

## PROJETS LABELLISES EN REGION PACA



— Direction déléguée aux politiques régionales de santé –  
Service Démocratie sanitaire

— Courriel : [ars-paca-democratie-sanitaire@ars.sante.fr](mailto:ars-paca-democratie-sanitaire@ars.sante.fr)

— Réf : Label et concours 2016 - résumé projets labellisés  
— PJ :

— Date : 09 février 2017

Dans le cadre de la labellisation régionale, 16 projets ont été instruits par le service démocratie sanitaire et présentés à la commission spécialisée dans le domaine des droits des usagers du système de santé le 08 février 2017 :

- 5 ont reçu un avis favorable
- 7 ont reçu un avis défavorable
- 4 ont été considérés comme ne rentrant pas dans les critères du label

Parmi ces dossiers, et après avis de la commission spécialisée dans le domaine des droits des usagers du système de santé, les projets suivants sont labellisés.

### Les 2 projets sélectionnés pour concourir au niveau national :

- **Centre hospitalier de Brignoles –**  
**« Les avis des usagers partagés : la vraie vie du Centre hospitalier diffusée »**

#### Contexte :

La création du site Hospitalidée en 2015, 1er site d'avis en santé, a fait prendre conscience de l'importance des avis des usagers dans le milieu de la santé. 80 % des internautes sont influencés par les avis déposés sur internet (étude IFOP).

Alors que l'établissement recueille les questionnaires de sortie, les avis des usagers n'étaient jusque-là que très peu exploités en interne et jamais diffusés en dehors de l'établissement alors que les usagers prennent le temps d'y décrire leurs expériences personnelles.

#### Objectifs :

- Partager et rendre transparentes les expériences vécues des patients dans les unités de soins au cours de leurs séjours hospitaliers ;
- Impulser une dynamique d'écoute et d'amélioration à partir des ressentis des usagers ;  
Consolider la confiance des usagers
- Améliorer les échanges avec les usagers en apportant systématiquement une réponse aux usagers en attente d'amélioration
- Valoriser les savoirs faire des équipes du Centre Hospitalier

### **Dispositif :**

- Tous les commentaires libres déposés sur les questionnaires de sortie et les avis spontanés déposés sur le site internet « Hospitalidée » sont recueillis, diffusés sur le site internet du centre hospitalier de Brignoles.
- En vue de démontrer l'intérêt que l'établissement porte aux avis, les réponses institutionnelles, quand elles sont nécessaires (suite à des suggestions ou des avis négatifs), sont systématiquement jointes aux avis concernés sur le site Internet du centre hospitalier et sur le site Internet Hospitalidée.
- Lorsqu'un patient émet une suggestion ou un avis négatif, il est aussitôt intégré dans la gestion des risques et sécurité des soins en tant qu'évènement indésirable permettant d'assurer son traitement et son suivi

### **➤ La mutuelle des étudiants (LMDE) – « Mon parcours de santé, un jeu d'enfants »**

### **Contexte :**

Les jeunes ont une méconnaissance du système de santé, facteur favorisant le non recours aux droits et donc aux soins.

### **Objectifs :**

- Favoriser l'autonomie vis-à-vis de santé
- Vulgariser le système de santé français
- Lutter contre le renoncement aux soins

### **Dispositif :**

- Mise en place dans les halls des universités, des résidences universitaires ou des lycées d'actions de 2h30 afin de faciliter la compréhension du système de santé
- Elaboration d'un outil d'animation dédié : une marelle
- Animation par des étudiants relais santé : « relation de pairs ».
- 

### **Les 3 projets labellisés au niveau régional :**

Structure et nom du projet	Objectifs	Dispositif
<p><b>Association Autres Regards</b></p> <p><i>Fais ta prev'</i></p>	<p>&gt; Favoriser l'accès aux messages de prévention et de réduction des risques en santé sexuelle pour des publics difficiles à atteindre (personnes trans-identitaires, personnes non francophone en situation prostitutionnelle...)</p> <p>&gt; Promotion de la santé par l'éducation par les pairs</p>	<p>Réalisation de clips de prévention élaborés par, pour et avec les usagers</p>
<p><b>Centre hospitalier de Cannes</b></p> <p><i>AIPAT : accompagner et informer le patient chronique sur ses médicaments</i></p>	<p>&gt; Mettre en place, et évaluer, de manière collaborative avec les patients un dispositif d'accompagnement et d'information du patient chronique sur ses traitements médicamenteux.</p> <p>&gt; Améliorer l'adhésion thérapeutique du patient par une meilleure connaissance de son traitement</p> <p>&gt; Améliorer le dialogue entre patients et professionnels de santé</p>	<p>Réalisation d'entretiens pharmaceutiques structurés permettant d'expliquer au patient avant sa sortie de l'hôpital les objectifs thérapeutiques de chaque médicament</p> <p>Les entretiens sont réalisés en s'appuyant sur des outils interactifs et simples (jeu de carte par exemple)</p>
<p><b>Institut médico-éducatif Jean Itard</b></p> <p><i>Livret d'accueil adapté à des enfants en situation de handicap</i></p>	<p>&gt; Proposer aux enfants accueillis un livret d'accueil présentant leurs droits et devoirs, adapté à leur compréhension</p> <p>&gt; Utiliser cet outil de référence, présentant leurs droits et leurs devoirs, au quotidien</p> <p>&gt; Faire participer les enfants à la construction des outils de l'établissement</p>	<p>Création d'un livret d'accueil, sous forme de BD et en utilisant la méthode du « facile à lire et à comprendre »</p> <p>Co-construction avec les enfants</p>