

CLINIQUE REGINA



PROJET DES USAGERS 2024- 2029



PREAMBULE : POURQUOI UN PROJET DES USAGERS ?

▪ CADRE LEGISLATIF

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 :

« 4° 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. »

▪ UN PROJET DES USAGERS, QUEL INTERET POUR UN ETABLISSEMENT DE SANTE ?

La Haute Autorité de Santé a produit en 2018 une brochure qui explique l'intérêt du projet des usagers dans un établissement de santé : *« L'ambition des établissements de santé est de répondre le mieux possible aux besoins et attentes de la population qui les fréquente. Pour identifier ces besoins et attentes et définir une politique adaptée, l'apport des usagers est indispensable. » « Les usagers connaissent les atouts et les limites des établissements de santé qu'ils fréquentent.*

Aussi l'engagement des usagers dans la stratégie de l'établissement et dans ses déclinaisons opérationnelles peut-il apporter une plus-value pour la pertinence des projets stratégiques de l'établissement. Les usagers perçoivent des dimensions de la qualité des soins, de la qualité de la prise en charge ou encore de l'accompagnement complémentaires à celles identifiées par les professionnels de santé, administratifs et techniques. S'engager dans la construction d'un projet des usagers, c'est se donner les moyens de mieux sécuriser les patients et leurs parcours, mais aussi les professionnels et leurs pratiques. »

« C'est aussi l'opportunité :



d'un partenariat inédit entre des acteurs qui travaillent rarement ensemble (les RU et les associations, la commission des usagers et la CME...) ; d'une réflexion sur les modalités d'élaboration du projet d'établissement. » « S'engager dans cette démarche pour un établissement de santé, c'est aussi : s'engager dans un mouvement d'évolution sociétale où le patient devient acteur de sa santé, un mouvement d'engagement des patients reconnu dans de nombreux pays à travers le monde; mettre en cohérence et valoriser des collaborations existantes dans l'établissement mais souvent éparses et non coordonnées ; créer les conditions d'un partenariat pérenne et solide entre les usagers, les associations, la direction et les professionnels de l'établissement. »

▪ ELABORATION DU GROUPE DE TRAVAIL ET METHODOLOGIE

Le Projet des Usagers est élaboré par les membres de la Commission des Usagers à partir de l'analyse des questionnaires de satisfaction, des FEI et des réclamations reçues ainsi que de leurs propres observations. Le Projet des Usagers a été pensé dans une optique de progrès, avec pour chaque thème des propositions d'action et des indicateurs de suivi.

Intégrant le projet d'établissement, il prend également en compte les orientations stratégiques globaux de l'établissement comme le projet médical.

Il a tout d'abord été débattu et approuvé par la Commission des Usagers (CDU) et soumis à la Commission Médicale d'Etablissement pour recueillir son éventuelle contribution. Le projet validé par la Commission des Usagers sera ensuite présenté à l'ensemble des professionnels.

MISSIONS ET VALEURS DE L'ETABLISSEMENT

▪ BIENVEILLANCE ET BIENTRAITANCE :

L'institution met au cœur de son fonctionnement une focalisation sur la bienveillance et la bientraitance. Les actions définies au sein du plan d'action qualité assurent et soutiennent une démarche de veille concernant le respect des patients et des salariés.

La politique ressource humaine de l'établissement prône la bienveillance et la bientraitance envers les salariés afin que ceux-ci le soient avec les patients.

Ceci encourage le climat de confiance, à la base de la relation soignant-soigné. La clinique s'est engagée dans des réflexions sur les droits et libertés des patients et encourage les Représentants des Usagers à participer à l'amélioration continue de la prise en charge des patients. D'importants plans de formations concernant la promotion de la bientraitance sont définis de manière annuelle.

En 2024 l'institution s'engage à former l'intégralité des infirmiers, aides-soignants à la prévention maltraitance mis en place par notre groupe. Cela s'étendra également aux professions catégorisées comme « non soignantes », telles que : les éducateurs spécialisés, les psychologues, les psychomotriciens, les arts thérapeutes.



▪ AUTONOMIE :

La clinique favorise l'autonomie des patients et les accompagne pour laisser la possibilité à chacun de définir ses propres objectifs. La clinique offre des outils de soins transposables à l'extérieur de l'établissement permettant la diminution de l'anxiété en toute autonomie. Des ateliers d'accueil et de préparation à la sortie sont en place au sein de l'institution.

L'adaptation des projets de soins individualisés à chaque patient permet d'assurer au patient une autonomie au sein de la structure en fonction de ses besoins.

Le développement de l'autonomie permet aux patients en perte de confiance et en perte d'estime de soi d'évoluer dans un climat apaisant, tout en lui permettant l'accès à des ressources accompagnantes en cas de difficultés.

▪ ÉQUITÉ :

La clinique promeut l'équité au sein de l'établissement, aussi bien vis-à-vis des patients que des salariés. Les processus d'admission des patients et d'embauche des professionnels garantissent par leur application l'équité.

▪ QUALITE ET SECURITE DES SOINS :

L'établissement a souhaité développer une culture de qualité et de sécurité des soins afin d'harmoniser les pratiques professionnelles. L'image positive de la clinique passe par la qualité et la sécurité des soins proposés et la mise en place d'une démarche d'amélioration continue performante. Le pilotage de la clinique se fait par un management basé sur la qualité et la sécurité des soins ainsi que la mise en œuvre d'une démarche de gestion du risque. L'ensemble des professionnels participe à la démarche et en comprend les enjeux. L'institution déploie chaque année des plans de formation internes et externes qui permettent de sensibiliser les salariés. Elle met également en place des mini formations obligatoires permettant à chaque nouvel arrivant de se joindre à une sensibilisation sur les gestes, postures ou encore d'avoir une veille sur nos réglementations de manières collectives et participatives.



En cohérence avec ces valeurs, son histoire et son savoir-faire, la Clinique Régina a articulé son Projet des Usagers autour de 5 axes fondamentaux :

Axe 1 : Améliorer la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leur entourage

Axe 2 : Améliorer la qualité et la sécurité des parcours de soins

Axe 3 : Lutter contre la maltraitance et promouvoir la bientraitance

Axe 4 : Renforcer la représentation des usagers et promouvoir toute forme d'expression du patient

Axe 5 : Renforcer l'information des patients concernant leurs droits



AXE 1 : AMELIORER L'ACCUEIL ET L'ACCOMPAGNEMENT DES PATIENTS ET DE LEUR ENTOURAGE

▪ INFRASTRUCTURES ET ACCESSIBILITE

La Clinique de Régina, ouverte depuis 2010, offre par son emplacement à la fois un cadre de vie agréable et un lieu apaisant pour les patients hospitalisés (le bénéfice d'une vue dégagée sur le lac d'Annecy et un paysage naturel montagneux est indéniable sur la qualité des soins). Une surface suffisante adaptée aux soins y compris les activités physiques adaptées ;

La Clinique est située à Sevrier, sur le bord du lac d'Annecy, elle est donc à proximité d'une gare TGV, d'un axe autoroutier et est desservie par un arrêt de bus au pied de la clinique. Sa parfaite accessibilité est donc assurée.

▪ Actions : Améliorer la satisfaction concernant les prestations de restauration

L'ensemble des repas est préparé par deux cuisiniers présents sur site afin de garantir la qualité et le goût des plats servis. L'ensemble des produits est axé sur la qualité, de l'approvisionnement à la conception des menus et en matière d'hygiène et de sécurité.

En Novembre 2023, la Direction Départementale de la Cohésion et de la Protection des Populations (DDCSPP) est intervenue sur site et a attribué une note « TRES SATISFAISANTE » à l'hygiène alimentaire. Les repas sont servis par l'équipe de cuisine à table en hospitalisation complète et en hospitalisation de jour. Le service est réalisé face aux patients et toujours sous la surveillance d'un soignant afin d'adapter spécifiquement le repas aux besoins et spécificités de chaque patient. Cela permet également au personnel de cuisine d'avoir des conditions de travail optimales et les plus ergonomiques possibles. Comme dans tout établissement de santé, les repas constituent une étape importante dans le processus de soins en psychiatrie. La trame des menus couvre une période de 3 semaines.

Il est prévu pour les patients de bénéficier d'un menu de remplacement en cas d'aversion, d'allergie, d'intolérance. Dans le cadre de la prise en charge des patients TCA (trouble du comportement alimentaire), des menus spécifiques peuvent être élaborés. La clinique, au travers de son questionnaire de sortie et/ou d'évaluation, définit la satisfaction des patients sur la qualité et les prestations du service restauration. Une commission de restauration se tient tous les trimestres avec la participation des Représentants des Usagers et des patients volontaires.



▪ Développer l'offre de service

L'établissement proposait jusqu'en janvier 2024 des prestations coiffures et esthétiques 2 jours par semaine, sur réservation. Néanmoins, la prestataire a décidé de mettre fin au contrat.

Une recherche de coiffeuse et/ou d'un.e esthéticienne est en cours. En effet, la mise en place de ces services coïncident également dans leur processus de guérison et de routine pour un retour à domicile.

Une table de ping pong est disponible en hospitalisation complète adulte, tandis que l'hospitalisation complète adolescente est dotée d'un baby foot.

Des distributeurs de boissons, de snacks et des fontaines à eau sont aussi à disposition des patients et familles.

Un gymnase interne à l'établissement (comprenant des outils de musculation) est mis à disposition des patients en hospitalisation complète adultes, ainsi qu'un terrain de basket et de pétanque.

En hospitalisation complète adolescents, un terrain de foot est mis à disposition.

L'accueil adulte ainsi que le pôle adolescent dispose d'un salon au sein duquel sont mis à disposition de la documentation, des livres, des magazines ainsi que des jeux de société et une télévision commune.

Cette offre de services est amenée à s'enrichir grâce aux propositions des patients.

Actions :

- Développer les services mis à disposition des patients en fonction de leurs besoins : jeux de sociétés, matériels mis à disposition, coin lecture etc...
- Créer davantage d'évènements permettant aux cuisiniers de transmettre leur goût pour la cuisine aux patients (pâtisseries, cuisine-débat etc...)
- Renforcer la mise à disposition de lieux conviviaux pour les patients : salon pour rencontre avec les familles par exemple
- Moderniser les chambres
- Faire appels à des prestations externes lié à l'esthétique : coiffeur, esthéticienne ...



AXE 2 : AMELIORER LA QUALITE ET LA SECURITE DES PARCOURS DE SOINS

▪ LIMITATION DES RUPTURES DE SOINS

Le soin étant pensé dans une logique de parcours, il semble important d'éviter les ruptures de soins après l'hospitalisation du patient. Pour cela, les liens et des conventions avec les structures d'amont et d'aval ont été développés (CMP, EPSM, URG'ARA, CHANGE, CPA, LYON LUMIERE). L'implication de notre assistante sociale permet de se rapprocher des différents partenaires sociaux et associatifs du territoire. Un travail est également en cours avec les institutions de santé du territoire. De plus, afin de renforcer le patient comme acteur de sa prise en soins, des outils peuvent lui être proposés pour continuer sa prise en charge à son domicile.

Actions :

- Développer des outils thérapeutiques pouvant être utilisés à domicile (journal, exercices ...)
- Développer les liens avec les acteurs sociaux et associatifs du territoire (logement, travail, familles, sport ...)
- Maintenir les conventions avec les structures d'amonts et d'aval

▪ QUALITE DES PRISES EN CHARGE ASSUREES LA NUIT, LE WEEK-END ET LES JOURS FERIES

Les week-ends et jours fériés sont des moments où moins de professionnels sont présents sur l'établissement et où les risques sont décuplés : idées noires, moins d'activités, moins de services proposés ... En effet, les patients rapportent s'ennuyer en dehors des activités thérapeutiques prescrites par les médecins.

Le week-end est également un temps privilégié avec les soignants, c'est pourquoi, ces derniers proposent des ateliers occupationnels avec les patients permettant de renforcer les liens.

Actions :

- Développer des ateliers occupationnels animés par les soignants (ciné-débat, jardinage, jeux de société, activités manuelles...)
- Développer les synergies avec les institutions du territoire (CLSM, GHT ...)



➤ Développer des activités sur l'HC adulte en semaine



▪ SPECIFICITES DU TRAVAIL EN SECTEUR PSYCHIATRIQUE

Aujourd'hui il n'y a plus d'obligation d'avoir un Diplôme Universitaire spécifique pour exercer dans le secteur de la psychiatrie. Venant d'horizons différents, tous les professionnels ne sont pas familiers aux spécificités de la psychiatrie, peu importe leur poste. Il nous semble essentiel de former notre personnel soignant et non soignant aux comportements à adopter face aux patients et de leur donner les outils pour se prémunir face aux situations de violence auxquelles ils peuvent être confrontés. De même, lors de situations difficiles, nous devons leur mettre à disposition des solutions pour les aider à surmonter ces événements.

Actions :

- Former les professionnels en interne et en externe aux spécificités du secteur psychiatrique (savoir être, gestions des violences ...)
- Former l'intégralité des professionnels de santé soignants à la prévention du risque suicidaire : 100% des effectifs soignantes en 2024

▪ ACCOMPAGNEMENT THERAPEUTIQUE DU PATIENT CO-CONSTRUIT ENTRE USAGERS, ASSOCIATIONS ET PROFESSIONNELS

Les associations de patients ou d'aidants de patients en psychiatrie peuvent constituer une aide thérapeutique précieuse pour les équipes soignantes. La place des familles est de plus en plus considérée dans la prise en charge des maladies psychiatriques au sein de l'établissement. Ils sont des alliés thérapeutiques de premier plan qui peuvent concourir à la bonne prise en charge des patients si un lien effectif est présent avec l'équipe soignante et médicale.

Le partage d'expérience des patients entre eux est également une aide précieuse pour les patients lors de leur hospitalisation mais aussi à toutes les étapes de leur parcours de soins.

Il s'agit d'une population qui a besoin d'être accompagnée et informée afin d'aider au mieux leur proche.

Nous souhaitons développer les entretiens familiaux et les temps d'échanges avec les familles comme levier d'amélioration de la prise en charge des patients afin de faciliter les parcours.

Actions :

- Renforcer le recours aux proches aidants lors de situations cliniques complexes,
- Poursuivre les prises en charges groupales
- Mettre en place des groupes familiaux-soignants autour d'une thématique en particulier : la bipolarité (amélioration de notre parcours patient)
- Mettre à disposition des programmes proposés par l'UNAFAM pour aider les familles des proches à comprendre et mieux gérer la maladie (« LEO » et « PROSPECT »)



▪ PRISE EN CHARGE DES POPULATIONS A RISQUE

Certaines populations de patients sont plus fragiles et nécessitent un accompagnement spécifique. C'est notamment le cas des personnes en situation de précarité sociale. Une assistante sociale est présente sur l'établissement afin de faciliter les démarches des patients concernant le logement, l'emploi, les aides financières...

De même, les personnes en situation de handicap et âgées font l'objet d'une attention particulière dans leur prise en charge, dans leur accompagnement au quotidien par un aide-soignant et dans la mise à disposition de matériel adapté.

Actions :

- Augmenter le temps de présence d'une assistante sociale, notamment dans la mise en place d'apprentissage

AXE 3 : LUTTER CONTRE LA MALTRAITANCE ET PROMOUVOIR LA BIENTRAITANCE

▪ LUTTER CONTRE LA MALTRAITANCE

La maltraitance s'entend à toutes formes de violences et de négligences envers une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son état physique ou psychique. La lutte contre les maltraitements envers les personnes accueillies dans notre établissement demeure une priorité absolue, que ces maltraitements soient actifs ou passives (nommées alors négligences).

Actions :

- Nommer et former un référent éthique, bienveillance et bienveillance
- Former l'intégralité des salariés soignants à la formation sur la prévention maltraitance
- Participer à un réseau régional abordant les questions éthiques et bienveillance,
- Lutter contre la maltraitance institutionnelle en améliorant la qualité de vie des professionnels.



▪ RECOURS AU QUESTIONNEMENT ETHIQUE

En institution sanitaire, les professionnels peuvent se retrouver dans des situations amenant à un questionnement éthique varié comme la proximité entre patients et soignants, les questions d'identité de genre... Afin de mieux appréhender ces situations, l'établissement doit se doter d'une cellule permettant l'expression de ces questionnements et la recherche d'outils pour y faire face. Actuellement, un comité éthique est tenu et se regroupe trimestriellement sur la clinique. Il est composé d'infirmiers, aides-soignants et psychologue. De plus, des temps de supervisions sont mis en place mensuellement, avec le déplacement d'un médecin extérieur, nommé par le groupe.

Actions :

- Nommer et former un référent éthique, bientraitance et bienveillance
- Participer aux diverses conférences du réseau éthique du groupe
- Former les membres du comité à la sensibilisation éthique

▪ PROMOUVOIR LA BIENTRAITANCE

Le concept de bientraitance est issu du plan « Opération bientraitance » lancé par le gouvernement français en 2009 qui s'adresse alors essentiellement aux établissements de soins. La bientraitance n'est pas seulement l'absence de maltraitance mais une démarche active que la Haute Autorité de Santé définit comme « une manière d'être, d'agir et de dire soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins, respectueuse de ses choix et de ses refus ». La clinique souhaite assurer la bientraitance des patients et de leur proche à chaque moment de sa prise en charge.

Actions :

- Former l'intégralité des professionnels à la bientraitance
- Participer au groupe de réflexion bientraitance inter-établissement conduit par le Professeur E. Hirsch



AXE 4 : RENFORCER LA REPRESENTATION DES USAGERS ET PROMOUVOIR TOUTE FORME D'EXPRESSION DU PATIENT

▪ REPRESENTANTS DES USAGERS

Bénévoles de deux associations agréées, ils défendent et veillent au respect des droits des usagers du système de santé. Ils représentent les usagers au sein de l'établissement, participent à la démarche qualité dans la clinique et accompagnent les patients dans la gestion de leurs réclamations.

Actions :

- Renforcer l'identification des représentants des usagers auprès du personnel, des patients et des familles par la mise en place d'espaces rencontres mensuelles ainsi que des affiches RU à l'accueil, au service des admissions, au secrétariat de direction ainsi qu'à l'infirmer de l'HDJ adulte.
- Développer la présentation des représentants des usagers avec publication adaptée du projet dans une partie « usagers » sur la page d'accueil de l'établissement.
- Mettre en place des affichages et expliquer leur fonctions lors de la réunion d'accueil du patient à son arrivée (via un flyer)
- Proposer un QR code dans le livret d'accueil ou sur les flyers pour présenter les RU et leur fonctionnalité

➤ EXPERIENCE PATIENT

On définit l'expérience patient comme « l'ensemble des interactions et des situations vécues par une personne ou son entourage au cours de son parcours de santé ». L'établissement ayant depuis longtemps mis en place des questionnaires de satisfaction sur l'ensemble de ses parcours souhaite aujourd'hui diversifier ses sources en développant différentes méthodes de PREMs (Patient-Reported Expérience Measures).

Actions :

- Mettre en place le recours à la méthode AMPPATI,
- Effectuer 4 patients traceurs par an
- Transmettre les verbatims aux professionnels des questionnaires de satisfaction



AXE 5 : RENFORCER L'INFORMATION DES PATIENTS CONCERNANT LEURS DROITS

▪ LIVRET D'ACCUEIL

Le livret d'accueil est la première source d'information des patients à leur entrée dans l'établissement et l'on y retrouve toutes les informations nécessaires à la connaissance de leurs droits. Il est donc primordial que le livret leur soit remis.

Actions :

- Mettre en place l'envoi des livrets d'accueil en amont de leur hospitalisation,
- Le présenter et solliciter l'explication lors de leur réunion d'accueil et de l'admission

▪ COMMUNICATION

Afin de placer le patient comme acteur de sa prise en charge, ce dernier doit être informé. L'information peut passer par différents canaux pour qu'elle soit compréhensible par tous.

La Clinique accueillant majoritairement une jeune patientèle, se doit de s'adapter aux nouvelles pratiques technologiques. Pour se faire, le groupe a notamment développé une application smartphone de communication auprès des patients : CLINEAPP.

Les patients peuvent y retrouver les activités de la semaine, des articles, des podcasts, des messages de santé publique, des conseils, et l'actualité de l'établissement.

Actions :

- Diversifier les moyens de communication auprès des patients : application proposée par le groupe comme CLINEAPP
- Mettre en place une télévision qui répertorie la vie de l'établissement : vidéo présentative avec portraits et visite de l'établissement

▪ SENSIBILISATION ET FORMATION

La loi Kouchner en date du 4 mars 2002 relative aux droits des malades, à la qualité du système de santé et au droit à la protection de la santé instaure les droits fondamentaux des patients. 20 ans après, ses droits ne sont toujours pas connus de tous. L'établissement de santé, acteur majeur de cette loi, se doit d'informer son personnel et ses patients pour veiller à son respect.



Actions :

- Organiser la journée européenne des droits en santé annuellement en présence des RU,
- Afficher la charte des droits des patients dans chaque chambre
- Sensibiliser les patients à leur droits et leurs devoirs au sein de la clinique lors de la réunion d'accueil à leur arrivée
- Former le personnel aux droits des patients
- Evaluer la connaissance des patients selon leur droits, à travers un Kahoot par exemple dès leur arrivée ou au cours du séjour

CONCLUSION :

La Clinique Régina accorde une importance primordiale au bien-être de ses patients et au respect de leurs droits et souhaite leur apporter la meilleure qualité de prise en charge possible.

Ce projet des usagers a été rédigé à partir des résultats des questionnaires de satisfaction patients, des plaintes et réclamations, retour auprès des professionnels, des fiches d'évènements indésirables, des commissions de restauration, du Comité de Pilotage, des commissions des usagers, des rencontres avec les Responsables des Usagers lors de leur venue auprès des patients, du projet médical et de soins, et prend également en compte les recommandations des institutions.

Bien que le projet d'établissement soit en rédaction simultanée, le projet des usagers s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue et est en cohérence avec nos grandes orientations stratégiques prédéfinies.

