



Réseau des représentants des usagers: bilan, perspectives

Réseau des hygiénistes, présidents de CLIN et CGRAS

22 octobre 2015

ARLIN Martinique



«Le représentant des usagers est un acteur essentiel pour veiller au respect des droits des usagers et à l'amélioration de la qualité du système de santé. Sa présence dans les instances décisionnelles et consultatives du système de santé est essentielle pour rendre effective la participation des usagers et contribuer à la définition des politiques de santé ou à l'organisation du système de santé au niveau régional et national : cela fonde la démocratie sanitaire.»

(extrait de «Usagers de la santé: votre santé, vos droits» Le défenseur des droits, ministère des affaires sociales et de la santé. Février 2014)

Le représentant des usagers en ES

AVANT

- **Avant:** il y avait le (ou les) RU siégeant au CLIN
 - Quelle présence, quelle participation?
 - Quel niveau d'information?
 - Quelle communication?
 - Par ex les indicateurs du tableau de bord LIN
- Les connaissances-nous vraiment?

Le représentant des usagers en ES

AUJOURD'HUI

- Depuis la circulaire du 18 novembre 2011:
 - Le CLIN a « disparu »
 - À la place:
 - Un CLIN « maintenu »
 - Une commission équivalente (commission LIN)
 - Un coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins (CGRAS)
 - La CME
 -
- Et où est passé le RU?



La place du RU

- **Plus que jamais!**
- Droits des patients (abondante législation depuis la loi du 4 mars 2002)
- Loi HPST 21 juillet 2009
- Programme national sécurité des patients (PNSP 2013-2017)
- Patient traceur (HAS, V2014)
- Parcours patient (PROPIAS 2015)
-



Place de la CRUQPC dans la LIN



La CRUQPC a pour mission de veiller au respect des droits des usagers, de faciliter leurs démarches et de contribuer à l'amélioration de la prise en charge des malades en associant les représentants des usagers.

Chaque établissement est dans l'obligation de désigner un coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins et d'avoir une équipe opérationnelle d'hygiène (EOH).

L'EOH est constituée de professionnels spécialisés paramédicaux (infirmier(e) hygiéniste, technicien(ne) bio-hygiéniste...) et médicaux (médecin ou pharmacien hygiénistes). Leur activité est dédiée à la prévention des IAS.

L'EOH est chargée de proposer à la CME, en lien avec le coordonnateur des risques associés aux soins, un programme d'actions pour prévenir les IAS.

La CRUQPC est consultée pour avis et apporte sa contribution à l'élaboration de ce programme d'actions.

L'ensemble du dispositif réglementaire insiste sur la nécessité d'un engagement collectif et individuel des professionnels et sur la participation active des usagers.

Qui est le RU?

- Depuis la loi du 4 mars 2002, l'usager est devenu un **acteur incontournable du système de santé** dans lequel il est susceptible d'intervenir directement ou par l'intermédiaire de ses représentants. Ces représentants des usagers siègent dans différentes instances au niveau national, régional ou dans les établissements de santé.
- Les représentants des usagers sont des personnes membres d'associations de patients, d'usagers, de consommateurs ou familiales **qui doivent être obligatoirement agréées au niveau national ou régional.**
- La participation des représentants des usagers repose sur un engagement associatif bénévole.

Collectif
Interassociatif
Sur la
Santé



2^e
ÉDITION



**Représenter les usagers à l'hôpital :
le guide du RU en CS, CAL, CLIN,
CLAN, CLUD, COVIRIS**

Des guides



« Je suis représentant(e) des usagers
engagé(e) dans la prévention
des infections associées aux soins »

Ce qu'il est important de savoir...

Guide pratique destiné aux représentants des usagers
des établissements de santé publics et privés

2^{ème} édition - juin 2014



- Le **CISS, Collectif interassociatif sur la santé**, regroupe 40 associations intervenant dans le champ de la santé à partir des approches complémentaires de personnes malades et handicapées, de personnes âgées et retraitées, de consommateurs et de familles.

Ses objectifs :

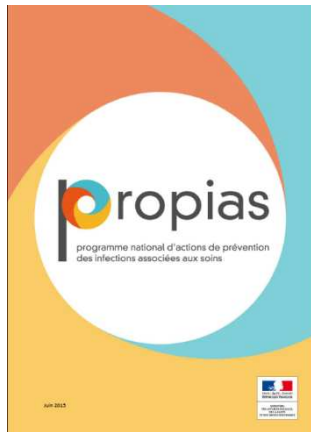
- Représenter et défendre les intérêts des Usagers du système de santé
- Former les RU
- Veiller au bon fonctionnement du système de santé
- Informer les Usagers sur leurs droits
- Communiquer constats et revendications

Présent sur l'ensemble du territoire et dans les DOM.

Semaine de la sécurité des patients

- **2015** : Partenariat avec le Collectif Interassociatif Sur la Santé : **le CISS** pour traduire l'engagement du Ministère auprès des usagers et de leurs représentants.





Axe 1

Thème 1

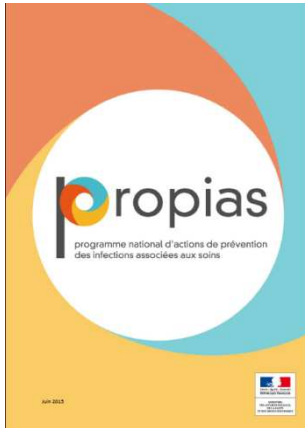
Objectif 1

Action 1



Action 1 : Associer le patient/résident comme partenaire de l'équipe soignante dans son projet d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins vis à vis du risque infectieux tout au long de son parcours.

- Améliorer la qualité de l'information donnée au patient sur les risques infectieux, la prévention, le traitement et le suivi des IAS, notamment en utilisant des techniques de reformulation⁷ ;
- Développer et diffuser aux patients/résidents, usagers et RU des outils d'aide à la communication avec les professionnels sur les IAS, et favoriser la prise de parole du patient (ex : oser parler à son médecin, oser déclarer une anomalie dans sa prise en charge, une infection, une BMR...).



Axe 1

Thème 3

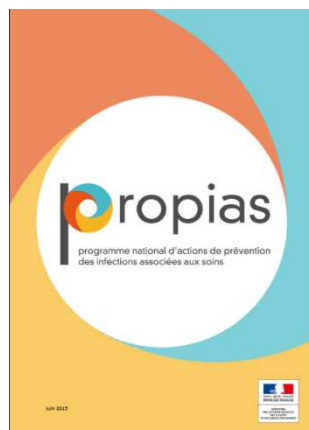
Objectif 3

Action 4



Action 4 : Former les RU et les impliquer dans la définition et le suivi des actions proposées dans les ES, en particulier à l'élaboration du programme d'actions Lin annuel local, intégré au programme d'actions de la commission ou conférence médicale d'établissement de l'ES

- Proposer des formations « compétences PIAS » aux RU, pour les aider à acquérir un savoir-être (mise en situation, théâtre-forum) et un savoir-faire (appropriation des résultats d'audits et enquêtes) ;
- Instaurer une relation privilégiée entre le RU et l'EOH à travers sa participation effective aux activités du Clin et de l'EOH (plan d'actions Lin annuel, enquêtes, publication des résultats des indicateurs de qualité et de sécurité des soins (TdBIN...)) ;
- Impliquer les RU et les professionnels au niveau régional/national dans la traduction, pour le grand public, des résultats des surveillances ou d'enquêtes épidémiologiques.



Etablissements de santé		Niveau	Echéance Périodicité	Source
Formation des RU	100% des ES ont partagé avec les RU l'élaboration de leur plan d'action Lin	Local	Annuel	BilanLin
Communication	100% des ES ont recours aux outils de communication validés pour faciliter la compréhension du risque infectieux par le patient	National	2016	BilanLin

En Martinique

- Depuis la création de l'ARLIN: organisation d'**une réunion annuelle du « réseau » des RU**
- Convocation aux réunions via les responsables des ES, peu de vision sur la diffusion des convocations
 - Participation minime
- **2014-2015**: recensement des RU des ES effectué par l'ARLIN, avec l'aide:
 - Des établissements eux-mêmes (EOH surtout)
 - Du CISS
- Elaboration d'un **annuaire des RU** avec contacts directs; seuls 4-5 ES n'ont pas communiqué de noms (ou bien n'ont pas de RU???)

Et en secteur médico-social




- Depuis 2013, l'ARLIN associe les **représentants au Conseil de Vie sociale des EMS** aux réunions du réseau.
- Recensement en 2015: environ 50% des EHPAD ont communiqué leur représentants
- Dernière réunion du réseau: 26 septembre 2015 (samedi pour faciliter la participation):
- 28 participants (dont le CISS)



Rappel des sujets abordés

- **2011**: hygiène des mains, SSP, indicateurs LIN (tableau de bord)
- **2012**: actualités, SSP, BMR (faut-il en avoir peur?), maîtrise du RI en EMS (démarche qualité)
- **2013**: actualités, PNSP 2013-2017, SSP, douche préopératoire (+vidéo)
- **2014**: actualités, SSP, gale, épidémie de Chikungunia, gestion des excréta
- **2015**: actualités, SSP, PROPIAS 2015, certification V2014 (méthode du patient traceur), bilan du programme national de prévention du RI en EMS, prise en charge d'un résident porteur de BMR/BHRe en EMS (vidéo)



REUNION ANNUELLE
DES REPRESENTANTS DES USAGERS ET DES FAMILLES
DES ES ET DES EMS

Samedi 26 septembre 2015 de 8h30 à 12h

Centre International de séjour
Z'étang l'Abricot
Fort de France

L'Antenne régionale de la lutte contre les infections associées aux soins (ARLIN Martinique) vous invite à participer à la rencontre annuelle 2015 des représentants des usagers des établissements de santé et des représentants des familles (Conseil de vie sociale) des établissements médico-sociaux, une occasion de faire le point sur diverses problématiques d'actualité dans nos établissements, en LIEN avec le risque infectieux

PROGRAMME

8h 15 – 8h30 Accueil des participants

8h 30 – 10h 15

Actualités, informations
Présentation du Programme national 2015 : le PROPIAS
Semaine Sécurité des patients novembre 2015

10h 15 – 10h 45 PAUSE

10h 45 – 12h 00

Certification V2014 : la méthode du patient traceur
Bilan de mise en oeuvre du programme national de prévention des infections dans le secteur médico-social
« Prise en charge d'un résident porteur de BMR/BHRe en établissement médico-social »

Et dans vos établissements?

- Retours d'expérience
- Quels besoins?

