

Apport des représentants des usagers sur les dynamiques de la qualité des soins et sécurité des patients

PRÉSENTATION DE LA MESURE INITIALE

lundi 7 octobre 2024

16:00

en partenariat avec





“

PROPOS INTRODUCTIFS À **DEUX** VOIX

”



Un portage régional



Un portage régional, coordonné par un COPIL :

01

CRSA (porteur principal)



02

QualiREL Santé (co-porteur)



03

France Assos Santé (partenaire)



04

**Des usagers, RU, patiente partenaire
(contributeurs)**



**RU et professionnels
ayant participé au test**

Établissements engagés



Établissements engagés

Département

Mayenne (1)

Vendée (2)

Loire Atlantique (11)

Maine et Loire (5)

Sarthe (4)



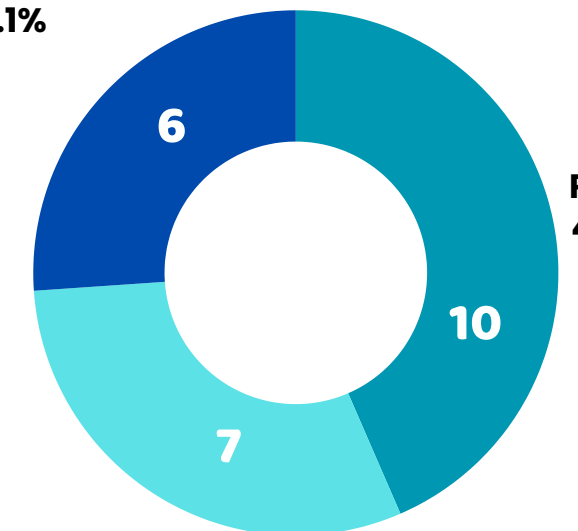
23 établissements engagés
soit 21% des établissements sanitaires
de la région

Statut

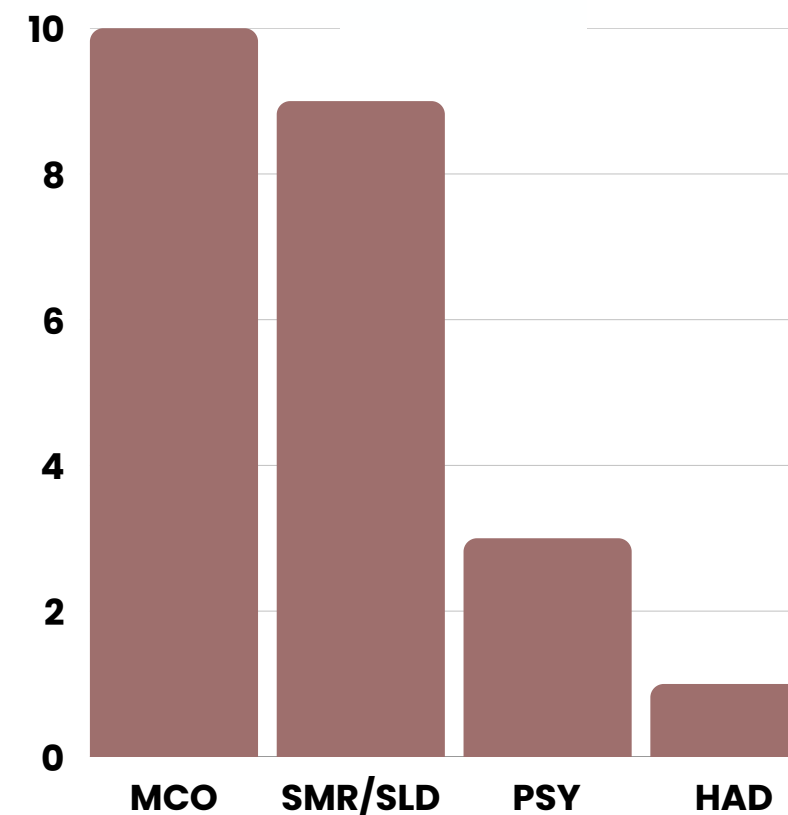
Privé à but lucratif
26.1%

Public
43.5%

Privé à but non lucratif, associatif, mutualiste...
30.4%



Prise en charge



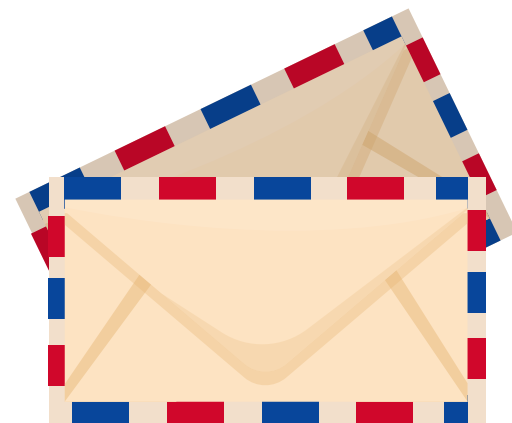
Établissements engagés

Centre hospitalier de la Corniche Angevine	49
Centre hospitalier Sèvre et Loire	44
Centre hospitalier Loire Vendée Océan	85
Centre hospitalier d'Evron	53
Centre hospitalier Maubreuil	44
CESAME	49
CFR La tourmaline	44
CSMR Le Bodio	44
Clinique du Pré	72
Clinique Jules Verne	44
Clinique mutualiste de l'estuaire	44
Clinique Saint Charles	85

EPSYLAN	44
EPSM de la Sarthe	72
Etablissement de Santé Bugeois Vallée	49
Fondation Georges Coulon	72
L'Hôpital privé du Confluent	44
HAD Nantes et Région	44
Institut de cancérologie de l'ouest	44/49
Pôle Hospitalier Gériatrique Nord Sarthe	72
Polyclinique de l'Europe	44
Polyclinique du parc	49
Santé Atlantique	44

Mise à disposition d'un guide

Envoi postal de deux exemplaires à
chaque établissement engagé



Apport des Représentants des Usagers (RU)
sur les dynamiques de qualité des soins et
sécurité des patients

**GUIDE DE MISE EN ŒUVRE
DE LA MESURE INITIALE**

Une mesure initiale sous différentes formes :



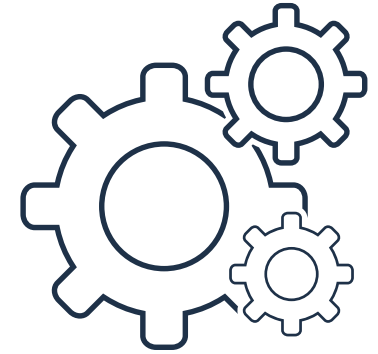
1. Mesure de la perception des membres de la CDU :

- perception des RU sur leur implication dans la qualité des soins et la sécurité des patients
- perception des professionnels sur le partenariat avec les RU dans la qualité des soins et la sécurité des patients

2. État des lieux institutionnel

3. Mesure de la perception de l'apport des RU :

- par les patients
- par les professionnels



questionnaire

auto-évaluation

focus group

① Mesure de la perception

des membres de la **CDU**



questionnaire

PERCEPTION

① Mesure de la perception

des membres de la **CDU**

1

Mesure de perception des **représentants des usagers** sur leur implication dans la qualité des soins et la sécurité des patients

Deux questionnaires disponibles

2

Mesure de perception des **professionnels** sur le partenariat avec les RU dans la qualité des soins et la sécurité des patients



Le référent du projet se charge de présenter le questionnaire à la CDU de son établissement ainsi que des modalités de saisie.



taux de retour de **100%** des membres de la CDU



date limite au **13 décembre 2024**

libre choix à l'établissement :

- saisie en ligne du questionnaire sur la **plateforme e-FORAP** par chacun des membres de la CDU via un lien informatique générique (lien unique par répondant)
- ou passation du questionnaire au format papier. Dans ce cas, **l'établissement s'engage** à saisir les questionnaires sur la plateforme e-FORAP



temps de remplissage estimé à **10 minutes**

e-FORAP
La plateforme

des membres de la CDU




Apport des représentants des usagers sur les dynamiques de la qualité des soins et sécurité des patients

mesure initiale

Mesure de la perception des représentants des usagers sur leur implication dans la qualité des soins et la sécurité des patients



pour chacune des affirmations ci-dessous, merci de cocher votre niveau de perception selon l'échelle suivante :

..... échelle de perception progressive



1 = pas du tout d'accord

 = "je ne sais pas"

9 = tout à fait d'accord

DANS MON ÉTABLISSEMENT,

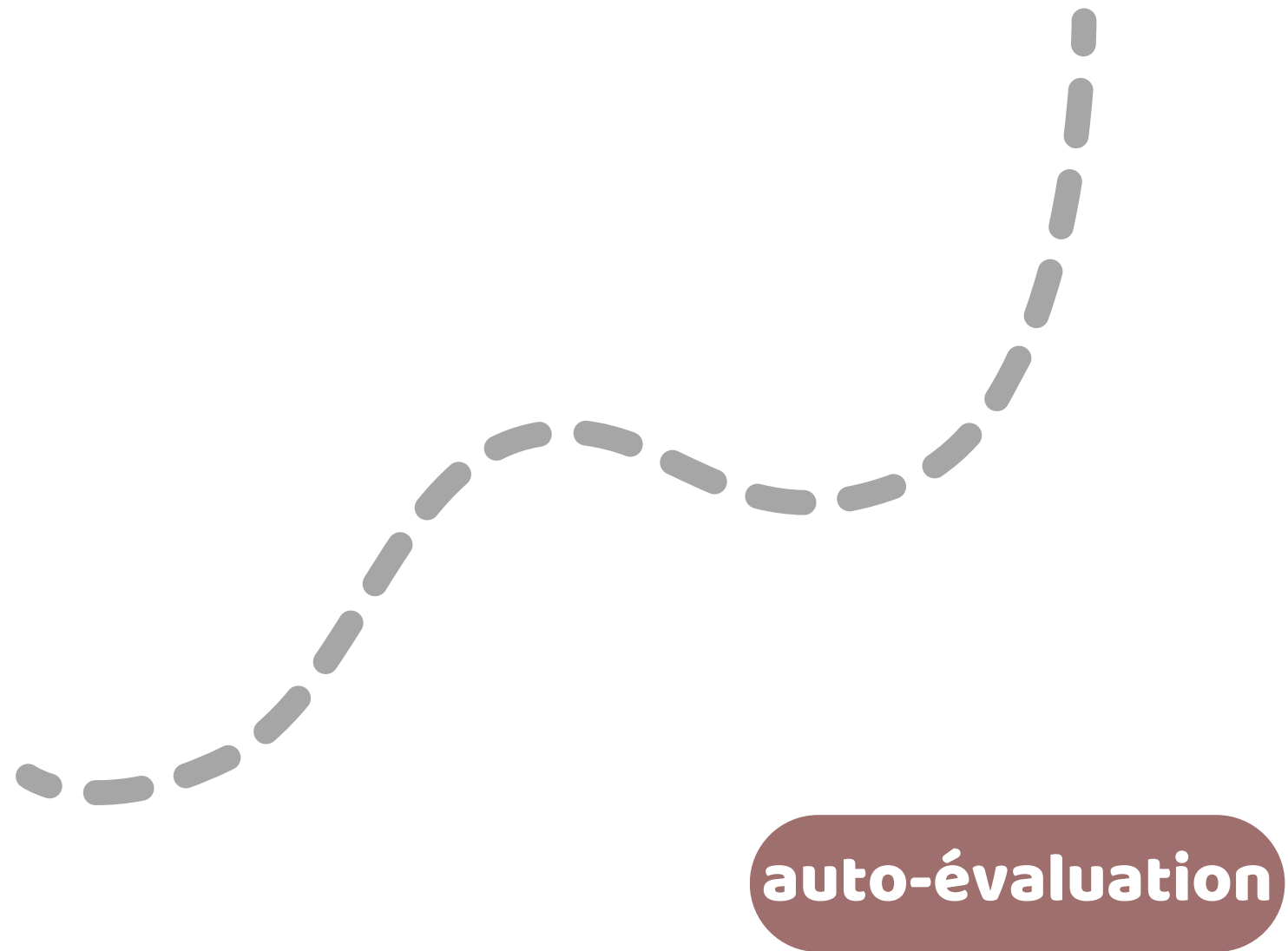
1. il existe des orientations stratégiques sur la *qualité des soins et la sécurité des patients*. 
2. j'estime avoir suffisamment de temps dédié. 
3. des moyens humains sont mis à disposition. 
4. des moyens financiers sont mis à disposition. 
5. des moyens logistiques sont mis à disposition. 
6. il existe des espaces d'échanges que je peux mobiliser en dehors de la CDU (comité, groupe de travail...).

**résultats croisés permettant d'identifier,
au-delà du projet, des actions pour
améliorer l'interconnaissance et
l'engagement de tous au sein de la CDU**

23 questions à l'identique entre les deux questionnaires

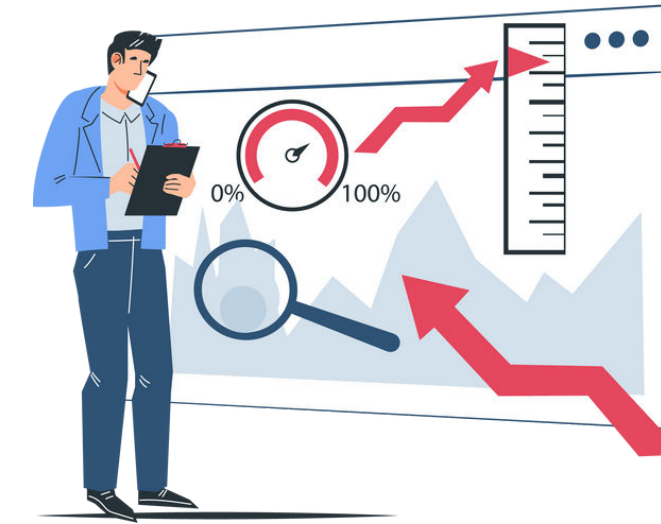
[illegible]

② État des lieux institutionnel



② État des lieux institutionnel

- ▶ une **seule fiche "état des lieux"** par établissement engagé dans le projet
- ▶ recherche des données coordonnée par le **réfèrent du projet** auprès d'interlocuteurs privilégiés
(exemple et en fonction de l'organisation interne : président de la CDU, RU, directeur des usagers, responsable de la relation avec les usagers, responsable qualité...)
- ▶ données provenant majoritairement du **bilan annuel de la CDU**



taux de remplissage de **100%**



limite de retour au **13 décembre 2024**



données saisies sur la **plateforme e-FORAP**



temps de récupération des données estimé à **60 minutes**

e-FORAP
La plateforme

② État des lieux institutionnel

1. Réunions de la CDU : 1 2 3 4

2. Participation des représentants des usagers à la CDU : %

3. Participation des professionnels à la CDU : %

4. Liste des autres instances ou groupes auxquels participent les RU : 

5. Thèmes des observations émises par les membres de la CDU : 

6. Moyens alloués aux représentants des usagers : 

7. Existence de supports d'information aux usagers : 

8. Existence de supports d'information aux personnels de l'établissement : 

9. Réclamations, plaintes et éloges : 1 2 3 4 

② État des lieux institutionnel

10. Utilisation d'un questionnaire de sortie : 

11. Participation des RU aux modalités de recueil de la satisfaction et/ou de l'expérience patient (hors e-satis) : 

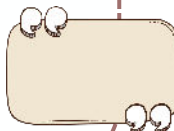
12. Implication des RU dans les enquêtes de satisfaction : 

13. Implication des RU dans les plans d'actions issus des EIGS : 

14. Existence d'une maison des usagers : 

15. Existence d'un projet des usagers : 

16. Participation des RU au CVS : 

17. Participation des RU aux instances du GHT/espaces de coordination :  

3 Mesure de la perception

des patients et des professionnels sur l'apport des RU
dans la qualité des soins et la sécurité des patients



3 Mesure de la perception

des patients et des professionnels sur l'apport des RU dans la qualité des soins et la sécurité des patients

Le focus group permet de recueillir la perception des patients et des professionnels au plus près de la prise en charge des usagers.

Il vise à explorer leurs connaissances et la perception de la dynamique institutionnelle du partenariat RU/établissement dans les pratiques quotidiennes et d'apprécier au terme du projet cette évolution.

Deux focus group à organiser dans chaque établissement

complémentaire au recueil de perception des membres de la CDU par voie de questionnaire



Appel à participation



3 Mesure de la perception

des patients et des professionnels sur l'apport des **RU** dans la qualité des soins et la sécurité des patients



CRITÈRE D'INCLUSION DES PATIENTS

- **majeur**
- **consentant** à participer au projet : note d'information transmise et accord oral / écrit
- **hospitalisé**
 - la durée d'hospitalisation en MCO doit être supérieure à 2 nuits consécutives
 - la durée d'hospitalisation en santé mentale doit être supérieure à 5 jours consécutifs
 - la durée d'hébergement en SLD/SMR doit être supérieure à 10 jours consécutifs
- **ou sorti d'hospitalisation** depuis 7 jours maximum
- suivi en **HDJ** ou en **ambulatoire**

participation des patients et des professionnels



CRITÈRE D'INCLUSION DES PROFESSIONNELS

- Accepte de participer à l'étude : note d'information transmise et accord oral / écrit
- Est libéré de ses activités professionnelles pendant la durée du focus group
- Exerce au sein du service de soins depuis au moins 6 mois
- N'est pas impliqué (membre permanent) à la CDU ou dans des groupes de travail institutionnels en lien avec la qualité des soins et la sécurité des patients

3 Mesure de la perception

**des patients et des professionnels sur l'apport des RU
dans la qualité des soins et la sécurité des patients**

Question 1. Pouvez-vous nous parler des espaces d'échanges que vous pouvez mobiliser en dehors de la CDU (comité, groupe de travail...) ?

Question 2. Avez-vous accès à de la sensibilisation (affiche, espace de rencontre, séminaire...) ou à de la formation sur les sujets de qualité des soins et sécurité des patients ?

Question 3. Avez-vous connaissance des référents thématiques (douleur, chutes, contention, médicaments, qualité, risques...) dans l'établissement, et pouvez-vous les solliciter ?

Question 4. Avez-vous la possibilité de rencontrer les équipes, les patients et leurs proches ?

Question 5. Que pensez-vous des sujets en lien avec la qualité des soins et la sécurité des patients ?

Question 6. Êtes-vous à l'aise pour interpeller les représentants des usagers, l'équipe ?

Question 7. Vous sentez-vous écouté en tant que patients ou professionnels ? Vos propos sont-ils pris en compte ?

Question 8. Vous sentez-vous écouté sur les thématiques de la qualité des soins et la sécurité des patients ? Vos propos sont-ils pris en compte ?

Question 9. Quelle est votre interaction avec l'équipe ? avec les représentants des usagers et les patients ? Quel est votre propre niveau d'implication dans les démarches qualité des soins et sécurité des patients ?

Qu'est ce qui est important pour vous ?

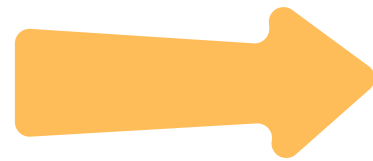
**En miroir
des questionnaires à
destination des
membres de la CDU**

3 Mesure de la perception

des patients et des professionnels sur l'apport des **RU**
dans la qualité des soins et la sécurité des patients



Disponibles également dans le guide :



Des conseils et des points de vigilance pour :

- le choix de l'animateur
- la posture de l'animateur
- la préparation de l'entretien
- l'animation du focus group



Une action spécifique à l'établissement



ACTION

Une action phare

co-définie avec la CDU

**améliorant la qualité des
soins et la sécurité des
patients**

Des exemples d'actions (pouvant être issues du projet des usagers) :

- Améliorer la gestion de la douleur
- Améliorer la gestion du traitement médicamenteux en hospitalisation/PAAM
- Améliorer l'attente en chirurgie ambulatoire (délai, documents remis, confort...)
- Améliorer les conditions de sortie
- Engager les patients dans l'analyse des EI
- Organiser la place des aidants
- ...

**indicateur de
pratique
clinique**

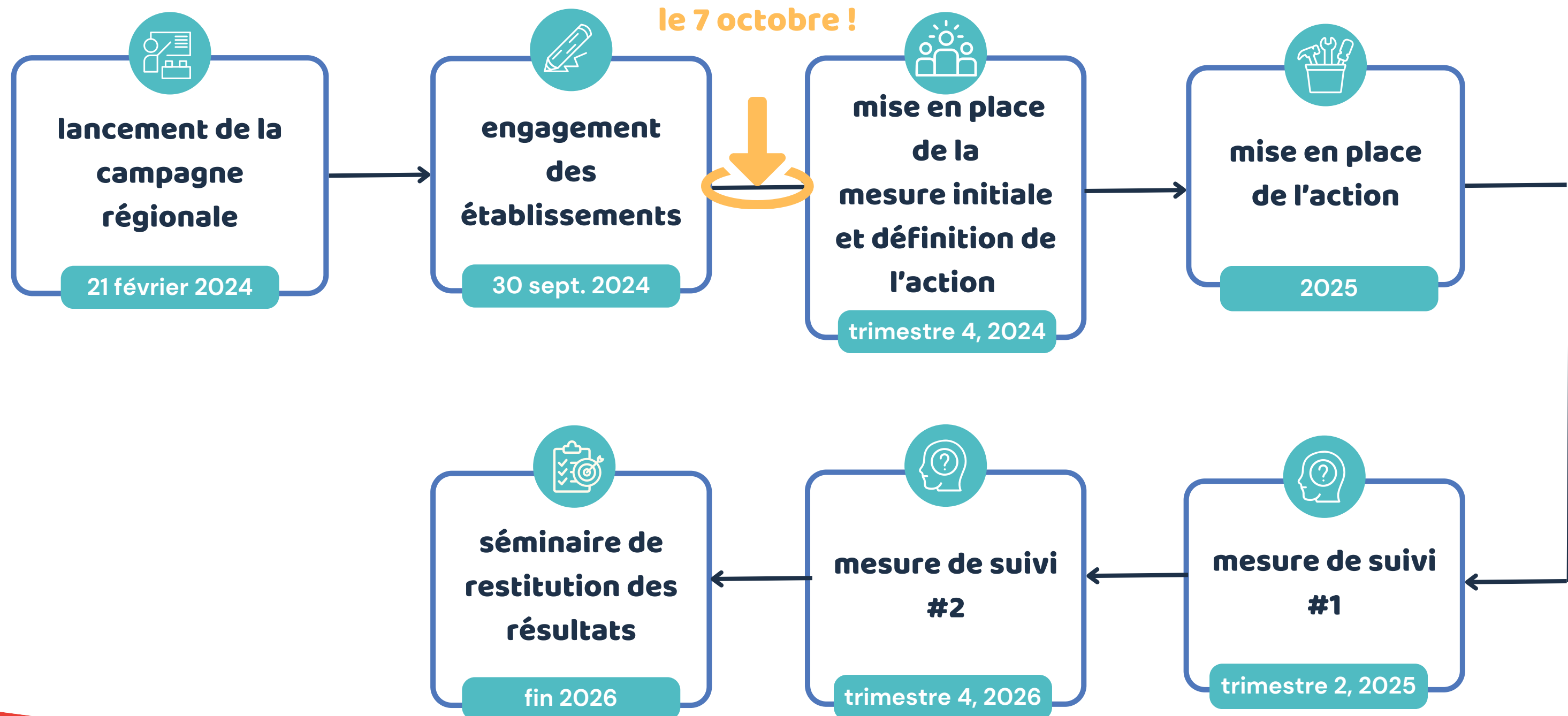
**indicateur permettant d'évaluer le résultat
auprès du patient : délai, satisfaction,
expérience, engagement des patients sur
l'administration médicamenteuse, etc.**

1 action = 1 indicateur

Calendrier et accompagnement



Le calendrier



Pour vous accompagner

ENGAGEMENT DANS UNE COMMUNAUTÉ DE PRATIQUES USAGERS / PROFESSIONNELS SIÉGEANT EN CDU / RÉFÉRENT DU PROJET :



- partage de pratiques, ressources et outils sur la qualité des soins et sécurité des patients, actualités
- soutien sur les actions mises en place par les établissements par l'équipe du COPIL régional du projet

communication externe sur la dynamique
des établissements engagés





**des partenaires à votre écoute pour échanger
et vous accompagner sur le projet**



**SOUTIEN RÉGIONAL
DU PROJET**

**Marie-Christine
LARIVE**

**Noémie
TERRIEN**

**ACCOMPAGNEMENT
OPÉRATIONNEL AU PROJET**

**Pauline
LEDUC**
p.leduc@uriopss-pdl.fr

**Antoine
BIRON**
contact@qualirelsante.com
02 40 84 69 30