

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,