



Comment impliquer les Représentants des Usagers dans les démarches de retour d'expérience ?

Francine LAIGLE CISS Bretagne
Pascal JARNO CAPPS Bretagne
22 Avril 2016 Brest

Place des RU dans le système de santé ?

- **National**

- * Haute Autorité de Santé : « chargée de mission usagers »

- Bientraitance

- Implication des usagers et leurs représentants dans la QGDRAS

- * Ministère : Programme National Sécurité Patient 2^{ème} version

- **Régional**

- * Conférence Régionale de Santé et de l'Autonomie

- Commission des usagers : vice-président = Serge CHARPENTIER président du CISS

- * Agence Régionale de Santé : département de la démocratie sanitaire....

- **EHESP** : institut de la démocratie en santé

Retours d'expérience concernant l'implication des RU

- **CClin Ouest** (formations, guide, projets de recherche)
- **CAPPS Bretagne** (groupe annonce d'un dommage associé aux soins)
- **Fédération des Organismes Régionaux pour l'Amélioration des Pratiques-HAS** (bientraitance)
- **Groupe Hospitalité Saint Thomas de Villeneuve** (projet stratégique)

Retours d'expérience concernant l'implication des RU

CCLin Ouest

- * **Constitution d'un groupe de travail inter régional** (2007) associant à part égale RU et professionnels de santé impliqués dans la LIN => volonté forte des professionnels de santé « d'associer » les RU dans une démarche commune :
- * **Co-construction d'un théâtre forum** => formation des RU siégeant dans les Clin des établissements de santé

Retours d'expérience concernant l'implication des RU

CCLin Ouest

- * Rédaction d'un guide pratique des RU en Clin => réactualisé en 2014, intitulé:

 - « *Je suis RU engagé(e) dans la prévention des infections associées aux soins* »

- * Projets de recherche sur l'implication des RU dans la lutte contre les infections nosocomiales et la gestion des risques associée aux soins

- * Journées scientifiques

Retours d'expérience concernant l'implication des RU

CAPPS Bretagne/CCLin Ouest

* Participation des RU dans l'étude RUPIN :

- **Enquête quantitative 2015** => état des lieux des RU dans la LIN des établissements grand ouest
- **Enquête qualitative 2016** => 6 focus group constitués de RU volontaires, EOH, soignants, équipe de direction qui a permis des échanges sur les améliorations possibles => co-construction RU/soignants/direction

Retours d'expérience concernant l'implication des RU

CAPPS Bretagne

- **Groupe de travail Régional « Annonce d'un dommage associé aux soins »**
 - Participation des RU du CISS Bretagne => module de formation destiné aux professionnels
 - Préparation des scénarios => à partir des « événements indésirables » identifiés dans les établissements
 - Mise en situation de l'annonce du dommage « acteurs /professionnels » => référents dans les établissements de santé

Retours d'expérience concernant l'implication des RU

FORAP- HAS : Bienveillance => groupe de travail composé de RU/ professionnels de santé => réflexion sur comment :

- Rapprocher les points de vue sur la fonction bienveillance « usagers/professionnels » : **le 1er niveau est de travailler sur l'implication des usagers et leurs représentants**
- Produire un langage commun destiné usagers/professionnels
- Elaborer un guide synthétique « *10 questions sur la bienveillance* »

Retours d'expérience concernant l'implication des RU

Groupe HSTV (9 établissements FEHAP « sanitaire, médico-social » 2300 salariés)

Demande de participation en tant que RU du CISS Bretagne au projet stratégique 2016-2020

*** Pourquoi ?**

- Apporter une vision neutre et une approche globale relative à la dimension de collectif
- Echanger, partager avec les RU des Commissions Des Usagers-Conseil de Vie Sociale /direction et professionnels soignants
- Mettre en avant un mot clé la « co-construction »

***Groupe de travail avec 12 RU (9 des ES ou EMS, 3 RU du CISS)
et 11 professionnels***

Retours d'expérience concernant l'implication des RU

Groupe HSTV

* Comment ?

- En participant à des groupes de travail et au comité de pilotage
- **Les RU du CISS** ont été à la rencontre des RU des établissements => participer à des réunions CVS => visite des établissements

Ce « **partenariat** » a permis aux RU de s'exprimer sur les orientations du groupe

Retours d'expérience concernant l'implication des RU

Groupe HSTV

- **Aujourd'hui**

- Co-construction et co-animation d'une formation sur l'accueil par HSTV/CISS
- Participation des RU du CISS à des groupes de travail dans les établissements

- **Demain..**

Lancement de la Commission des Usagers du Groupe HSTV : RU/membres des CVS /direction et professionnels soignants

Conclusion

Le RU dans les Commissions Des Usagers (ex CRUQPC) et dans les autres commissions ou instances ... doit être :

- **positif et constructif** : c'est le représentant de tous les usagers et il doit travaillé avec les professionnels (et inversement)
- **formé, informé** : s'assurer que les informations soient comprises, qu'il soit capable de les utiliser sur le terrain => implication dans des actions
- **incité à être source de propositions** : approche « gagnant/gagnant » dans les établissements => co-construction avec les professionnels

défi du « maintien de la qualité et de la sécurité des usagers »

Conclusion

Accompagnement par les professionnels

Temporalité différente

Co-construction à tous les niveaux



Groupe régional professionnels - usagers