

## Expérience remarquable :

Le partenariat avec les Représentants des Usagers comme axe d'amélioration de la qualité des soins au sein d'un centre de soins de suite et de réadaptation

*Rédaction du retour d'expérience : octobre 2022*

### Description de la structure

La clinique du Pic Saint Loup est située sur la commune de Saint Clément de Rivière au nord de Montpellier. Elle dispose d'une autorisation d'activités de Soins de Suite et de Réadaptation en Hospitalisation Complète avec 130 lits et 80 places en Hospitalisation de Jour. Spécialisée dans les affections cardio-vasculaires, respiratoires, la polyopathie de la personne âgée et les soins palliatifs, elle emploie 91 salariés répartis en 2 équipes.

### Le point de départ :

C'est sur un constat que l'aventure démarre il y a un an et demi : le besoin de créer du lien entre les Représentants d'Usagers et les salariés de la structure et de faire connaître leurs rôles et missions auprès de tous !

Avec la volonté d'initier une démarche de partenariat, la direction a travaillé avec les 6 RU de la structure afin d'associer le personnel et de casser leurs représentations sur les Représentants d'Usagers. L'objectif était d'améliorer la communication et les relations en interne.

### Le comment :

Ensemble, ils ont mis en place 3 actions :

- **Auprès des équipes** : une fois par mois, les Représentants des Usagers les rencontrent autour d'un café afin de les informer sur leurs rôles et missions. Ce rdv ritualisé permet à tous de mieux se connaître, d'échanger sur les problématiques en cours et de créer du lien.
- **Auprès des patients** : les RU profitent de leur présence dans la structure pour visiter les patients présents dans leur chambre. Il s'agit d'aller « au-delà de la plainte » et d'aborder avec eux directement et de manière informelle les points qui leur semblent importants. Ils recueillent ainsi directement et « à chaud » des axes de satisfaction et/ou d'amélioration de l'expérience patient dans l'établissement.
- **Auprès des visiteurs** : des stands sont régulièrement mis en place dans le hall. Les RU informent et communiquent ainsi avec les visiteurs sur les dates des commissions, leur rôle etc...

## Les bénéfices observés

Une libération de la parole des patients interrogés a été très vite observée : auprès des Représentants des Usagers, ils osent parler de choses inconfortables dans leur séjour sans peur que leurs soins en soient impactés. Ainsi, certains problèmes « *non permanents* » mais importants pour le confort des patients ont pu être réglés (ex : problèmes techniques au niveau du Wifi).

Les bénéfices sont visibles sur l'augmentation des taux de satisfaction issus des 3 questionnaires proposés aux patients. C'est dans la partie « communication » que cela s'est fait le plus ressentir.

Les Représentants des Usagers sont désormais associés aux événements au sein de la structure (Noël, commissions, ...) et participent plus régulièrement aux réunions. Ces temps d'échanges se sont ritualisés et favorisent la convivialité sur un niveau général.

*« Ce que demandent les patients, c'est de remettre de l'humain ! Cela participe à donner un sens à ce que l'on fait pour les équipes soignantes »*

**Philippe PISAPIA, Directeur de la clinique du Pic Saint Loup**

## L'envie d'aller plus loin...

Cette expérience positive a suscité l'envie d'aller plus loin dans ce partenariat et de l'intégrer dans 3 dimensions :

**L'AXE STRATEGIQUE** : il s'agit d'utiliser la qualité comme un axe stratégique pour développer le partenariat au sein de l'établissement. La prochaine étape sera l'intégration des Représentants des Usagers dans des groupes de travail stratégiques et leur participation au comité de direction afin de les inclure dans les décisions de gouvernance.

**LA FORMATION** : le personnel est impliqué dans la formation initiale des professionnels de santé (IFSI, école de gestion, TD délocalisés sur site...). La prochaine étape est d'intégrer les RU pour intervenir en binôme dans le cadre de ces formations.

**LA PAIR AIDANCE** : la direction de la Clinique du Pic Saint Loup souhaite développer la pair-aidance au sein de son établissement. Elle est actuellement en réflexion avec des associations de patients pour penser ensemble à des actions ciblées sur les parcours de soins proposés dans la structure. Des options de financements sont actuellement envisagées pour rémunérer les interventions des patients partenaires ressources afin de les rendre pérennes.

Souhaitons-leur de belles expériences de partenariat à venir !

*« Associer les professionnels et les Représentants des Usagers permet l'augmentation de la motivation des équipes et la baisse du turn over. ».*  
**Philippe PISAPIA, Directeur de la clinique du Pic Saint Loup**