

# LE PROJET DES USAGERS

## INTRODUCTION

Le rôle et la place des usagers et de leurs représentants changent dans nos sociétés, y compris au sein du système de santé.

D'un rôle de soigné passif, l'utilisateur porte désormais le rôle d'acteur de son propre accompagnement. En ce sens, sa place, dans les choix qui lui sont propres, sont prépondérants, et son expression doit toujours être recherchée.

L'EHPAD Saint-Thomas de Villeneuve de Rennes, établissement du groupe HSTV, a donc souhaité s'engager dans cette évolution en lien avec les représentants de ses usagers, dès la conception et la mise en œuvre du projet d'établissement 2017-2021, sur la base de principes intangibles:

- Les usagers ont toute leur place au sein de l'EHPAD
- L'accompagnement des usagers se fonde sur le principe de la personnalisation
- Les usagers et leurs proches ont la possibilité de se mettre en contact, de se rencontrer, de partager et de se soutenir
- Les usagers, leurs proches et les professionnels ont la possibilité de toujours davantage s'épauler dans l'accompagnement engagé pour le résident
- Les usagers ont la possibilité de faire des suggestions sur des aménagements, des locaux, des organisations, des pratiques d'accompagnement ou sur tout sujet concernant l'EHPAD.
- Les représentants des usagers sont au cœur de cette démarche.

Ensemble, ils ont engagé une démarche très avancée concernant le rôle et l'implication des usagers et de leurs représentants dans la vie institutionnelle, avec leur participation, conformément et bien au-delà des textes en vigueur, aux instances de l'établissement, mais également aux nombreux projets, commissions et groupes de travail, leur donnant ainsi la possibilité d'être informés et de donner leurs avis sur de nombreux aspects de l'organisation et du fonctionnement de l'établissement.

Dans un second temps, des élections des membres du Conseil de la Vie Sociale se sont tenues à l'été 2017 de manière innovante, avec la réalisation de programmes électoraux qui recensaient les projets portés par les résidents au cours du mandat concerné.

Enfin, une enquête de mesure de la satisfaction des usagers a été réalisée fin juin 2018, permettant de ressortir des points d'attention prioritaire, dont s'est saisi le Conseil de la Vie Sociale.

C'est sur cette base que ce projet des usagers s'est construit. Il acte le rôle et la place des usagers et de leurs représentants, sur la base des éléments précédents, au sein de l'EHPAD. Il constitue un nouvel outil pour développer la dynamique engagée pour renforcer l'alliance entre l'utilisateur et le professionnel, dans une approche compréhensive des attentes, des besoins mais aussi des contraintes de chacun des acteurs. Plus concrètement, il pose les bases des projets à venir pour l'amélioration de la qualité de l'accompagnement des résidents.

## **1. Les thématiques prioritaires des usagers**

Sur la base des programmes électoraux des résidents construits en vue des élections du Conseil de la Vie Sociale de l'été 2017, ainsi que sur les résultats de l'enquête de mesure de la satisfaction des usagers, trois séances du CVS se sont tenues en 2017 et 2018 afin de fixer huit thématiques prioritaires de travail portées par les usagers au sein de leur projet

1. L'amélioration de l'accompagnement de la fin de journée
2. Le développement des relations entre résidents
3. L'accueil des usagers
4. Le respect des droits des usagers, notamment de leur information et de la réponse aux urgences
5. Le développement des relations entre professionnels, résidents et familles
6. Le développement de la vie sociale collective, dont les animations
7. L'amélioration des conditions architecturales d'accueil
8. L'amélioration de la prestation du repas tout au long de la journée.

## **2. La mise en œuvre du projet des usagers**

Ces 7 objectifs seront portés par le Conseil de la Vie Sociale pendant toute la durée de son mandat. Ils feront l'objet de réflexions devant mener à la mise en place d'actions concrètes.

Un groupe de travail copiloté par des représentants des usagers se réunira d'ici la fin de l'année 2018 afin de définir un plan d'actions concrètes permettant la mise en œuvre de ces orientations.

La direction de l'établissement s'engage à mettre à disposition de l'instance les moyens nécessaires afin d'atteindre ces objectifs (lieu de réunion, moyens de communication, études ponctuelles, etc...).

Il est convenu que la réussite de ce projet sera conditionnée à l'adhésion de l'ensemble des corps de l'établissement. A ce titre, la direction s'engage à :

- Organiser la communication du présent projet aux usagers et à leurs proches, ainsi qu'aux professionnels et bénévoles de l'établissement
- Organiser et communiquer une évaluation à mi-mandat, c'est-à-dire au cours de l'année 2019, de la mise en œuvre du projet

Projet adopté le 24 septembre 2018 en Conseil de la Vie Sociale

Le Directeur

R.LOCQUET

La Présidente du CVS

G. PERONNE