

# *Implication des Représentants des usagers et engagement des patients dans la démarche de certification.*



Retour d'expérience sur les visites certification du CH de SENS et de JOIGNY



# Implication des Représentants des usagers dans la démarche de préparation de la certification.

- ∞ **Réalisation de l'audit système RU sur le CH SENS comme Joigny:**
  - Échange et préparation lors d'une CDU
  - Construction d'un diaporama récapitulatif:
    - Présenté pour validation avant jour de visites lors d'une réunion avec les RU (Sens)
    - Présenté et validation en CDU (Joigny et Sens)
  
- ∞ **Plan d'actions issus de cet audit élaboré avec les RU:**
  - Communication sur les missions et rôles auprès des patients et professionnels,
  - Intégration des RU au niveau des sous-commissions de la CME,
  - Intégration des RU au COPIL Qualité,
  - Intégration dans les évaluations (patient-traceur)

# Autres actions permettant l'intégration des RU dans la Démarche Qualité – Gestion des risques

- ∞ Construction et diffusion du projet des usagers,
- ∞ Intervention lors de la semaine sécurité patient,
- ∞ Stand dans le hall,
- ∞ Intervention lors de journée thématiques,
- ∞ Intégration aux groupes de travail: PCD annonce d'un dommage lié aux soins, livret de deuil, livret d'accueil,
- ∞ Participation à l'analyse et plan d'actions issus des questionnaires de satisfaction et e-satis (RU, Représentant CSIRMT, représentants, CME),
- ∞ Formation/sensibilisation: cours IFMS, internes, AMA,
- ∞ Participation et intervention à la journée d'accueil des nouveaux arrivants (RH),

# Autres actions permettant l'intégration des RU dans la Démarche Qualité – Gestion des risques

- ∞ Mise en place de la permanence des RU et communication à ce sujet,
- ∞ Création d'un support en A0 de communication permettant d'identifier missions des RU,
- ∞ Encart réservé dans « *Hôpital info* » (journal interne),
- ∞ Echanges informels entre les RU des 2 établissements du GHT (en plus de la CDU du GHT),
- ∞ Réunion préparatoire de la CDU avec les RU et assistante relation usagers,

# Le point de vue des Représentants des Usagers

« Les professionnels ne nous connaissent pas bien. Quand on se met vers le self, les professionnels ne s'arrêtent pas ».

« Je me sens bien intégrée aux sous-commissions ».

« J'aimerais être intégrée les réunions sur les travaux (groupe de travail utilisateur) du nouveau bâtiment: l'organisation , les parcours... ».

« J'aimerais participer plus aux réunions d'analyse en équipe (CREX, comité gestion des risques,...) ».

## **Actions futures:**

- Intervenir dans les étages, au plus près des services et des agents.
- Intégrer les RU sur des réunions déjà existantes.

# Engagement des patients dans la démarche de préparation de la certification.

- ∞ **Réalisation de l'audit système Engagement Patient sur le CH SENS comme Joigny:**
  - Échange et préparation lors d'une CDU (Joigny)
  - Échange et préparation avec la gouvernance (SENS)
  - Présentation et validation en COPIL Qualité, où les RU sont présents
  
- ∞ **Plan d'actions issus de cet audit ciblé sur le critère impératif «Maltraitance ordinaire » :**

# Autres actions permettant l'engagement des patients dans la Démarche Qualité – Gestion des risques

- ⌘ Patient-expert diplômée sur le CH de Joigny: ETP diabétologie. Se rend disponible sur le GHT
- ⌘ Groupe d'éducation thérapeutique portant sur le diabète, l'insuffisance rénale, la cardiologie, et VIH-Hépatite
- ⌘ Groupes de parole : en diabétologie, en oncologie, en chirurgie bariatrique
- ⌘ Intégration du récit patient dans les analyses approfondies des causes,