



MAISON DES USAGERS

Bilan d'activité 2023



2023, l'année de l'ouverture ...

Quelques chiffres ...

- ✓ 7 mois de fonctionnement dans les locaux
- ✓ 1 an et demi de fonctionnement de la MDU Itinérante



Après le lancement en septembre 2022 de la MDU Itinérante, la MDU investit ses locaux en mai 2023.

Dés lors, l'équipe anime **une double dynamique** :

- **L'itinérance** intra et extra muros : visites des unités, stands d'information, déambulation dans le parc à la rencontre des visiteurs...
- **L'accueil dans la maison** : accueillir et orienter, permettre à chaque acteur de s'approprier les lieux et d'y trouver sa place.

Pour cela, l'équipe s'est étoffée et le travail en collaboration avec les associations partenaires s'est concrétisé. L'ensemble des acteurs travaille dans une dynamique partagée axée sur la participation des usagers afin de faire vivre la démocratie sanitaire.

Perspectives 2024 :

- **Poursuite de la dynamique de structuration de la MDU, à travers : la création de conseil de maison (temps d'échange avec les usagers), mise en place de réunion trimestrielles d'un comité stratégique composé de patients, représentants des usagers et équipe MDU.**



ACCUEIL DANS LES LOCAUX



Quelques chiffres ...

- ✓ **118** jours d'ouverture de l'accueil
- ✓ **68** permanences associatives
- ✓ **15** permanences des Représentants des Usagers
- ✓ **18** permanences du Point d'Accès au Droit (avocat et juriste) *soit 64 usagers reçus en rendez-vous*

La Maison Des Usagers est une « réelle petite maison » ouverte sur le quartier par son propre accès côté rue et facilement accessible aux usagers du CH Charles Perrens par son accès « côté cour ». Elle s'organise sur 2 niveaux.

Au RDC :

- une pièce de vie permettant un accueil convivial et « informel » des usagers qui passent la porte
- un espace coworking pour les usagers (2 postes informatiques, pack office, wifi et imprimante)
- un bureau favorisant la confidentialité et la discrétion pour les entretiens individuels

Au 1er étage :

- un bureau pour l'équipe de la MDU
- un bureau pour le Point d'Accès au Droit

La vie et l'accueil dans les locaux de la MDU sont coanimés par l'équipe de la MDU, les représentants des usagers et les bénévoles et/ou salariés des associations partenaires.



PUBLIC ACCEUILLI



Quelques chiffres ... (de juin à décembre 2023)

Nombre de passages :

- ✓ 338 Patients
- ✓ 57 Proches
- ✓ 44 Personnes Extérieures
- ✓ 304 Professionnels (CHCP et structures extérieures)

Ces derniers mois, nous avons pu observer les différents publics aller et venir dans la MDU. Aujourd'hui, nous pourrions relever les caractéristiques suivantes :

- La fréquentation par jour est variable (de 2 à 16 passages) avec des pics de fréquentation lors des ateliers ou animations ainsi que lors des Points d'Accès au Droit.
- 6 usagers sont devenus des habitués des lieux, le fréquentent régulièrement et participent aux activités et autres évènements et projet à coconstruire.
- De nombreux usagers viennent pour la première fois à la MDU accompagnés d'un patient qui connaît déjà les lieux.
- L'espace coworking est utilisé intégralement par les patients en cours d'hospitalisation.
- Les proches, moins nombreux sur les accueils informels, sont plus présents dans les accueils sur rendez-vous notamment avec l' UNAFAM, les représentants des usagers et sur les permanences « parcours de soin ».



ITINERANCE



Quelques chiffres ...

- ✓ 24 Déambulations dans le parc de la MDU Itinérante
- ✓ 13 visites d'unités de soin du CHCP
- ✓ 19 « Stand-up » (stands d'information et d'animation)

Grâce à l'itinérance dans le CHCP, et notamment l'animation des « Stand-up » sur les mois de mars-avril, l'équipe de la MDU et les partenaires ont pu faire connaître la MDU avant l'ouverture de ses locaux et créer les premiers contacts avec patients, proches et familles. Après l'ouverture de la maison, le vélo-cargo a permis, pendant les temps d'ouverture de l'accueil, de faire le tour du parc à la rencontre des usagers et d'orienter ces derniers en temps réel vers les locaux de la MDU.



FAITS MARQUANTS

- Rencontre sur un stand-up avec les experts visiteurs en mars 2023
- *Pour les fêtes de fin d'année, les usagers et les services civiques ont coconstruit un atelier itinérant « Echange de carte de vœux ». A l'aide du vélo-cargo, ils installaient un stand dans le parc où les patients été invités à confectionner une carte de vœux et la déposer dans un panier. Ils en piochaient une en retour avec laquelle ils repartaient.*

Perspectives 2024 :

- **Pérennisation des interventions au sein des unités de soin intra et extra-muros avec les représentants des usagers**
- **Lancement de « La tournée » : distribution des plannings coanimée avec les usagers dans les différents lieux d'accueil du public de l'établissement.**
- **Participation du vélo-cargo aux évènements extra-muros**





Quelques chiffres ...

- ✓ 200 personnes réunies pour l'INAUGURATION des locaux
- ✓ 1 après-midi PORTES OUVERTES coconstruite avec les partenaires
- ✓ 5 ateliers et évènements coorganisés avec les partenaires et autres professionnels du CHCP

La MDU a organisé cette année l'INAUGURATION de ses locaux qui était suivi d'une après-midi Portes Ouvertes. Un temps festif coconstruit par un collectif de 30 personnes réunissant l'équipe de la MDU, les associations partenaires, des usagers et des professionnels du CHCP.

La MDU a également participé, durant l'année, aux évènements suivants : SISM 2023, Rallye de la Prévention, Festival R'Festif, Octobre Rose, le mois sans tabac ...

Perspectives 2024 :

- **Lancement de la Pause Café des Aidants**
- **SISM 2024**
- **Les « Mardis qui bougent »**
- **Organisation d'une journée Portes Ouvertes à la MDU**



PARTENARIAT



Un chiffre ...

- ✓ 18 conventions de partenariat signées

En 2023, le CHCP conventionne avec 18 associations et structures partenaires. Durant l'été, les 1ères permanences associatives se déroulent au fil de l'eau en fonction des disponibilités de chacun.

A partir de septembre 2023, un programme semestriel de permanences est établi. De ce programme, est « extrait » un planning mensuel communiqué aux usagers via le site internet de l'établissement et affiché dans la MDU et sur les tableaux d'affichage extérieurs côté cour et côté rue.

Fin 2023, on compte 13 associations sur les 18 partenaires qui tiennent des permanences d'accueil. Pour la majorité d'entre elles, il s'agit de permanence mensuelle. Leurs interventions sont de 2 types :

- Accueil en entretien confidentiel et individuel avec ou sans rendez-vous (notamment pour l'accès au droit et l'aide aux aidants)
- Information informelle et collective au fil de l'accueil dans la pièce de vie.

Les partenaires qui ne tiennent pas de permanence collaborent sur l'animation d'évènement notamment les portes ouvertes de la MDU en septembre 2023.

Perspectives 2024 :

- **Organisation d'une réunion d'information pour de nouvelles associations en septembre 2024**
- **Finalisation de nouveaux partenariats avec les associations autour des thématiques de l'addictologie (Narcotiques Anonymes...) et les adolescents notamment (Maison des Adolescents ...).**



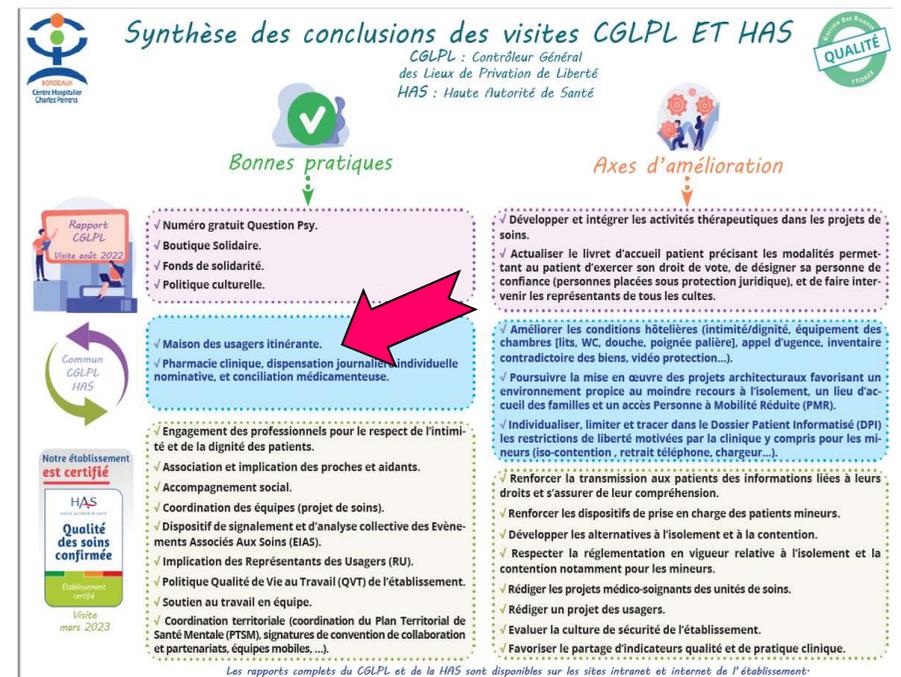
Quelques chiffres ...

- ✓ 3 réunions du groupe d'Evaluation des Pratiques Professionnelles (EPP) « Aide aux Aidants »
- ✓ 13 unités de soin visitées

- Participation au groupe d'Evaluation des Pratiques Professionnelles « Aide aux Aidants » : 3 réunions.
- Participation à la visite de certification HAS en mars 2023 (rencontre avec les experts visiteurs)

Perspectives 2024 :

- Créer des passerelles avec les 3 unités UNIR de la filière REPI
- Initier un travail de rapprochement avec les services du pôle PUPEA
- Coconstruire des partenariats communs avec le Pôle d'Addictologie
- Participation au projet d'établissement à travers le projet des usagers



L'EQUIPE



Quelques chiffres ...

- ✓ 1 Animatrice : Marie-Dominique BOUCHIKHI
- ✓ 2 Jeunes En Service Civique
- ✓ 1 Etudiant Médiateur-trice Santé Pair
- ✓ 1 Coordonnateur : Jacques CHRETIEN

Perspectives 2024 :

- **Embauche d'un Médiateur Santé Pair (0,60 ETP) à partir de juin 2024. Il suivra en alternance la formation de la Licence Professionnelle Médiation en Santé par les Pairs de l'Université de Bordeaux.**
- **Reconduite des 2 missions de service civique**
- **Réflexion autour du bénévolat et de l'expertise patient (pair-aidance)**

CONTACT :

05 56 56 39 00

mdu@ch-perrens.fr

pad@ch-perrens.fr

