

INTÉGRATION DES REPRÉSENTANT DES USAGERS DANS LA PRÉVENTION DES IAS AU CHB



Le CHB

5^{ème} ETS de la région Occitanie
Capacité : 1 169 lits et places



GHT Ouest-Hérault : CHB, Bédarieux et Pézenas

Certification v20 : « Certification des établissements de santé pour la qualité des soins »

Prévu pour février 2022



Site principal Montimaran
2, rue Valentin Hadjy
34500 Béziers



**Centre Psychothérapique
Camille Claudel**
Rue Rivetti 34500 Béziers



**Institut de Formation aux
Métiers du Soins (IFMS)**
21 Bd Kennedy 34500 Béziers



**Unité de Psychiatrie Enfant
et Adolescent Anne Frank**
Rue du r Cl. Dimitri Amilakvari
34500 Béziers



EHPAD Simone de Beauvoir
(Détachement d'habitat pour personnes âgées dépendantes)
9 avenue du Péras
34370 Cazouls-les Béziers



Espace Perréal
2 Bd Ernest Perréal ou
2 Bd du Dr Albert Mourrut
34500 Béziers

Participation des RU aux Instances

- Copil Qualité
- CDU
- Comité local d'éthique
- CSIRMT
- CLIN
 - 2 RU participant

CDU du CHB

- Présentation de l'ensemble des plaintes et réclamation
- Présentation des contentieux
- EIG, EIAS
- Résultats questionnaires de satisfaction
- Résultats d'e-Satis
- Recueil expérience patient
- IQSS (ATBIR, PCC, VAG, ICSHA)
- Patient traceur

- Elaboration d'un projet des usagers en lien avec le projet d'établissement et la politique QSS

Projets des Usagers 2021-2024

« *soutenir et encourager l'engagement des usagers* »

Intégré au projet d'établissement

Ses objectifs visent :

- à ce que la **parole du patient soit entendue** et qu'il puisse **recevoir des informations lisibles et accessibles** lui permettant d'être un véritable acteur de sa santé.
- à **renforcer l'engagement des usagers, et l'implication de leurs représentants et des associations de patients** dans la vie de l'établissement



Projets des Usagers

- **AXE 1: Contribuer à l'expression de l'expérience patient et de ses proches pour faciliter l'engagement du patient**
- **AXE 2: Améliorer et rendre lisible la place des associations de patients au sein de l'établissement**
- **AXE 3: Faire connaître le rôle des représentants des usagers auprès des professionnels de santé et des usagers**
- **AXE 4: Renforcer la participation des représentants des usagers à la démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins**
- **AXE 5: Développer une communication lisible et facilement accessible aux usagers**



PAQSS



- Le projet des Usagers est traduit en action intégré dans le PAQSS (Programme d'amélioration de la qualité et la sécurité des soins) et suivi par la CDU
- RU avec login et mot de passe pour accès GED, intranet, PAQSS ...

AXE 1: Contribuer à l'expression de l'expérience patient et de ses proches pour faciliter l'engagement du patient

- **Recueillir l'expérience patient avec les représentants des usagers** lors d'un entretien (Recueil expérience patient des 27 et 29 juillet)
- Réaliser une **enquête auprès des patients dans un service hospitalier, un jour donné**, notamment sur une thématique spécifique (bienveillance, information sur les droits etc.) en complément des questionnaires de sortie

Recueil expérience patient

VOTRE AVIS EST ESSENTIEL POUR NOUS ! Nous en avons besoin pour continuer de nous améliorer. Pouvez-vous consacrer un peu de votre temps à ce questionnaire. En vous remerciant d'avance pour votre contribution.

1. Date de l'enquête :/...../.....

2. Service d'hospitalisation :

3. Recueil rempli avec : Le/la patient(e) Un proche

4. Si vous avez demandé un rendez-vous de consultation, êtes-vous satisfait(e) de la date du rendez-vous qui vous a été proposée ?

Oui Non

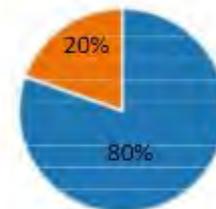
Commentaires :

5. Si vous avez été pris(e) en charge dans le service des urgences, avez-vous été reçu(e) rapidement par l'infirmier d'accueil et d'orientation ?

Oui Non

Commentaires :

18. Estimez-vous que les locaux et les équipements sont propres ?



AXE 2: Améliorer et rendre lisible la place des associations de patients au sein de l'établissement

- Présenter les **missions des associations de bénévoles intervenant en son sein sur le site internet** du CH de Béziers
- Intégrer l'information sur les associations de bénévoles **dans le livret d'accueil** :
 - Avec chapitre sur RI
 - Le contact des RU



AXE 3: Faire connaître le rôle des représentants des usagers auprès des professionnels de santé et des usagers

- Faire connaître nos RU des professionnels et des patients
- Présenter leurs rôles et les missions



AXE 4: Renforcer la participation des représentants des usagers à la démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins

- **Développer l'intégration des représentants des usagers dans les différentes instances de l'établissement (CLAN, CLUD etc.)**
- **Associer les représentants des usagers aux groupes de travail institutionnels** concernant les droits des usagers (par exemple sur la signalétique, travaux, ...)
- **Inviter les représentants des usagers à participer à la démarche qualité et sécurité des soins** (patients traceurs, parcours traceurs, audits systèmes, ...)

Patients traceurs

- Selon les grilles de la HAS
- Si possible fait avec un RU

- Questions usagers sur le RI :
 - L'importance et les bonnes pratiques de l'hygiène des mains sont expliquées au patient et à son entourage
 - Le risque infectieux, la prescription et l'utilisation des précautions standards et complémentaires sont expliqués au patient et à ses proches aidants

AXE 5: Développer une communication lisible et facilement accessible aux usagers

- **Recueillir l'avis des représentants des usagers sur les documents remis aux patients** (livret d'accueil, personne de confiance, directives anticipées, questionnaires de sortie...)
- **Promouvoir des actions d'information au CH de Béziers** (par exemple: journée d'information sur les droits des patients) **avec la participation des représentants des usagers**
- Participation à la semaine sécurité patient

Communication à destination des usagers

- Site internet
- Facebook
19103 Abonnés
- Twitter
2145 Abonnés
- LinkedIn
3935 Abonnés
- Instagram
2481 Abonnés
- YouTube
77 Abonnés



Communication à destination des professionnels et usagers

- Accessible sur le site intranet du CHB et les réseaux sociaux
- Demain sur le site internet pour les usagers !

Boite à outils MATIS **Prévention des infections respiratoires**

Déjà disponible : Outil de Formation - **vidéo interactive**

<https://www.preventioninfection.fr/faites-le-bon-choix/>

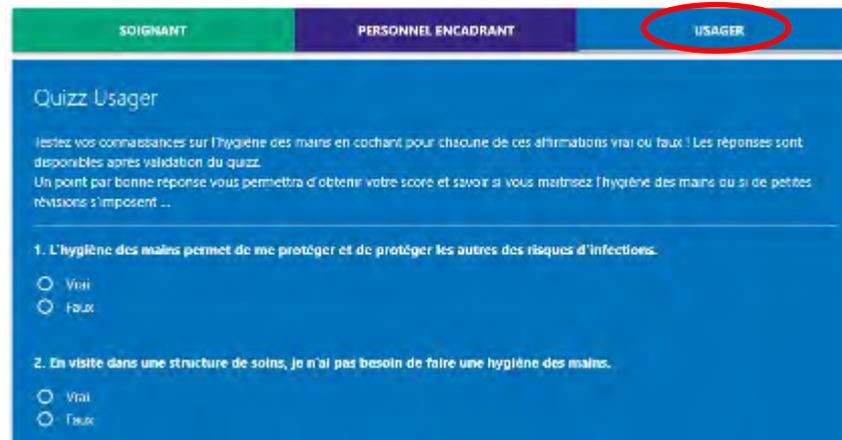


Perspectives :

Challenge régional : Quizz en ligne patient



- Les usagers et soignants d'Occitanie doivent battre le record de participation au quizz patient!
- Une mission pour nous et nos RU ?



The screenshot shows a web interface for a patient quiz. At the top, there are three tabs: 'SOIGNANT' (green), 'PERSONNEL ENCADRANT' (purple), and 'USAGER' (blue, circled in red). Below the tabs, the title 'Quizz Usager' is displayed. The main content area is blue and contains the following text: 'Testez vos connaissances sur l'hygiène des mains en cochant pour chacune de ces affirmations vrai ou faux ! Les réponses sont disponibles après validation du quizz. Un point par bonne réponse vous permettra d'obtenir votre score et savoir si vous maîtrisez l'hygiène des mains ou si de petites révisions s'imposent ...'. Below this, there are two questions with radio button options for 'Vrai' and 'Faux':

1. L'hygiène des mains permet de me protéger et de protéger les autres des risques d'infections.
 Vrai
 Faux
2. En visite dans une structure de soins, je n'ai pas besoin de faire une hygiène des mains.
 Vrai
 Faux

Merci à nos représentants des Usagers

et merci pour votre attention

Représentants des usagers et Commission des usagers

A. SIMON : agnes.guibal@hotmail.fr

E. SCHWARTZ : schwartz.asp@laposte.net

M. PERELLO : m.pepito1@hotmail.com

C. BURLAS : burlas.claude@neuf.fr

Personne en charge des relations usagers :

Tél. : 04 67 35 74 87

relations-usagers@ch-beziers.fr

Pour en savoir plus :

Site de la HAS : <https://www.has-sante.fr/>

