enfin, le rôle des usagers pourrait pleinement s'intégrer dans ces démarches, notamment en accompagnant certains patients dans la rédaction des questionnaires de satisfaction et en communiquant régulièrement en CDU les mesures et analyses recueillies

Recommandation 2 : Donner un nouvel élan aux réunions soignants-soignés et améliorer la préparation à la sortie

La réunion entre soignants et soignés constitue un élément crucial du dispositif de soins, permettant ainsi à la voix des patients d'être prise en compte par l'institution. Il est primordial de ne pas limiter le soin à la seule relation patient/médecin. En effet, l'article 11 de la Charte de la personne hospitalisée stipule que "La personne hospitalisée exprime ses observations sur les soins et sur l'accueil". L'objectif est d'intégrer ces réunions dans les pratiques de l'établissement et au sein des projets de service. De plus, la réunion entre soignants et soignés peut également jouer un rôle régulateur au sein des services : en partageant ses observations, le patient contribue à améliorer sa prise en charge.

Le rôle des représentants des usagers est également crucial et ils doivent être en mesure, en tant que porte-parole des soignés, de recevoir des retours sur la qualité des prises en charge tout en respectant le secret médical. Ainsi, les représentants des usagers seront mieux à même d'accompagner les usagers et de répondre à leurs interrogations.

La préparation à la sortie s'inscrit dans des axes stratégiques et opérationnels déjà définis dans le projet médical et le projet territorial de santé mentale de l'Eure (PTSM). Le développement de la réhabilitation psychosociale, le déploiement des équipes mobiles et les coopérations avec le secteur médico-social demeurent des enjeux importants dans ce domaine. La présence des représentants des usagers au sein du NHN et des services est cruciale pour soutenir les sorties des patients en créant et en valorisant les réseaux. Cette présence des usagers est déjà formalisée dans le développement de la réhabilitation psychosociale à travers les partenariats établis avec l'UNAFAM et Normandie Réhab.

Recommandation 3 : Favoriser l'intégration des pairs aidants – médiateurs de santé pairs

Le Médiateur de Santé-Pair (MSP) est un professionnel intégré au sein du fonctionnement d'un établissement de santé, jouant un rôle essentiel dans l'accompagnement, le soutien et l'orientation des individus. Il travaille au sein d'une équipe pluridisciplinaire, capitalisant sur son propre parcours de rétablissement de troubles psychiques et son expérience des services de santé mentale. Défini comme une priorité du projet territorial de santé mentale de l'Eure, son rôle est clairement énoncé comme suit : *«Un pair aidant/médiateur de santé pair est une personne capable d'utiliser son vécu personnel de la maladie et son parcours de rétablissement, au sein d'une équipe pluridisciplinaire de psychiatrie et de santé mentale pour contribuer de manière positive et professionnelle au projet de soin, de vie et d'autonomisation des personnes prises en charge et/ou accompagnées.»*

Le jeudi 16 juin 2023, Le Nouvel Hôpital de Navarre et le Centre Normandie Réhab ont organisé la première journée normande sur la réhabilitation psychosociale, axée sur le thème : « La réhabilitation en pratique : la pluridisciplinarité au service de l'inclusion dans la cité », comprenant notamment un atelier intitulé « La pair-aidance et le médiateur de santé pair ». Les représentants des usagers recommandent au NHN de s'engager dans cette démarche.

Cette initiative souligne l'importance croissante de l'intégration des MSP dans les équipes de santé mentale, offrant un soutien unique basé sur l'expérience personnelle du rétablissement. En s'inscrivant dans cette démarche, le NHN démontre son engagement envers l'amélioration continue des services de santé mentale, en mettant en avant des approches innovantes et inclusives pour le bien-être et la réhabilitation des patients.

Recommandation 4 : Favoriser le développement des programmes de psychoéducation

La psychoéducation est une intervention didactique et psychothérapeutique systématique qui vise à informer les patients et leurs proches sur le trouble psychiatrique et à promouvoir les capacités pour y faire face. Ce n'est pas seulement une transmission d'information, mais aussi une méthode pédagogique adaptée aux troubles ayant pour but une clarification de l'identité, une appropriation du pouvoir et une modification des attitudes et des comportements. L'éducation thérapeutique (ETP) est un des outils qui permettent d'amener à la psychoéducation. Le NHN développe depuis plusieurs années les formations ETP pour l'ensemble de ses agents.

Ainsi des ateliers sont montés régulièrement dans les unités pour aider les patients à mieux comprendre leur maladie et donc mieux la gérer au quotidien. Reprenant la recommandation 3 sur le développement des pairs aidants au NHN, leur implication dans les ateliers d'éducation thérapeutique pourra être une aide pour les patients et les soignants dans la communication et la compréhension de leurs situations.

Recommandation 5 : Favoriser le déploiement des plans de crise conjoint au sein de l'établissement

Le Plan de Crise Conjoint (PCC) représente un processus crucial aboutissant à l'élaboration d'un document détaillant les choix et les directives de la personne affectée par des troubles psychiques, ainsi que les mesures à prendre en cas de rechute. L'utilisation du terme "conjoint" souligne l'importance de l'implication conjointe d'un professionnel de la santé et d'un usager dans sa conception.

Le PCC a pour visée première d'identifier les signaux précurseurs et les déclencheurs potentiels d'une crise psychique, tout en spécifiant les stratégies d'intervention à adopter et les personnes ressources à mobiliser en cas de besoin. Il sert également à définir les types de soins et de traitements à privilégier ou à éviter, offrant ainsi une feuille de route claire pour faire face à une éventuelle crise.

Par ailleurs, le PCC a pour ambition d'accroître l'autonomie des individus concernés en capitalisant sur leurs propres compétences pour gérer leur santé mentale, tout en prévenant les décompensations et en évitant les situations de soins sans consentement. Il revêt une dimension individuelle, chaque patient ayant la possibilité d'y recourir selon ses besoins et ses préférences. Lorsqu'il est élaboré en collaboration avec la famille ou les aidants du patient, il devient un outil non seulement de gestion personnelle, mais aussi de compréhension et d'accompagnement pour les équipes médicales et soignantes.

Dans cette optique, les représentants des usagers encouragent vivement le NHN à intégrer pleinement cette démarche dans ses pratiques, en mettant à profit l'expertise et les perspectives des représentants des usagers. En s'engageant ainsi, l'établissement démontre son engagement envers une approche centrée sur le patient et son bien-être mental, tout en favorisant une prise en charge proactive et collaborative.

