



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



BILAN DE LA MESURE INITIALE



“

La CSRA des Pays de la Loire et QualiREL Santé proposent un projet innovant, sur une durée de 3 ans (2024/2027), ayant pour objectif de mesurer et promouvoir l'apport du rôle des RU dans l'amélioration de la qualité des soins et la sécurité des patients, sous la forme d'une étude prospective sur 3 ans avec une mesure avant et une mesure après, et un suivi d'indicateurs.

”



Apport des RU sur les dynamiques de qualité des soins et sécurité des patients

Au sein des établissements engagés dans le projet, il existe une culture qualité des soins et sécurité des patients avec un engagement fort, partagé par les différents acteurs. Il y a un consensus d'un besoin de continuité et d'équilibre dans le partenariat et une volonté partagée d'amélioration.

Apport des RU sur les dynamiques de qualité des soins et sécurité des patients

LES FORCES COMMUNES À CONSOLIDER

intérêt et engagement
partagés

espaces de dialogues
existants

écoute et respect mutuels

dynamique institutionnelle
et acteurs régionaux

opportunité institutionnelle

LES FAIBLESSES À COMBLER ET LES MENACES À ANTICIPER

faible visibilité et
reconnaissance du rôle des RU

communication non systématisée
et retours peu formalisés

risque de désengagement
des acteurs

moyens humains, logistiques
et financiers limités

Apport des RU sur les dynamiques de qualité des soins et sécurité des patients

PISTES D' ACTIONS

- Clarifier les rôles, responsabilités et circuits d'échange entre RU, équipes et gouvernance
- Renforcer la visibilité et la légitimité des RU
- Allouer des temps dédiés à la participation et à la concertation
- Structurer la traçabilité et le suivi des échanges (comptes rendus, retours, actions)
- Développer la formation conjointe (patients, RU, professionnels) autour de la culture qualité sécurité
- Valoriser la communication positive autour des réussites et des actions correctrices



Les établissements engagés dans le projet

