

Clinique Pasteur





Sommaire

Présentation	3
Contexte et méthodologie d'élaboration.....	4
Les orientations du projet des usagers	6
Maison des usagers : principes et missions.....	8
Contributeurs	10

Présentation

Depuis sa création il y a 60 ans, la Clinique Pasteur place le patient au cœur de son projet d'entreprise et maintient une tradition **d'excellence, d'innovation, d'indépendance et d'éthique**.

Dans la continuité de ces valeurs, elle a choisi de s'investir encore davantage pour **assurer aux patients qui lui font confiance une expérience de qualité**. Elle a ainsi constitué une Direction de la Relation et de l'Expérience Patient et a lancé une grande **concertation des usagers** pour élaborer ce projet des usagers.

Celui-ci est issu de nombreuses rencontres, groupes de travail et ateliers qui ont réuni **une centaine de participants**. En collaboration avec les professionnels de la clinique, les usagers et leurs représentants, les aidants ainsi que les associations de patients ont pu exprimer leurs attentes vis-à-vis de la clinique. C'est un **projet partenarial, collaboratif, consensuel et ambitieux** qui a ainsi vu le jour et qui constituera la feuille de route de tous ceux qui s'engagent chaque jour pour accompagner les patients suivis à la clinique Pasteur.

Ce document vient **renforcer le projet d'établissement** et contribue à nourrir la stratégie de la clinique. Il donne les orientations pour accompagner les patients dans leur parcours de soins et optimiser ce moment passé à la clinique.

Le projet des usagers s'articule autour de 3 axes majeurs du parcours patient : **renforcer l'accueil et l'accompagnement** des patients, **permettre aux patients d'être acteurs de leur santé** et de **nouer des partenariats** avec les professionnels et les associations, promouvoir et favoriser le droit des patients. La mise en place d'une **Maison des Usagers dans la zone d'accueil de la clinique** constitue un pilier fort de ce projet.

L'ensemble des praticiens, les collaborateurs et la direction de la clinique **remercient très chaleureusement pour leur engagement** et leur disponibilité ainsi que pour la qualité des productions, tous ceux qui ont contribué à ce projet des usagers et qui en assureront la mise en œuvre et le suivi. Il permettra à **chaque patient suivi à la clinique de bénéficier de l'excellence des soins et d'une expérience positive** à l'occasion de son passage dans l'établissement.

Dr Assoun, PDG - D. Pon, Directeur général - Dr Guillotreau, Président de la CME - F. Deltorn, Président de la Commission des Usagers - Dr Orhond, Directrice de la Relation et de l'Expérience Patient

Contexte et méthodologie d'élaboration

Une démarche institutionnelle participative

La formalisation du projet des usagers a été décidée lors de la **Commission Des Usagers** d'octobre 2021 en lien avec les actions menées par la clinique Pasteur auprès des usagers et avec **les représentants des usagers, les aidants et les associations de patients**.

Ce projet s'inscrit pleinement dans la notion de démocratie sanitaire développée dans la loi du 04 Mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé ainsi que dans les orientations de la Stratégie Nationale de Santé « Ma santé 2018 – 2022 » qui pose comme enjeu majeur l'engagement du patient en tant qu'acteur de son parcours de soin. De même, le décret du 1^{er} Juin 2016 relatif aux droits des malades et à la qualité du système de santé, donne la possibilité à la CDU de proposer un projet des usagers.

Convaincus qu'il s'agit d'une démarche bénéfique tant pour les usagers que les professionnels, France Assos Santé, le Ministère chargé de la santé, la Haute Autorité de Santé et les fédérations d'établissements de santé souhaitent promouvoir le développement de projets des usagers dans

les établissements de santé. Ils considèrent que s'engager dans cette démarche 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 qui crée les conditions d'un partenariat pérenne et solide entre les usagers, les associations, la direction et les professionnels de l'établissement.

Le contexte national et international prouve également la notion **d'expérience patient comme un élément fort de la qualité des soins**.

Les travaux ont été conduits par les représentants des usagers et la Direction de la Relation et de l'Expérience Patient.

Les représentants des usagers de la clinique, les associations de patients et d'usagers, les patients suivis à la clinique, les aidants et la Commission des Usagers ont été invités à exprimer leurs attentes au travers d'entretiens, de groupes de travail, de focus groupes et d'ateliers d'expression. Afin d'assurer une **implication de tous** dans ce projet des usagers et un **partenariat efficace**, les professionnels de la clinique ont également été conviés à participer.

Les réflexions menées avec des **associations œuvrant dans le champ du handicap et la Mairie de Toulouse** y ont été intégrées. L'objectif étant de prendre en considération l'ensemble des usagers quels que soient leurs **besoins spécifiques et en inclusion**.

Une centaine de participants ont ainsi contribué à l'élaboration du projet des usagers.

Ensemble, ils ont pu exprimer leurs besoins et leurs attentes et préciser les axes stratégiques du projet ainsi que le **plan d'action opérationnel** et le calendrier de mise en œuvre.

La direction de la clinique a mis à leur disposition les ressources humaines et les moyens matériels pour permettre l'élaboration du projet et sa concrétisation.

Le Projet Des Usagers s'inscrit en cohérence avec le projet stratégique d'établissement et avec les autres politiques de la clinique. Il a été validé par la Commission Médicale d'Etablissement, la Commission des Usagers, le Conseil d'Administration et le Comité Social et Économique.

La Commission Des Usagers s'assurera du suivi du plan d'action.

Pour permettre la réussite de ce projet, il sera nécessaire de s'assurer que tous les objectifs concourent à l'intérêt général, de veiller à l'adhésion de tous les acteurs concernés et de **le faire vivre** grâce à un accompagnement et une communication efficace.



Les orientations du projet des usagers



...: Axe 1 : Concevoir un environnement rassurant

- Faciliter l'orientation des patients et des visiteurs dans la clinique
- Faciliter la transmission des informations concernant le séjour : étapes du parcours, prévention, soutien
- **Donner les bonnes informations au bon moment (prioritaire) :**
 - Modéliser un ou des parcours patients afin d'identifier les points de repères et où et quand donner l'information nécessaire :
 - + Rendre compte d'une expérience fonctionnelle et sensorielle (appui sur la méthodologie du Design de Service).
 - + Organiser une communication adaptée en utilisant les supports disponibles (TV, chaîne Pasteur, site internet, portail patient, mails), connaître le rôle de chaque acteur au sein de la clinique, pouvoir identifier les interlocuteurs compétents
- Mettre en place une Maison des Usagers pour faciliter l'information des patients et de leurs proches concernant les actions d'information et de soutien mises à leur disposition



...: Axe 2 : Accompagner les patients au sein de la clinique

- Mettre en œuvre des actions de dépistage, de prévention et d'éducation à la santé
- Proposer des activités de confort et de bien-être pour soutenir les patients
- Valoriser le rôle des associations au sein de la clinique
- **Faciliter le lien avec les Représentants des Usagers (prioritaire) :**
 - Définir une campagne de communication vers les patients et vers les professionnels :
 - + Permettre aux Représentants des Usagers de participer ponctuellement à certaines instances de la clinique
 - + Permettre la présence des Représentants des Usagers dans les services pour aller au-devant des patients et des professionnels
 - + Assurer des permanences au sein de la Maison des Usagers
 - + Campagne d'affichage au sein de l'établissement
 - + Présentation de leur rôle lors des journées d'accueil des nouveaux salariés



...: Axe 3 : Soutenir le parcours de soin

- **Préparer l'hospitalisation (prioritaire) :**
 - Rassurer le patient en le familiarisant avec l'environnement d'accueil
 - + Mettre en lien avec des Patients-Référents, donner accès à des retours d'expériences
 - + Visites virtuelles, vidéos éducatives, présentation des équipes
 - + Informer le patient sur le séjour par un professionnel référent
 - + Accompagner pour la réalisation de la préadmission numérique
- Fluidifier les différentes étapes du cheminement hospitalier
- Coordonner et faciliter la sortie d'hospitalisation, assurer la continuité des soins
- Promouvoir l'expérience patient en la recueillant et en la partageant
- Proposer des actions spécifiques pour les patients les plus fragiles

Maison des Usagers : principe et missions

Cette initiative s'inscrit dans les préconisations de la circulaire du ministère de la Santé du 28 décembre 2006.

Dans la continuité de la création en mars 2021 de la Direction de la Relation et de l'Expérience Patient et en adéquation avec les orientations validées dans le cadre du Projet des Usagers 2022-2024, la clinique Pasteur souhaite mettre en œuvre une Maison des Usagers, nommée « Ressources & Vous ».

Cet espace dédié à **l'information et au soutien des patients et de leur entourage**, trouvera sa place au sein du nouvel accueil de l'établissement.

Ce lieu permettra aux usagers de rencontrer le tissu associatif partenaire de l'établissement et d'être **écouté et orienté** en fonction de leurs besoins. Il facilitera également les

échanges entre tous les acteurs de la clinique (usagers, professionnels de santé, associations, représentants d'usagers) afin d'améliorer la prise en charge et le parcours de santé des usagers.

Pour les associations impliquées dans l'animation du lieu cela sera l'occasion de **renforcer et valoriser leurs relations avec les professionnels** de l'établissement et de créer de nouveaux partenariats inter associatifs.

La charte représente le référentiel de comportements et d'engagements réciproques entre les différents membres impliqués dans l'animation de la Maison des Usagers.

Ressources & Vous est un **espace d'accueil, d'échange, d'écoute, d'expression et d'information** pour tous les usagers.

Ressources & VOUS



Les missions se déclinent en 4 axes :

1 Valoriser l'expérience patient

- Recueillir la parole, le vécu, les besoins
- Proposer des groupes d'échange et de partage entre pairs

2 Informer – soutenir les patients et aidants

- Favoriser l'autonomisation du patient : éducation à la santé, messages de prévention, faire connaître leurs droits
- Accompagner, former les aidants
- Porter attention à la situation des enfants mineurs des patients hospitalisés ou chroniques

3 Créer un espace de répit

- Lieu ressource neutre : documentaire, ateliers
- Informer/donner accès à des soins de bien-être et de confort : sport, détente
- Accès gratuit, respectant l'anonymat et la confidentialité

4 Favoriser l'accès à la e-santé

- Accompagne à la création et à l'utilisation des espaces numériques
- Dématérialiser les services : accès en visioconférence aux permanences

Contributeurs

Nous remercions les patients et usagers :

Marie-Laure, Gérald, Laura, Julie, Eric, Christine, Alice, Marie-Louise, Catherine, Geneviève, Brigitte, Mirvat, Olivier, Catherine, Gilles, Jacqueline.

Nous remercions les associatifs et partenaires :

Christine, Pauline, Florian, Mylène, Sylvie, Christine, Bernard, Benoît, Michèle, Céline, Brigitte, Frédérique, Marie-Christine, Nicolas, Yves, Sonia, Marie-Ange, Laetitia, Caroline, Céline, Sylvie, Pascal, Christophe, Kathleen, Sébastien, Françoise, Nicolas, Fabien.

Nous remercions les Représentants des usagers :

Béatrice, Bernard, Francis, Philippe.

Nous remercions les collaborateurs :

Nathalie, Sylvie, Morgane, Benjamin, Laetitia, Hélène, Marcy, Julie, Maëva, Christelle, Gaëlle, Laurent, Lily, Quentin, Antoinette, Cyrille, Caroline, Wilfried, Emmanuelle, Eléonore, Adeline, Sabine, Audrey, Céline, Magali, Nathalie, Isabelle.

Nous remercions l'ensemble des membres des instances de la clinique pour leur participation.





Contacts

Pour plus d'information
Direction Relation & Expérience Patient :

Dr Céline ORHOND,
Directrice de la Relation et de
l'Expérience Patient :
corhond@clinique-pasteur.com

Magali AMANS,
Chargée de missions :
mamans@clinique-pasteur.com

CP
CLINIQUE
Pasteur

45 avenue de Lombez BP 27617
31076 Toulouse cedex 3
Tél : 05 62 21 31 31 - Fax : 05 62 21 31 32
www.clinique-pasteur.com

Membre du groupe



Santécité

clinavenir
LA CLINIQUE DES MÉTIERS SOUS-ESPÉRANCE

