

Rita Leonardi-Thiron, membre du Bureau de
France Assos santé Grand Est

Pour les usagers:

Qu'est ce qui est fait dans un objectif de
Bientraitance

La bientraitance , vue du côté de l'Usager



Imprimeries Réunies de Nancy Hospices Civils de Nancy. - École régionale d'Infirmières - Salle de Cours

Qu'est ce qu'un usager ??

- ▶ Personne qui utilise un service ou qui fait usage de quelque chose
- ▶ Personne qui a recours à un service et en particulier un service public ou qui emprunte le domaine public
- ▶ C'est donc un utilisateur

Usager de la Santé

- ▶ Personne qui utilise ou est susceptible d'avoir à utiliser les services de santé, publics ou privés
- ▶ Il est donc utilisateur de ce système de santé mais aussi un bénéficiaire.
- ▶ A ce titre les usagers du système de santé ont des droits, pleins et entiers, non négociables et qui sont des obligations pour les professionnels de santé

Représenter les usagers (RU)

- ▶ Les représentants des usagers sont apparus dans les hôpitaux suite à une circulaire de 1973 et ont été rendus obligatoires par le décret n°88-657 du 6 mai 1988
- ▶ En 1996, une ordonnance prévoit la présence de RU dans les CA des EPS
- ▶ Loi du 4/03/2002 (loi Kouchner) élargit la place des RU dans différentes instances
- ▶ Un agrément a été créé par le Ministère de la Santé permet aux associations d'usagers de proposer des RU pour certains mandats (CDU, CS des hôpitaux, CLIN, CLAN, CLUD, CPAM, CRSA, CCP, CCI, ARS.....)

Qui sont les RU ?

- ▶ Ce sont des personnes physiques.
- ▶ Ils sont membres d'associations agréées en santé, associations de personnes malades, âgées, en situation de handicap, associations de consommateurs et associations familiales.
- ▶ Ils sont en général bénévoles et exercent leur mandat à titre gratuit.
- ▶ Ils bénéficient d'une formation généraliste obligatoire portant sur les missions des RU et l'organisation du système de santé.

Missions des représentants des usagers

- ▶ **Ecouter**: être à l'écoute des usagers du système de santé, des actualités et des évolutions
- ▶ **Défendre**: défense des droits et des intérêts des usagers et plus largement, défense de la solidarité et de la qualité du système de santé
- ▶ **Proposer**: loin d'être muet ou passif, le RU est un acteur à part entière de la démocratie sanitaire.
- ▶ Prendre la parole pour s'exprimer au nom des usagers pour faire évoluer les pratiques est au cœur de sa mission.

Quel est le rôle des usagers dans la Bientraitance ?

- Expérience du groupe Bientraitance au CHRU de Nancy

Expérience du groupe Bientraitance du CHRU de Nancy

- ▶ 2007: groupe de travail de médecins (et de directeurs (soins et qualité)
- ▶ 2011: groupe de travail de soignants dans le cadre du projet de soins
- ▶ 2012: les 2 groupes fusionnent dans le cadre du programme qualité

Arrivée de la Bientraitance à l'hôpital: Démarche Qualité et certification

- ▶ Depuis 2010, 3 critères majeurs, dont la mise en place d'une **démarche de bientraitance** qui repose sur un engagement du management et des instances de l'établissement en lien avec les usagers pour promouvoir la Bientraitance:
- ▶ -Formation et sensibilisation des professionnels
- ▶ Actions de prévention de la maltraitance
- ▶ Actions concrètes et diverses centrées sur l'expérience quotidienne des usagers visant à l'amélioration de l'accueil, la mise en œuvre effective des droits et la réponse aux besoins des personnes

Quelles actions concrètes ?

- ▶ **Organisation de journées bientraitance** l'hôpital, avec la participation de représentants des usagers et en 2018, ouverture au GHT Sud Lorraine
- ▶ Réalisation et diffusion de chartes de bientraitance dans l'établissement
- ▶ Formation des personnels à la notion de bientraitance
- ▶ Réalisation de plaquettes
- ▶ Audit flash et autoévaluation en équipe
- ▶ Implication dans la démarche Qualité



CHARTRE DE BIENTRAITANCE

*L'engagement des professionnels du CHU de Nancy
au service des patients*

- GARANTIR LE BIEN-ÊTRE PHYSIQUE ET MORAL DES PATIENTS ACCUEILLIS DANS L'ÉTABLISSEMENT
- PRÉSERVER LEUR INTIMITÉ ET LA PUDEUR DE CHACUN
- NE PAS PORTER DE JUGEMENT SUR LE PATIENT ET SA FAMILLE
- IDENTIFIER LE PATIENT EN TANT QUE PERSONNE QUELLES QUE SOIENT SA MALADIE ET SA DÉPENDANCE
- RESPECTER LE PATIENT, SA PAROLE, SON CORPS, SA SENSIBILITÉ
- GÉRER LE TEMPS POUR LIMITER LES ATTENTES ET SE RENDRE DISPONIBLE
- ORGANISER UN ACCUEIL ET UN ACCOMPAGNEMENT DE QUALITÉ DANS LE RESPECT DES BONNES PRATIQUES
- DIFFUSER DES INFORMATIONS DÉTAILLÉES, COMPRÉHENSIBLES ET ACCESSIBLES
- FAVORISER UN ENVIRONNEMENT CONFORTABLE ET CALME
- SERVIR UNE ALIMENTATION ADAPTÉE À SES CAPACITÉS, SES BESOINS ET SES GOÛTS
- VEILLER SUR LE SOMMEIL DES PATIENTS EN PLANIFIANT LES PRÉSENCES DE NUIT
- NOUER AVEC EUX DES RELATIONS DE CONFIANCE PAR LA COMMUNICATION VERBALE ET NON VERBALE
- ÉCHANGER AVEC LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ SUR LE SUJET CAR LA BIENTRAITANCE NOUS CONCERNE TOUS.

Charte écrite par le groupe de travail : Axe du Projet de Soins 2011-2015 : Culture de la Bienveillance.
Réalisation : Service Communication du CHU de Nancy, janvier 2012.



Réalisation de la charte bientraitance

Charte affichée dans tous
les services du CHRU et
remise aux nouveaux
personnels lors de leur
arrivée (journée d'accueil)

A l'Hôpital d'Enfants

- 1** Garantir le bien être de l'enfant dans toutes les situations de l'hôpital
- 2** Accueillir et accompagner l'enfant tout au long de son séjour dans les meilleures conditions
- 3** Se rendre disponible pour les besoins de l'enfant
- 4** Utiliser les mots adaptés pour expliquer à l'enfant ce qui lui arrive
- 5** Considérer l'enfant comme un être à part entière. Enfants, patients ne sont pas différents
- 6** Servir des repas sains et équilibrés adaptés à l'enfant
- 7** Assurer un environnement calme et confortable à l'enfant
- 8** Préserver l'intimité de l'enfant
- 9** Veiller sur la sécurité de l'enfant même la nuit
- 10** Échanger avec les professionnels de santé sur le sujet

BIENTRAITANCE - issue de la charte écrite par le groupe de travail :
Axe du projet de soin 2011-2015 : Culture de la Bienveillance.
Réalisation : délégation à la communication du CHU de Nancy, dec. 13.



Avec une version
pour les enfants et pour
les adolescents
par les professionnels de
l'hôpital d'enfants

Réalisation de plaquettes d'information

- Conduite à tenir devant une situation de maltraitance
- Du bon usage des contentions

Dans tous les cas

Pour plus d'information et de détails sur les démarches que vous pouvez entreprendre, consultez le document :

« Conduite à tenir face à une situation de maltraitance »

disponible dans « MESDOCS »

Une cellule institutionnelle de conseil maltraitance peut vous aider (voir numéro dans le document ci-dessus)

 **Attention :**

Ne pas oublier que les fonctionnaires sont soumis à une obligation de réserve vis-à-vis de l'extérieur et que dans les cas graves, la communication avec la presse est organisée de façon institutionnelle.

Et ça vaut aussi pour les réseaux sociaux



Réagir à une situation de Maltraitance



Document établi par
le groupe Bientraitance COQUA
Sous commission CME
Octobre 2013

Conduite à tenir

Prescription médicale

La contention est une décision médicale éclairée prise en concertation avec les membres de l'équipe pluridisciplinaire soignante après l'appréciation du rapport bénéfice/risque pour le patient.

Cette décision est actée par une prescription médicale motivée et tracée dans le dossier du patient. Elle stipule le type de contention, son motif, sa durée prévisible et la surveillance spécifique à mettre en œuvre.

Une réévaluation de l'état de santé du patient et des conséquences de la contention doit être faite toutes les 24 heures. La prescription sera renouvelée ou ajournée.

Information du patient et de sa famille

Le patient et ses proches sont informés des raisons et des buts de la contention. Leur consentement et leur participation sont recherchés et tracés dans le dossier patient.

Surveillance soignante du patient

Une surveillance est programmée et tracée dans le dossier du patient. Elle prévient les risques liés à l'immobilisation et prévoit notamment les soins d'hygiène, la nutrition, l'hydratation et l'accompagnement psychologique. L'installation du patient préserve son intimité et sa dignité.

POINTS DE SURVEILLANCE

- Veiller au maintien des fonctions vitales : continence, mobilité (levée de la contention le plus souvent possible pour repas, activités, visites, accompagnement à la marche, kinésithérapie, participation aux actes de la vie quotidienne)
- Dépistage et surveillance des complications :
 - Douleur liée aux contentions, position d'inconfort
 - État cutané point d'appui et attache
 - Signe de déshydratation
 - Signes d'encombrement
- Dépistage des changements de comportement durant la durée de la contention : tolérance, opposition, refus, repê, cris, pleurs...

Réf : « Évaluation des pratiques professionnelles dans les établissements de santé - limiter les risques de la contention physique de la personne âgée » - Octobre 2010 - ANAES

Conception & réalisation : délégation à la Communication du CHRU de Nancy, 2015.



CONTENTIONS : BONNES PRATIQUES

Groupe Bientraitance / COQUA



Les journées : « la bientraitance à l'hôpital »



Organisation d'une première
journée en juin 2015 :

« la bientraitance pour
vous c'est quoi ? »

Table ronde
Échange d'expériences

Jeudi 11 juin 2015
Maternité
du CHRU de Nancy
(amphithéâtre)
Rue du Docteur Heydenreich - Nancy

14h-14h30 Accueil et introduction

14h30-15h Projection du film « Être » (outil MOBIQUAL Bientraitance)

15h-15h30 La Bientraitance : un concept pour les soignants et les usagers ?
Pr Marc BERTHEL (Gériatre en retraite - CHRU Strasbourg)

15h30-15h45 Pause et questions écrites

15h45-17h Table ronde - Partage d'expériences et réponses aux questions
Animée par le Dr Marie-Agnès MANCIAUX, chef du pôle Gériatrie et Soins palliatifs du CHRU de Nancy et le Pr Marc BERTHEL

Avec la participation de :
Sandra FERRY, manipulatrice d'électroradiologie - Laurence MAST, sage-femme -
Claire GUITTON, psychologue - Line HUEBER, auxiliaire de puériculture -
Catherine KURSCHAT, cadre de santé - Estelle FRIK, infirmière de soins palliatifs -
Un représentant des usagers

17h Clôture de la journée

TOUT PUBLIC - INSCRIPTION GRATUITE
03 83 85 13 95 ou 27 73
cme@chu-nancy.fr

CHRU
NANCY

Conception & réalisation : délégation à la Communication du CHRU de Nancy, juin 2015.

2015: 1^{ère} journée Bientraitance

- ▶ Dans les différents halls d'accueil, avec les étudiants IFSI et IFAS, à la rencontre des usagers
- ▶ Au self, à la rencontre des professionnels
- ▶ Formation pour les soignants le matin par les membre du groupe bientraitance
- ▶ Conférences et débats l'après midi ouverts à tous et aux associations d'usagers



Journée de formation « Bientraitance »
11 juin 2015

Questionnaire à l'usage des usagers et des professionnels du CHRU

*Dans un souci constant d'améliorer la qualité des prestations offertes par le CHRU, nous serions intéressés de recueillir votre avis sur le thème de la « Bientraitance »
Nous vous remercions de bien vouloir nous accorder quelques minutes de votre temps en remplissant ce questionnaire.
Vos réponses vont nous permettre d'orienter nos axes d'amélioration dans ce domaine.*

Pouvez-vous nous préciser votre statut :

- Patient (hospitalisation complète) ☐
- Patient (hospitalisation ambulatoire, de jour, examen) ☐
- Usager (accompagnant, en visite) ☐
- Un soignant ☐
 - o Précisez votre fonction :
- Un autre professionnel de l'établissement ☐
 - o Précisez :

Donnez un ou 2 mots pour définir la Bientraitance en milieu hospitalier :

→

→

Pouvez-vous relater un exemple ?

18

**Nous vous remercions de votre participation
Vous pouvez déposer ce questionnaire dans l'urne prévue à cet effet**

Qu'est ce que la bientraitance ?

Regards des soignants et des usagers

Enquête auprès des professionnels et les usagers (2015)

501 questionnaires :

279 usagers,

218 professionnels,

4 non précisés

Qu'est ce que la bientraitance ?

Regards des soignants et des usagers

Pour les usagers:

ECOUTE

- ▶ informations, explications claires
- ▶ écoute, personnalisation du soin,
- ▶ confidentialité
- ▶ qualités humaines et qualité de la relation
- ▶ beaucoup de petits gestes et conseils concrets
- ▶ sourire, politesse ...

Qu'est ce que la bientraitance ? Regards des soignants et des usagers

Pour les professionnels :

RESPECT

- ▶ respecter les patients
- ▶ respecter les besoins des patients
- ▶ respecter les choix et les refus
- ▶ relation personnalisée
- ▶ qualité relationnelle
- ▶ qualité de la prise en charge et conditions pratiques

Les journées : « *la bientraitance à l'hôpital* »

Deuxième Journée BIENTRAITANCE

22 septembre 2016

Racontez-nous votre démarche bientraitance

Comment mettre en œuvre la bientraitance dans les établissements ?

Au préalable : Enquête par questionnaire envoyé en Mai 2016
à 70 établissements hospitaliers

2^{ème} journée Bientraitance

- ▶ Deuxième journée : l'après midi ouvert à tous :
- ▶ 14h- *Introduction : accueil institutionnel*
- ▶ 14h20-*Restitution des résultats de l'enquête menée auprès des établissements lorrains/démarche de bientraitance* Groupe Bientraitance
- ▶ 15h-17h
- ▶ *Table ronde « Racontez-nous votre démarche Bientraitance »*

2^{ème} journée Bientraitance



Les journées :

« *la bientraitance à l'hôpital* »

Troisième journée : le 5 octobre 2017 préparée avec des équipes du GHT Sud lorraine

Autour de la confidentialité et de la place des usagers

- Contacts avec les usagers avec un questionnaire : dans les halls d'accueil du CHRU
- Formation des soignants :

Les évolutions législatives autour du partage d'informations, ateliers pratiques



1

Trouvez-vous que la confidentialité/discrétion concernant vos informations personnelles a été suffisamment respectée lors :

- ▶ de votre passage au bureau des entrées ☐ oui ☐ non
- ▶ de votre accueil en consultation ☐ oui ☐ non
- ▶ lors de vos séjours en hospitalisation ☐ oui ☐ non

Si non, pourquoi :

2

Pouvez-vous nous relater une situation qui vous concerne ou dont vous avez été témoin, où la confidentialité/discrétion n'a pas été respectée ?

La troisième journée : programme prévisionnel après midi

- ▶ « *la participation des usagers à la mise en place des politiques de bientraitance au sein des institutions hospitalières* »
- ▶ conférences :
 - ▶ patient traceur et méthode AMPATI
 - ▶ résultats des questionnaires du matin : exemple d'apport direct des usagers
 - ▶ Table ronde

Les journées : « *la bientraitance à l'hôpital* »

- ▶ 4^{ème} journée:
- ▶ le 5 octobre 2018 préparée avec des équipes du GHT Sud lorraine
- ▶ *Famille, proches, aidants, quelle bientraitance ?*
- ▶ **Matin : formation de soignants**
- ▶ **Après midi: Table ronde entre professionnels de santé et usagers**

JOURNÉE bientraitance

organisée par le CHRU de Nancy et par les établissements
du Groupement Hospitalier de Territoire du Sud Lorraine

Vendredi 5 octobre 2018

Salle polyvalente CPN Laxou | 1, rue du Docteur Archambault 54 521 LAXOU

Familles, proches, aidants : quelle bientraitance ?

PROGRAMME

Ouvert à tous
entrée libre sous réserve des
places disponibles

13h30 Accueil

14h00 - 14h15 **Introduction**

14h15 - 14h45 **Les proches aidants : quelle réalité ?** Dr Hélène ROSSINOT

14h45 - 15h15 **Les proches accueillis : les ateliers « mercredire »** - présentation et film
Mme Virginie ADAM, psychologue Institut de Cancérologie de Lorraine

15h15 - 15h45 Pause et rencontre sur les stands des établissements du GHT

15h45 - 17h00 **Table ronde entre professionnels de santé et usagers**

- > France ALZHEIMER 54, Monsieur COLSON
- > Plateforme des aidants de l'OHS, Madame PETITJEAN,
- > Parents d'enfants handicapés (hôpital d'enfants, Madame HENRIOT)
- > Présentation d'une expérience de rencontres de familles de personnes atteintes de maladies psychotiques en Centre Médico-Psychologique (CH RAVENEL et CPN), Madame CLAISSE

17h00 Clôture de la journée



Participation des usagers à la Bientraitance

► La Commission des Usagers

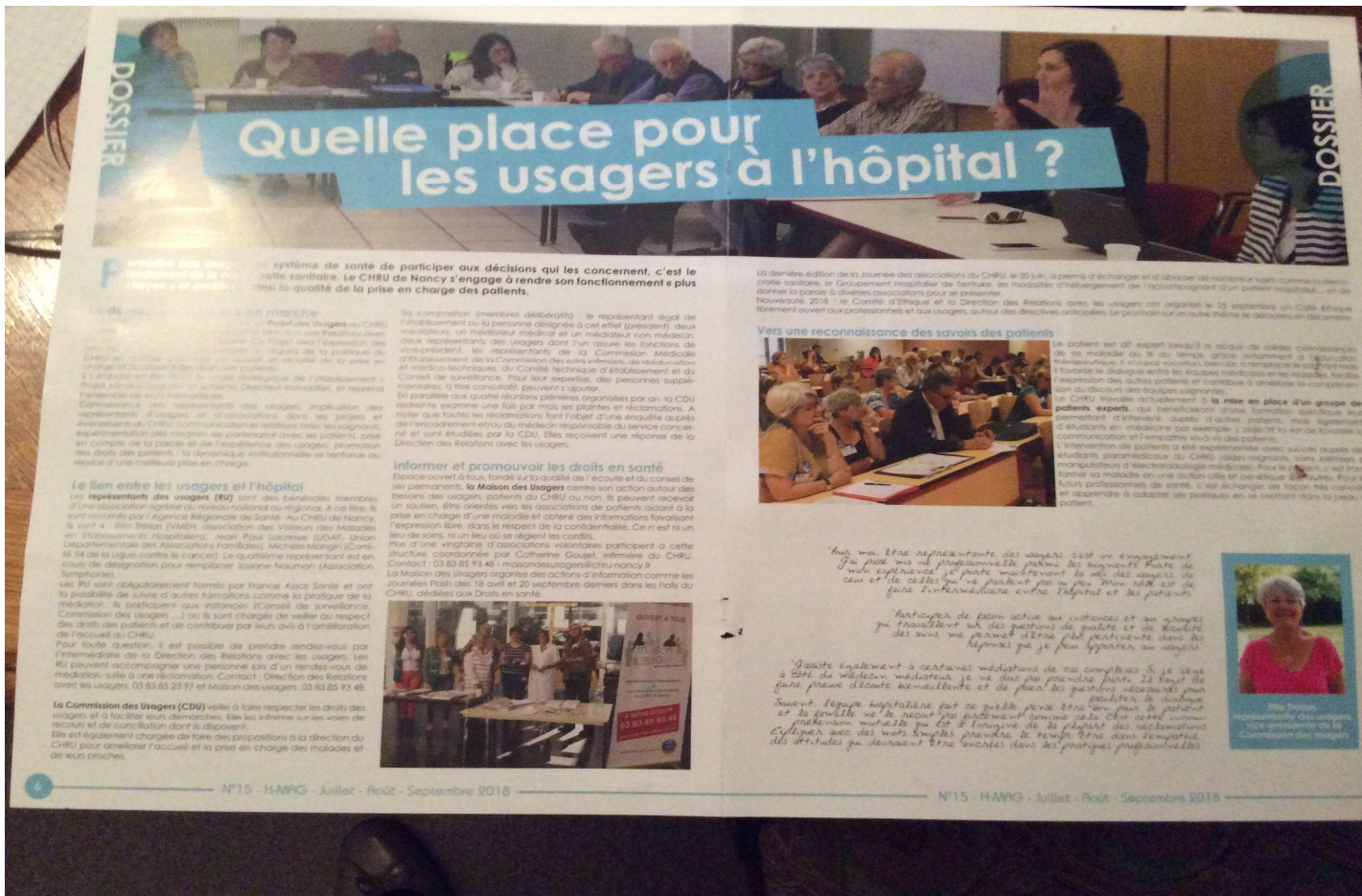
Bientraitance et Commission des Usagers (CDU)

- ▶ Décret N° 2016-726 du 1^{er} juin 2016 relatif à la commission des usagers en établissements de santé
- ▶ 4 représentants des usagers siègent à la CDU
- ▶ Un RU peut être élu à la présidence
- ▶ La CDU est informée de toutes les plaintes et réclamations adressées à l'EPS par les usagers ou leurs proches
- ▶ Elle contribue, par ses avis à l'élaboration de la politique du CHRU en ce qui concerne l'amélioration de la qualité et sécurité de l'accueil et de la prise en charge, l'information et le droit des usagers, en lien avec le projet médical de l'établissement
- ▶ L'HAS stipule : » Se saisir des plaintes et réclamations pour promouvoir la Bientraitance. »

Bientraitance et Commission des Usagers

- ▶ A Nancy, la CDU plénière se réunit 4 fois par an
- ▶ Une CDU restreinte a lieu tous les mois, avec la présence des RU) pour examiner les réclamations et plaintes, donner son avis et valider les réponses apportées au réclamant.
- ▶ A la demande de l'utilisateur, ou de son proche , un représentant des usagers peut l'assister lors d'une médiation.
- ▶ Les RU sont informés des suites qui sont données à ses avis et propositions
- ▶ Une grande majorité des plaintes et réclamations concerne le manque ou une mauvaise information, le manque de communication/ relations Médecins-Soignants avec les patients et leurs proches

Toujours plus de place....



Projet des Usagers et Bientraitance

- ▶ Le décret du 1^{er} Juin 2016 relatif à la CDU donne la possibilité à cette commission de proposer un Projet des Usagers (PDU)
- ▶ C'est un projet qui s'articule avec les différents projets de l'établissement.
- ▶ C'est un projet qui implique l'ensemble des RU, les bénévoles d'associations qui interviennent dans l'établissement, les représentants de la CME, la CSIRMT, la direction qualité...

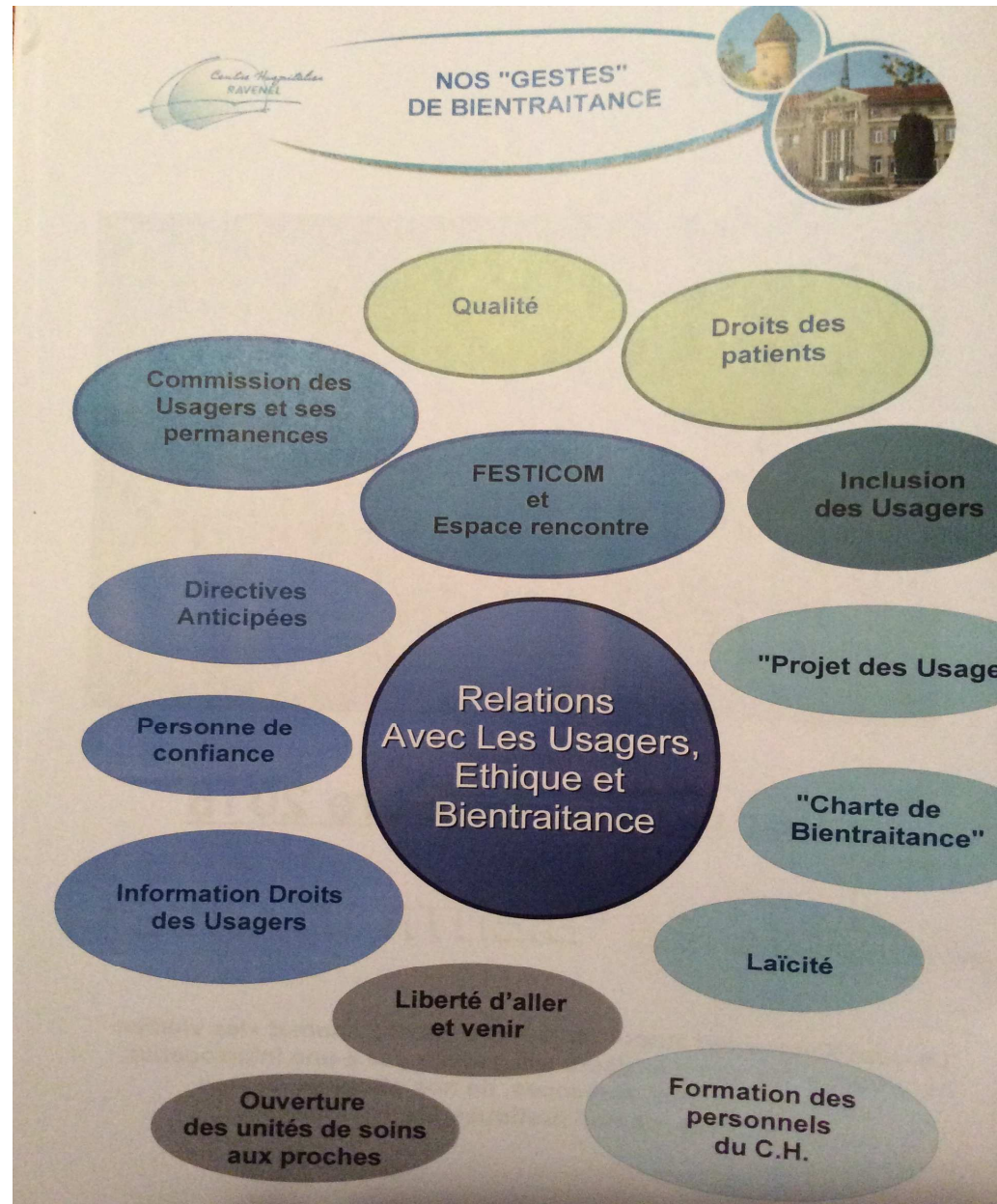
Composition PDU

- ▶ 2 pilotes: Direction de la relation avec les usagers
- ▶ Vice présidente CDU, RU
- ▶ Membres du groupe projet: parité entre les membres institutionnels et les usagers et leurs représentants
- ▶ CME, CS, CSIRMT, MDU
- ▶ RU, Associations d'usagers, patients ressource
- ▶ Soit 16 personnes

Projet des Usagers et Bienveillance

- ▶ Dans le PDU, il a été inclus le développement des thématiques sélectionnées par les usagers:
- ▶ **La bientraitance et les droits des patients**
- ▶ Mieux faire connaître les RU et leur rôle à l'hôpital
- ▶ Communication et relations Médecins/soignants/autres professionnels de santé/patients et leurs proches
- ▶ Avec évaluation annuelle et suivi des plans d'actions

En Psy, aussi Ravenel



Joyeuses fêtes de fin d'année

