

3^{èmes} États Généraux de la SANTÉ en RÉGIONS

Le forum citoyen au CHU d'Angers

*"Le CHU est une ville au cœur de la ville.
Il doit s'intégrer dans la vie des Angevins"*

Yann Bubien, Directeur général

Contexte et objectif

Le **CHU d'Angers** s'est engagé depuis janvier 2013 dans l'élaboration de son projet d'Établissement (2013-2017). Pour accompagner la démarche, le **CHU** a mis en place un forum citoyen ayant pour objectif d'enrichir les réflexions des groupes de travail institutionnels.

Promoteur, Co-promoteur, Accréditation

Le CHU d'Angers a initié le projet. Dans un souci de démocratie sanitaire, la sélection des membres du Forum a été confiée à une société extérieure.



Description du projet

Pour accompagner le CHU dans l'élaboration de son projet d'établissement 2013-2017, 24 personnes ont été sélectionnées (17 citoyens, 6 représentants d'associations d'usagers et Catherine Besse, maire adjointe) pour apporter un regard pluriel et critique sur l'établissement.

Le Forum citoyen s'est réuni 5 fois entre mars et mai 2013 pour une journée de formation et quatre soirées débat. Lors de la journée de formation, le 23 mars, les participants ont pu visiter l'hôpital et comprendre les enjeux du projet d'Établissement. Les 4 soirées débat (18h - 22h) animées par la société missionnée leur ont permis de réfléchir aux pistes d'amélioration qu'ils souhaiteraient voir mises en place au CHU. Les 24 membres du Forum ont ainsi formé 3 groupes pour travailler sur la problématique de l'accueil et de l'information, des urgences et du parcours de soin. Lors de la dernière soirée-débat, le Forum a présenté **14 recommandations** au directeur général et au Docteur P. Pézard, vice-président de la commission médicale d'établissement :

- 1 - Faciliter le déplacement et le repérage au sein du CHU
- 2 - Améliorer le déplacement et le stationnement
- 3 - Améliorer l'accueil et l'information
- 4 - Améliorer le confort de l'accueil physique aux urgences
- 5 - Optimiser la prise en charge du patient aux urgences
- 6 - Optimiser la sortie des urgences
- 7 - Développer la chirurgie ambulatoire
- 8 - Diminuer les délais pour obtenir un rendez-vous en consultation
- 9 - Créer un pôle de consultation sur l'hôpital
- 10 - Mieux organiser les consultations
- 11 - Inverser la tendance (trop de consultation dans le privé)
- 12 - Diminuer les délais d'envoi du compte rendu d'hospitalisation
- 13 - Respecter le dispositif annonce en cancérologie
- 14 - Inciter au développement des lits d'aval du CHU



Bilan Évaluation

Les préconisations développées par les citoyens ont été jugées pertinentes et réalistes par la direction. La majorité des orientations formulées rejoint des problématiques déjà intégrées par les groupes de travail du projet d'établissement. Les citoyens sont motivés pour poursuivre l'expérience et se réunir annuellement afin de suivre la mise en œuvre de leurs recommandations jusqu'au terme de ce plan 2013-2017.

Un questionnaire d'évaluation a été transmis aux membres du forum citoyen.

- La démarche est jugée comme une contribution positive au développement de la démocratie sanitaire
- La moitié d'entre eux auraient souhaité avoir des soirées débat supplémentaires pour approfondir les réflexions mais sont tous satisfaits des informations communiquées
- À l'unanimité, les participants ont jugé que les recommandations émises correspondent à ce qu'ils souhaitaient exprimer
- Ils attendent du CHU une information sur l'évolution des recommandations

Communication

Le CHU a communiqué en externe et en interne pour faire connaître la démarche. La communication externe s'est appuyée sur l'appel à candidature des citoyens et la promotion des 14 recommandations.

Financement Estimation du coût

Les coûts correspondent au paiement du prestataire, 16 000 euros.