



CENTRE HOSPITALIER Pierre Gallice

Rue du 19-Mars-1962
43300 LANGEAC

Tél. 04.71.74.59.00
Fax 04.71.77.09.64



**Droits des
usagers
de la santé**

LABEL – CONCOURS DROITS DES USAGERS DE LA SANTE 2018-2019

INTITULE DU PROJET :

Parcours / Rallye découverte "Droits des Usagers"

1. Présentation de l'établissement

Identification

Centre Hospitalier Pierre Gallice
Rue du 19 Mars 1962
43300 Langeac
Tel : 04.71.74.59.00

Représentant Légal

Madame Valérie Botte, Directrice
Tel : 04.71.74.59.07
Mail : direction@hoplangeac.fr

Personnes chargées du présent dossier

Equipe opérationnelle Droits des usagers
Madame Fabienne Bergognoux, Responsable des admissions-
facturations
Madame Christelle Rieu, Assistante sociale,
Madame Françoise Weissbrod, Kinésithérapeute
Tel : 04.71.74.59.00
Mail : be@hoplangeac.fr

2. Contexte

Le Centre Hospitalier Pierre Gallice de Langeac est un hôpital de proximité situé en zone rurale dont la population est vieillissante.

Il est établissement partie du Groupement Hospitalier de Territoire de Haute Loire – GHT 43.

Les activités du CH couvrent les champs du sanitaire et du médico-social. Elles se répartissent ainsi :

- 25 lits de Médecine
- 40 lits d'USLD
- 160 lits d'EHPAD dont 30 pour personnes âgées désorientées
- 6 places d'Accueil de Jour
- 10 places d'ESA
- 76 places de SSIAD dont 3 pour personnes handicapées

La visite de certification de l'établissement réalisée en décembre 2017, démarche validée par un A, a cependant relevé un besoin de promotion des droits des usagers. Pour ce faire, une équipe opérationnelle a été créée.

Cette équipe nouvellement constituée a souhaité promouvoir les Droits des Usagers d'une manière ludique afin de rendre le sujet attractif et accessible au plus grand nombre.

L'action choisie, de type événementiel, permet aussi à l'établissement de s'ouvrir sur la cité et de consolider ses partenariats avec les professionnels et associations du territoire.

La finalité

La finalité se décline en deux niveaux : il s'agit d'abord d'informer, de former et de sensibiliser tous les usagers à leurs droits ; ensuite de valoriser l'ensemble des activités du Centre Hospitalier Pierre Gallice.

Il nous a paru important d'associer d'emblée les représentants des usagers à ce projet afin de promouvoir leur rôle au sein de l'établissement ainsi que d'informer sur l'existence d'une permanence mensuelle.

L'établissement est implanté en milieu rural et accueille une population essentiellement âgée.

Le Centre Hospitalier comporte des services sanitaires et médico-sociaux ainsi qu'un service de soins infirmiers à domicile.

L'ensemble de cette offre est en capacité d'accompagner les usagers du territoire dans leur parcours de vie et de soins.

Notre projet permet d'apporter de la visibilité sur nos compétences et sur notre offre de prise en charge.

Description du projet

Nous avons choisi d'organiser une journée découverte ludique sous forme de rallye le 11 octobre 2018.



CENTRE HOSPITALIER PIERRE GALLICE
Rue du 19 mars 1952
43300 LANGEAC
Tél : 04.71.74.55.00
Fax : 04.71.77.09.64

**Le Centre Hospitalier de LANGEAC
organise**

**Jeudi 11 OCTOBRE 2018
De 10h00 à 16h00**

Son 1^{er} PARCOURS DECOUVERTE
Quiz, exposition, simulateur de vieillissement...



**Ouvert à tous
Gratuit**



« Orientez-vous sur le terrain des droits et libertés des usagers »

Le rallye s'est construit autour de 7 étapes thématiques. L'ensemble de ces étapes constitue un parcours qui oblige à circuler dans l'établissement.

Le rallye est accessible à la population en général, aux patients/résidents et à leur famille, aux partenaires professionnels du territoire (libéraux, institutionnels, associatifs, autres) et au personnel de l'établissement.

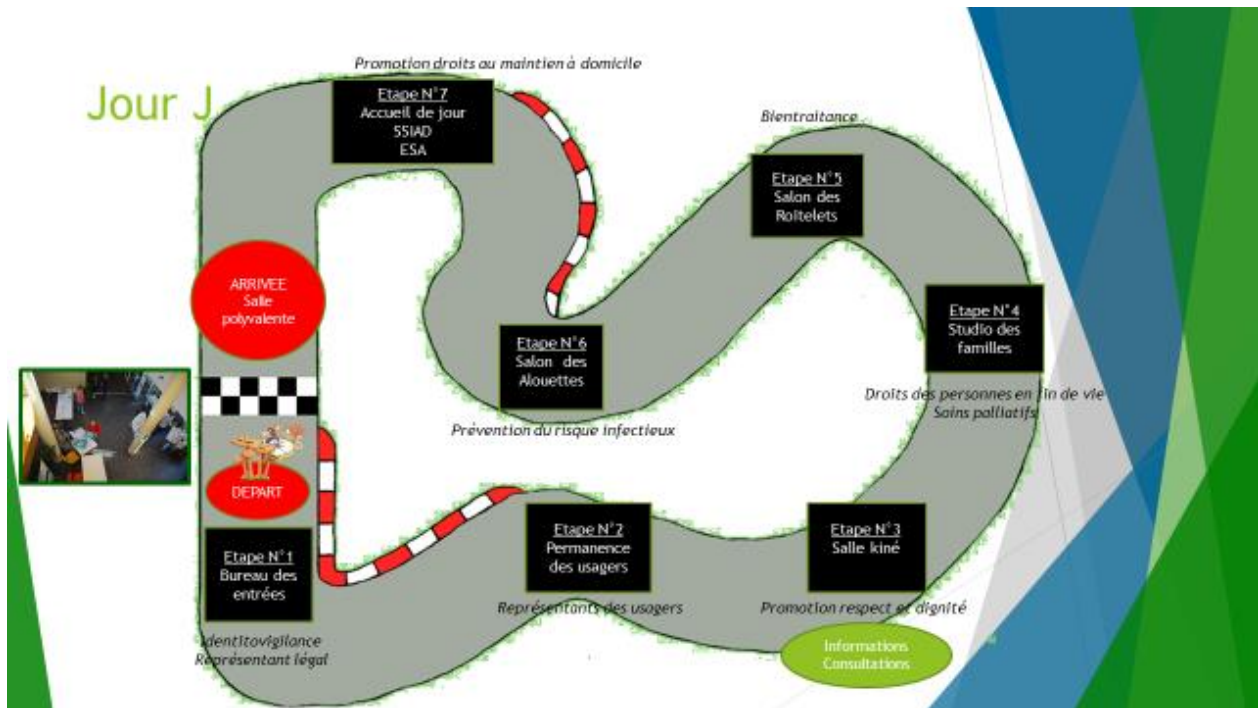
Chaque étape, animée par un binôme "expert" de la thématique développée, propose d'une part sous forme de jeu, des informations générales étayées par des supports pédagogiques; et d'autre part, des réponses aux questions éventuelles des participants.

Plus en détails, le jour J, après installation du parcours avec balisage, fléchage et mise en place des lieux d'étapes, les participants ont été accueillis et un plan du parcours leur a été remis.

N° d'étape	Nom de l'étape	Support utilisé	Objectif de l'étape
1	Identitovigilance et représentant légal	Quizz papier	Chasser les a priori et les idées préconçues
2	Représentants des usagers	Quizz informatique	Promouvoir le rôle des Représentants des Usagers
3	Respect et dignité	Simulateur de vieillissement	Comprendre les effets du vieillissement sur la motricité et les sens
4	Droits des personnes en fin de vie et soins palliatifs	Démonstration de matériel médical et jeu de pliage	Faire découvrir la charte des soins palliatifs et mettre en évidence nos compétences
5	Bienveillance	Tiercé gagnant à partir d'un jeu de cartes	S'approprier les valeurs portées par la charte de bienveillance
6	Prévention du risque infectieux	Caisson pédagogique à UV "Boite à coucou"	Sensibiliser au bon usage des solutions hydroalcooliques et au port du masque
7	Droit au maintien à domicile	Jeux de mémoire sur tablettes	Mettre en évidence des savoir-faire et services proposés par l'établissement

Le parcours se termine en salle polyvalente par l'exposition itinérante sur les droits des usagers conçue et prêtée par France Assos Santé.

C'est l'occasion pour les participants d'échanger directement avec Madame la Directrice et le représentant des familles siégeant au Conseil de la Vie Sociale. Une collation est offerte ainsi qu'un petit cadeau en récompense.



Les acteurs

Sur l'initiative de Madame la Directrice, les pilotes de l'équipe opérationnelle Droits des Usagers et la qualitiennne ont décidé de la forme de l'action. Les représentants des usagers et France Assos Santé ont ensuite participé à la construction du contenu de la manifestation. La finalisation de l'organisation de cette journée a mobilisé :

- Les pilotes des autres équipes opérationnelles concernées (identitovigilance, soins palliatifs et douleur, risque infectieux) ;
- Les cadres de santé et les infirmières coordonnatrices (SSIAD et accueil de jour) ;
- Les responsables des associations partenaires actives le jour de la manifestation (Association des accidentés de la vie, Don du sang, France ADOT et CLCV) ;
- Les représentants des familles ;
- Le personnel soignant et administratif du service de consultations avancées ;
- Et plus largement, l'ensemble du personnel soignant, technique et logistique.

3. Evaluation de l'action

Les modalités de l'évaluation de l'évènement ont été définies en collaboration avec la qualitiennne.

Outre le questionnaire de satisfaction remis aux participants pour une évaluation à chaud, les critères retenus sont multidimensionnels. Ils cherchent à évaluer la pertinence de l'action, les points forts - les points à améliorer ainsi que la transposition du modèle de l'évènement.

Une réunion de débriefing avec l'ensemble des acteurs est organisée la semaine suivante.

Successivement sont étudiés les axes suivants :

- Communication interne et externe avant, pendant et après l'évènement
- Point forts et points à améliorer de chacune des étapes
- Accueil des participants et clôture du rallye

A l'issue, une synthèse est établie sous forme d'un outil d'analyse stratégique de type SWOT



Prévoyant d'emblée une réédition, un plan d'action est formalisé afin de parfaire la qualité du prochain évènement.

Plan d'actions

Objectif	Action	Pilote	Échéance	Avancement
Communiquer sur l'évènement organisé par le centre hospitalier	Etablir une liste des personnes à inviter systématiquement	Chargé de communication	Décembre 2018	Finalisée
Communiquer sur l'évènement organisé par le centre hospitalier	Etablir un plan de communication qui servira pour tout évènement	Chargé de communication	Décembre 2018	Finalisée
Monter un dossier de presse avant chaque évènement	Rédiger un dossier de presse type	Qualificienne	Décembre 2019	En cours
Mettre à disposition de manière permanente un simulateur de vieillissement	Réfléchir à la pertinence d'un achat	Pilotes équipe opérationnelle Droits des Usagers et responsable services économiques	Décembre 2019	En cours
Informers sur les droits des usagers	Réitérer l'évènement portant sur les droits des usagers	Pilotes équipe opérationnelle Droits des Usagers	Novembre 2019	En cours

4. Budget

Toutes les dépenses ont été supportées par le centre hospitalier Pierre Gallice, le coût le plus important étant celui des ressources humaines.

COUT DE L ACTION	
CHARGES	
Nature	Montant
Fournitures	
Cadeaux	710,00
Location du simulateur de vieillissement	250,00
Repas et Collations	225,00
Matériel de communication	320,00
Total Fournitures	1 505,00
Dépenses de personnel	
Equipe opérationnelle Droits des usagers	3 046,95
Qualificienne	293,41
Equipes techniques et logistiques	947,94
Chargée de communication	473,97
Autres équipes opérationnelles	7 267,54
Total dépenses de Personnel	8 982,86
Total de l'action	10 487,86

5. Informations complémentaires

La présence active des associations lors de cette journée met en évidence la réalité du partenariat avec nos représentants des usagers. Ceux-ci sont à l'initiative de l'ouverture de notre journée aux associations présentes sur le territoire.

L'animation, tout au long de la journée, de points d'informations par des bénévoles a permis de relayer une approche complémentaire sur le large thème Droits des Usagers et inversement, de leur offrir une tribune leur permettant d'améliorer leur visibilité auprès du grand public.

