

Présentation de Mathias Maurice, directeur de l'Hôtel-Dieu de Pont l'Abbé, Saint Thomas de Villeneuve.

Merci de m'accueillir pour vous présenter cette expérience, oui, HSTV, Hospitalité Saint Thomas de Villeneuve, un groupe d'établissements, enfin, on s'interroge sur le mot groupe, on préfère parler de l'Hospitalité comme un ensemble, qui réunit 9 établissements médico-sociaux et sanitaires, 2.400 salariés sur 14 sites répartis entre le sud de la France, Aix et Lambesc, et pour le reste la Bretagne, l'ensemble de la Bretagne, là, je vais vous présenter un projet qui s'est développé sur l'Hôtel Dieu de Pont l'Abbé, dans le Finistère, près de Quimper, au sein du pays bigouden, que tout le monde connaît, je présume, notamment pour la coiffe, la fameuse coiffe bigoudène qu'elles ne portent plus d'ailleurs, c'est fini, on n'en voit plus, pointe Finistère, sud Finistère, un territoire avec une très forte identité, très marquée ce qui est un élément important dans le projet que nous avons mis en œuvre puisque nous avons choisi de mobiliser la population, de mobiliser tous les acteurs du territoire, pour questionner un projet de santé en pays bigouden puisque notre objectif c'était d'inciter l'ensemble des acteurs, à se mobiliser pour engager une démarche globale sur l'amélioration de la santé sur l'ensemble du territoire et de la population, l'Hôtel Dieu étant un acteur qui est à l'initiative de ces démarches et pas évidemment le seul acteur, d'ailleurs l'établissement n'a pas vocation à être porteur de ces démarches qui est plutôt à terme un projet à porter politiquement par les élus, c'est en tous cas notre sentiment ;

Donc je vais vous présenter les éléments de contexte associés à cette démarche, les objectifs que nous nous sommes fixés, la méthodologie que nous avons adoptée, extrêmement participative, et les résultats de nos travaux, avec les projets qui en sont ressortis et puis vous détailler la suite de ce forum qui a donné lieu à un projet des usagers, réalisé avec une partie des participants à ce forum,

Tout d'abord les éléments de contexte, ils sont ceux qui sont connus à l'échelle nationale, on peut reprendre le plan de la Santé 2022, je pense que vous l'avez déjà abordé ce matin et hier, sur la nouvelle place qui doit être donnée à l'usager, et donc on a quelques indications aujourd'hui dans la nouvelle certification qui va apparaître, la V2020, qui laisse une large place à l'expérience des usagers, à l'expérience des patients, et donc c'est un élément qui devient extrêmement important, à retracer l'expérience du patient, à l'intégrer dans notre démarche pour trouver de nouveaux services, développer notre offre et surtout, nous adapter, nos besoins et l'intégrer dans nos processus qualité ; l'autre élément important, c'est l'organisation sanitaire, et notamment l'Hôtel Dieu de Pont l'Abbé un établissement de proximité, qui a un ensemble de services assez complet mais qui a une vocation qui est de rendre service à la population du territoire bigouden, donc on retrouve dans cet établissement des urgences, un SMUR, des services de médecine, un plateau de consultation en plein développement où d'ailleurs un certain nombre de spécialités médicales qui n'existent plus en ville, donc on se substitue progressivement à l'offre qui existait auparavant en ville, qui dispose aussi de soins de suite et qui a développé une filière en gériatrie avec un secteur médicosocial aussi développé, donc on a le panel l'ensemble du panel qui répond aux besoins du territoire, en proximité, donc est questionné en lien avec le projet de la Santé 2022 l'évolution dans le cadre de l'établissement de proximité avec des notions qui apparaissent dans le projet Santé 2022 autour de ce que l'on appelle la responsabilité populationnelle, c'est-à-dire le regard que l'on doit porter à la contribution que l'on doit apporter à un bassin de population pour garantir sa santé,

Autre élément important, aussi dans le contexte, c'est aussi les parcours, les établissements de santé doivent travailler en réseaux, doivent travailler en filières avec les autres établissements de santé du territoire, avec les acteurs médico-sociaux, avec aussi tous les autres acteurs libéraux, les

professionnels de santé qui interviennent sur le territoire, donc il faut construire des parcours, des prises en charge, aussi fluides et sans rupture, que possible, et donc il faut évidemment, développer, renforcer le dialogue, il y a par ailleurs un contexte spécifique, qui est celui de l'Hôtel Dieu de Pont l'Abbé qui s'inscrit dans la stratégie de L'Hospitalité Saint Thomas de Villeneuve, qui reprend dans les éléments de contexte évoqués, c'est-à-dire la place donnée aux usagers, alors historiquement depuis la création l'Hospitalité Saint Thomas de Villeneuve, il y a maintenant dix ans, puisque nous allons fêter nos dix ans cette année, depuis la création d'HSTV, la place de l'utilisateur, et vous avez pu entendre hier Madame Laigle, en tant que représentante de la CDU de l'Hospitalité, la place de l'utilisateur est extrêmement importante pour nous, elle tient une place dans les décisions, dans la construction des services que nous rendons, et notre objectif c'est de renforcer cette place en l'abordant sous une nouvelle forme, à la fois dans une participation plus large au niveau du territoire, mais aussi à travers l'expérience vécue des usagers, cela sera au cœur de notre prochain projet stratégique, que nous allons écrire cette année,

Donc renforcement de la place donnée aux usagers, réalisation d'un projet des usagers, c'était aussi parmi les objectifs que l'on s'était fixés, et en lien avec la construction d'une véritable politique de santé de proximité, c'était initier une démarche locale de contrat de santé, donc un contrat local de santé, c'est une démarche qui est initiée par l'ARS et qui permet aux élus d'un territoire qui pilotent ce contrat local de santé dans le cadre des communautés de communes, qui permet de définir un programme d'actions précis sur les actions d'améliorations de la santé en général assez orientées vers la prévention et qui évidemment associe tous les acteurs de la santé sur le territoire, donc on souhaitait par cette démarche initier aussi ce contrat local de santé, - n'hésitez pas à m'interrompre si vous avez des questions au fur et à mesure de mon propos.

Donc nous avons organisé un forum ouvert qui s'est intitulé « Ensemble quel projet citoyen pour la santé en pays bigouden » qu'on a organisé un samedi en octobre 2018, avec 5 objectifs : d'abord élargir la concertation, nous avons une commission des usagers au sein de notre établissement mais finalement cette commission des usagers a peu de représentants, trois représentants des usagers et il nous semblait intéressant de pouvoir élargir ces participants, pour avoir une image plus large des besoins, des attentes de la population du territoire, autre objectif, identifier et mettre en œuvre des actions favorisant l'empowerment, le terme m'a été soufflé par d'autres, je n'affectionne pas forcément les anglicismes, mais c'est l'implication des usagers, on peut le dire plus simplement, comment impliquer mieux les usagers, les faire participer à leur prise en charge, et à leur accompagnement aussi bien en secteur sanitaire que médico-social, comme je l'ai indiqué, réaliser le projet de l'établissement, mobiliser les acteurs locaux et en particulier les élus, et plus largement les usagers et les citoyens, vous verrez que l'on a ouvert aux citoyens lambda ce forum pour qu'ils puissent participer de manière très ouverte, et enfin comme je l'indiquais le contrat local de santé,

Donc nous avons eu plus de 100 participants à ce forum citoyen, beaucoup d'élus, à tous les niveaux de représentation, les conseils municipaux, des représentants de communauté de communes, des maires, des députés, des sénateurs, nous avons aussi la présence de l'Agence Régionale de Santé, beaucoup de professionnels de santé du territoire, peu de médecins il faut le souligner, c'est toujours difficile de mobiliser des médecins libéraux, les représentants des établissements sociaux et médico-sociaux, le secteur associatif était aussi bien représenté, essentiellement en lien avec les représentations de patients et de résidents, des structures de coordination des parcours de soin, nous avons une plateforme territoriale d'appui sur notre territoire, qui vise à coordonner et améliorer le parcours des situations complexes et qui était présente, et un élément original dans la démarche c'est que nous avons lancé un appel à la participation auprès de la population, donc de manière très ouverte tous ceux qui étaient intéressés dans la population et qui voulaient participer pouvaient venir, on a eu

des citoyens complètement extérieurs au monde associatif, qui trouvaient intéressant de participer à une réflexion globale sur la place de l'hôpital et le monde de la santé, dans le territoire bigouden, c'est là qu'effectivement on voit l'attachement de cette population bigoudène à l'hôpital, à l'Hôtel Dieu de Pont l'Abbé, c'est très particulier ce territoire, c'est leur établissement, ils ont un sentiment d'appropriation extrêmement fort et on trouve dans cet établissement des salariés qui sont très largement issus du territoire, qui sont pour beaucoup là depuis très longtemps, et ce sont des salariés qui travaillent presque pour leurs proches parce que dans les résidents qui sont là beaucoup sont connus, il y a vraiment une proximité très forte, qui crée beaucoup de cohésion, il est vrai que c'est un contexte très spécifique, on a assez longuement préparé ce forum, puisque l'on a voulu adopter une méthode très participative, donc on a commencé nos réflexions quasiment un an avant pour construire cette démarche, ensuite on a fait appel à un consultant, qui nous a accompagné dans le projet, donc nous avons lancé un appel d'offres, et nous avons donc sélectionné un consultant en début d'année 2018, nous avons aussi évoqué ces sujets avec les représentants des usagers, les acteurs du territoire, les élus pour les mobiliser, et juste avant le forum nous avons fait une campagne de presse, pour expliquer à la population ce que nous allions faire, pour leur proposer de participer, donc on avait un numéro de téléphone dédié, que l'on avait créé pour permettre aux personnes d'appeler, pour s'inscrire tout simplement, elles appelaient, elles s'inscrivaient au forum pour pouvoir participer,

Donc le forum s'est déroulé sous forme d'ateliers, avec un mode d'animation original, que l'on ne rencontre pas habituellement, on avait choisi un prestataire qui était spécialisé dans ce type de démarche, avec tout d'abord un rassemblement de l'ensemble des participants, pour expliquer la démarche et aussi libérer la créativité, il y a eu quelques exercices pour briser la glace entre les uns et les autres qui pouvaient un peu paraître surprenants mais cela a fonctionné, il y avait une place très importante laissée à la convivialité en fait, pour vraiment libérer la parole, libérer la créativité, donc il y a eu une heure consacrée à cette approche, pour montrer qu'on était dans quelque chose d'original, de co-construit, on est arrivé avec une page blanche, et tous les thèmes et toutes les actions proposées l'ont été dans le cadre des travaux des ateliers, on n'avait pas défini l'intitulé des ateliers, ils ont été définis pendant la journée, et ensuite les ateliers se sont organisés, et au sein de chaque atelier des actions ont été définies, mais au départ on avait juste la question, ce qui peut être un peu déstabilisant pour les organisateurs puisque on peut être un peu dubitatif mais c'est vraiment intéressant parce que ça libère vraiment sans aucun a priori les idées, la créativité, et cela a été une réussite de ce point de vue, donc au départ il y a eu une place du marché dans lequel chacun est venu inscrire les thèmes qu'il voulait voir traités, ce sont des post it donc chacun est venu sur un tableau indiquer ce qu'il voulait voir traiter, voir aborder, et cela a fait l'objet effectivement d'un tri, et ce tri a conduit à définir 17 ateliers, 18 ateliers thématiques, qui ont été répartis entre le matin et l'après-midi, donc avec une phase le matin d'émergence d'idées, chacun faisait part de ses idées de manière très libre sur le thème abordé, ensuite on a déjeuné, c'est un moment important le déjeuner, pour la convivialité, pour les échanges, il y a eu beaucoup d'échanges pendant cette phase, c'est quasiment la phase la plus importante du forum, le temps d'écoute et d'échange, cela permet de construire des relations et l'après-midi chaque action retenue a fait l'objet d'un approfondissement et on en est ressorti avec dix projets concrets qui ont permis de redéfinir des objectifs précis, alors on a eu une très forte satisfaction de cette journée, à la fois sur la manière dont elle était animée, sur l'originalité de la démarche, sur le nombre de participants, puisque l'on n'attendait pas autant de monde, et en fin de journée il y avait vraiment un sentiment de grande satisfaction, le tout a été un facteur très fort de cohésion, et pour l'image de l'Hôtel Dieu cela a aussi été un moment important,

Suite à ce forum, alors il y avait un certain nombre d'actions qui avaient été définies, il y avait notamment une action qui concernait le projet des usagers, alors on a dû identifier un certain nombre de personnes intéressées pour participer à l'élaboration de notre projet des usagers, et on a créé un

groupe de travail dédié qu'on a réuni à partir de 2019, pour travailler sur le projet des usagers de l'Hôtel Dieu de Pont l'Abbé et qui a permis de finaliser ce projet en fin d'année dernière, ce que l'on a identifié comme thématique dans le cadre de la question posée, c'est « quel projet citoyen pour la santé en pays bigouden », quatre approches qui ne sont pas originales, assez pragmatiques, tirées de ces échanges, la coordination ville-hôpital tout d'abord a été posée, la question de la qualité du service rendu à l'Hôtel Dieu aussi a été un sujet abordé, la responsabilité, l'approche populationnelle, le lien entre l'établissement et plus largement le projet de santé du territoire, et enfin la question du parcours à travers la question du lien entre domicile et l'établissement,

Donc les ateliers ont portés sur 17 questions, comme je l'ai indiqué, je vais en citer quelques-unes mais elles vont recouper les trois, les différentes thématiques évoquées, des problématiques sur la médecine de proximité, parce que comme dans d'autres territoires la problématiques de la proximité médicale en ville se pose, et avec un certain nombre d'inquiétudes sur l'avenir de cette médecine, la question de l'accès aux spécialités, extrêmement prégnante à laquelle nous répondons en développant le plateau de consultation de l'établissement mais spécialités qui disparaissent quasiment en ville, il n'y a plus de spécialistes libéraux dans ce territoire et je crois que c'est le cas dans d'autres territoires malheureusement, il n'y a peut-être qu'à Paris que l'on ne rencontre pas ces difficultés aujourd'hui, quoique, c'est l'impression que l'on a de la province, améliorer les relations entre les professionnels de santé, c'est la question du parcours, de la qualité du parcours que l'on peut construire dans le dialogue, le travail en réseaux, et là aussi la même question, la question de l'accueil, les patients à l'hôpital, c'est une question importante, plutôt posée par les citoyens, qui étaient un peu absents de tous les débats, comment sommes-nous bien accueillis, comment être mieux accueillis au sein de l'établissement, c'est leur principal préoccupation, les autres sujets : le lien entre le domicile et l'hôpital, c'est un élément fort des citoyens qui faisaient part de difficultés à faire circuler des informations pour des personnes à domicile une fois qu'elles étaient revenues d'hospitalisation, des problèmes que nous connaissons, le rôle du citoyen dans la gestion plus globale de l'établissement, la participation de la population au financement des moyens de l'établissement, alors là aussi c'est une originalité du territoire bigouden, c'est que la population régulièrement finance des équipements pour l'établissement, ils ont financé un scanner, ils ont financé un véhicule SMUR, cette année on a lancé une campagne et on devrait pouvoir acquérir un ostéodensitomètre grâce au citoyen bigouden, chaque année tous les deux ans, à un rythme régulier, ils financent des équipements pour l'établissement, alors ce n'est pas forcément une question de moyen pour l'Hôtel Dieu, mais il y a vraiment un sentiment, cela concourt à l'appropriation, et finalement il y a presque un plaisir, d'avoir contribué au financement des équipements de l'établissement, la question de la place des familles dans un domaine particulier celui de la santé mentale, les soins palliatifs, c'est un sujet toujours important, toujours délicat, qui a été posé, le parcours des personnes âgées, c'est le parcours gériatrique, la question des exclus a été posée, c'est une question à laquelle il est difficile de répondre aujourd'hui parce que les exclus en général on ne les voit pas dans nos établissements, il faudrait pouvoir les repérer et les amener vers nos établissements, c'est ça l'enjeu, les enjeux psychiques j'en ai parlé, le respect dû à la personne hospitalisée, la question du respect qui était liée à la question de l'accueil, et la question de l'accueil des enfants, alors c'était vraiment une question très particulière posée par une personne, la question des plus fragiles, alors beaucoup de question se recouper, donc tous ces sujets ont fait l'objet d'ateliers, donc en synthèse, de cette journée on a identifié dix projets très concrets sur les actions à réaliser, un premier projet sur les jeunes bigoudens acteurs de leur santé, l'idée était de mobiliser des professionnels de l'Hôtel Dieu, pour travailler avec l'Education Nationale sur « De l'éducation à la Santé », au long cours sur plusieurs mois dans le cadre de classes de 4^{ème} 3^{ème}, c'est ce que nous avons identifié, et on va essayer de mettre en œuvre cette action, créer un groupe d'aidants pour accompagner des parents ayant un ou des enfants en difficulté, alors là c'était améliorer

l'accueil de ces publics, un parcours de soin innovant pour les personnes âgées qui était lié à un réseau qui existe sur ce territoire-là, le contrat local de santé j'en ai parlé, un conseil local en santé mental a été proposé, le projet des usagers, des outils pour améliorer l'information médicale, un support numérique a été proposé qui existe plus ou moins aujourd'hui, un ostéo mobile, un véhicule qui vient à la rencontre des habitants, alors là c'est une idée qui existe d'ailleurs dans d'autres territoires, il y a aujourd'hui des offres itinérantes d'éducation à la santé, de diagnostics, qui circulent sur les territoires démunis, en offres de soin, c'est d'ailleurs une idée que l'on aimerait promouvoir, arriver à mieux réunir les professionnels de santé du pays bigouden, avec toujours la difficulté à mobiliser du personnel médical libéral, et en lien avec l'accueil travailler à la relation soignants-soignés, en lien avec la bientraitance, la bienveillance, là on revient à la question de l'expérience vécue, comment permettre aux personnes soignées d'exprimer ce qu'elles ressentent dans le cadre d'une prise en charge et d'un accompagnement, pour que les professionnels adaptent au mieux leur attitude, et je voudrais aussi vous présenter les actions qui sont issues pour finir du projet des usagers puisque c'était la suite de la démarche, le projet des usagers a réuni une partie des personnes qui ont participé au forum, dont des citoyens lambda, donc projet des usagers dans leur groupe, projet des usagers dans leur vie, on avait un quinzaine de personnes qui étaient extérieures à l'établissement, et qui ont participé avec nous à l'élaboration de ce projet, donc il y avait plusieurs axes, un axe sur lien entre l'hôpital et le domicile, avec la question de l'information des acteurs, l'information à porter en sortie d'hospitalisation sur les situations en fragilité, le renforcement de l'accueil social de la personne isolée, et l'accompagnement spécifique des personnes en situation de handicap, et particulièrement les jeunes, nous avons un axe sur le développement des initiatives citoyennes des bénévoles avec un projet que j'ai déjà évoqué avec les jeunes bigoudens, acteurs de leur santé, l'information des bénévoles, extrêmement important pour faciliter et avoir une information adaptée dans l'établissement, la découverte du milieu hospitalier, ce qui est toujours délicat, mais de proposer des stages aux jeunes pour créer des vocations, et l'inter-générationnel qui est assez classique, mais qui a été rappelé, la participation des lycéens sur le secteur médicosocial, et le point le plus important est l'amélioration de l'accueil des résidents, avec des objectifs très précis sur l'amélioration de l'accueil administratif, l'idée étant d'impliquer les usagers à l'évaluation de l'accueil, et voir si possible à la formation des personnels qui réalisent cet accueil, pour qu'ils comprennent bien, encore une fois, le poids des mots utilisés, la manière d'accueillir et quels sont les impacts de ces comportements sur le ressentiment, sur ce que peut ressentir un usager, former les soignants à l'accueil et à l'écoute, alors nous sommes là avec toujours cette idée de mettre en place de nouvelles formations qui s'appuient beaucoup plus sur l'expérience vécue, et notre objectif, c'est d'arriver à identifier des personnes ressources parmi les patients, les résidents, ou les familles qui veulent bien avec nous participer à la formation des professionnels, et on pourrait faire entrer ces personnes dans une démarche de formation à l'image des patients partenaires, pour que eux-mêmes deviennent formateurs, développer la culture de l'accueil à toutes les étapes de la prise en charge et de l'accompagnement, alors là c'est en fait une responsabilité donnée dans chaque service au médecin chef et aux cadres à travers aussi un retour sur l'évaluation qu'en font les patients et les résidents, qui permet d'adapter en permanence son comportement et de s'améliorer et puis il y avait aussi la question de l'accueil des associations et ...la valorisation des associations représentatives des malades, et enfin l'implication de l'utilisateur dans sa prise en charge et son accompagnement, avec un travail de communication sur la place que nous voulons donner aux usagers, d'expliquer aujourd'hui que l'utilisateur dans nos établissements on veut lui donner une nouvelle place, et qu'il n'arrive plus presque en position de minoritaire mais qu'il participe, qu'il est actif, qu'il est responsable aussi, qu'il a sa part de responsabilité, il a des choix à faire dans son accompagnement et dans sa prise en charge, c'est quand même un changement de paradigmes même si nos professionnels sont attachés à expliquer, à faire évoluer la position des personnes malades ou des personnes fragiles qu'on accueille, il n'en reste pas moins qu'ils arrivent avec une attitude, qui est relativement passive, et moi ce que je

constate aujourd'hui, c'est que quand il y a des plaintes, et des réclamations c'est souvent lié à cette incapacité à exprimer ce qu'elles vivent ces personnes, j'ai des exemples très concrets de personnes qui sentaient que le soin qui leur était apporté ne correspondait pas à leur problème, et qu'elles n'osaient pas le dire et que cela a conduit à des erreurs d'ordre médical, donc on voit bien que l'implication et la participation est un élément majeur de l'amélioration du soin sans parler de l'accueil, donc cette expression des patients et des aidants, elle est fondamentale, pour expliquer ce que l'on veut faire mais aussi profiter de la formation pour que les professionnels changent d'attitude, même s'ils sont de bonne volonté je pense qu'il y a toujours cette attitude face au patient un peu passive, il y a aussi la question des maladies chroniques, accompagner les aidants dans les maladies chroniques, aujourd'hui c'est une exigence on doit faire cet accompagnement, on sait que les aidants aujourd'hui, ont souvent des durées de vie qui sont réduites du fait de et de la fatigue que cela induit, donc elles ont un grand besoin d'accompagnement, il faut absolument que l'on s'investisse dans cette démarche et enfin les deux dernières actions proposées portaient sur les patients experts, autour de l'éducation thérapeutique, et sur les patients partenaires avec ce repérage et cette formation de patients volontaires pour participer avec nous à l'amélioration de la qualité.