

# L' URAASS IDF et la STARAQS

## Une collaboration gagnante pour la qualité et la sécurité de la prise en charge des patients

Catherine OLLIVET, Vice présidente URAASS IdF

Marie José STACHOWIAK, Coordinatrice STARAQS

## La participation de Catherine Ollivet et des Représentants des Usagers aux travaux de la STARAQS

- **La lettre de liaison** : Un document sécurisant la sortie du patient sortant d'hospitalisation, destinée à tous les professionnels chargés de sa prise en charge en ville

- **La déclaration d'un dommage suite à un événement indésirable grave associé aux soins en Etablissement Sanitaire**

- **La déclaration d'un événement indésirable à domicile, pour un patient pris en charge en HAD (2018)**

# Des formations au service des Représentants des Usagers

## - La certification V2014

Docteur BONFAIT Henri, Directeur Médical STARAQS, Expert Visiteur HAS

## - Les Evénements Indésirables Graves

## - Le portail de signalement

Marie José STACHOWIAK, Coordinatrice STARAQS, responsable EIGS

# Une enquête auprès des Représentants des Usagers de l'Ile de France

## Objectifs :

- Mieux les connaître
- Mieux les positionner dans leurs missions

**Conception** : C. Ollivet et la STARAQS

## Avis sollicités :

- ARS IDF : démocratie sanitaire : T. Bodin et A. De La Seiglière
- SRA : Omedit et CPIAS

**Diffusion** le 15 octobre 2017 auprès de 639 Représentants des Usagers d'Ile de France, avec un relai par le réseau de gestionnaires de risques d'IDF

**Taux de retours** : **40 %** (247)

## Vous exercez votre mandat dans un établissement

Réponses obtenues : 245

Public	47,8 %
Privé	34,7 %
ESPIC	17,6 %

## Vous exercez votre mandat depuis

Réponses obtenues : 247

Moins de 2 ans	27,1 %
De 3 à 5 ans	33,2 %
Plus de 5 ans	39,7 %

## Quel est votre statut social ?

Réponses obtenues : 246

A la retraite	85,5 %
En activité professionnelle	8,1 %
Sans activité professionnelle	6,5 %

## Formation

Réponses obtenues : 243

**78 %** des Représentants des Usagers ont bénéficié d'une formation

Information	Oui	Non
Connaissez-vous <b>le Guide du CISS</b> : "Guide du représentant des usagers du système de santé"	84 %	16 %
Connaissez-vous le Guide de la HAS : "S'impliquer dans la <b>certification</b> pour faire valoir le point de vue des usagers"	51 %	49 %
Avez-vous déjà consulté les résultats des indicateurs généralisés et les résultats des certifications précédentes sur <b>scope santé</b>	37%	68%
Connaissez-vous le <b>portail de signalement</b> des événements sanitaires indésirables à disposition des professionnels <b>et des usagers</b>	40 %	60 %

## Les Représentants des Usagers participent aux instances suivantes

Réponses obtenues : 231

- A la Commission des Usagers	<b>96 %</b>
- Au Conseil de Surveillance	35 %
- Au Conseil d'Administration (établissements privés)	11 %
- Au CLIN	53 %
- Au CLAN	39 %
- Au CLUD	35 %
- Au Comité de Pilotage de la certification	46 %
- A la visite de certification	<b>72%</b>

## Moyens dont disposent les Représentants des Usagers

	Oui	Non	NSP
L'établissement met à disposition un <b>local</b>	25 %	75 %	
L'établissement met à disposition un <b>téléphone dédié</b>	13 %	87 %	
L'établissement met à disposition une <b>adresse mail</b> personnalisée	31 %	69 %	



# Le temps consacré les Représentants des Usagers à leur mission

## Les Représentants des Usagers consacrent à leur mission

*Réponses obtenues : 229*

**10 heures en moyenne par Représentant des Usagers et par mois**

**41** répondants faisant **plus de 10 heures** de présence par mois

Avec des extrêmes allant de 150 heures (*1 répondant*) à 1 heure (*24 répondants*)

## La vision des RU sur les moyens donnés par les établissements de santé pour encourager l'implication des patients

	Oui	Non	NSP
L'établissement considère les RU <b>comme des alliés</b> pour améliorer la qualité et la sécurité des prises en charge des patients ( <b>85% des RU déclarent avoir connaissance des EIG</b> et plans d'actions)	<b>81 %</b>	5 %	14 %
L'établissement donne les moyens institutionnels aux patients d'être acteurs ( <i>livret d'accueil, site etc...</i> )	<b>75 %</b>	11 %	15 %
L'établissement encourage directement les patients à évaluer la qualité et la sécurité de leur prise en charge (favorise l'évaluation et la transparence)	<b>57 %</b>	14 %	30 %

Nous ne sommes pas assez visibles pour les patients

Le RU, une véritable force de proposition dans les établissements au bénéfice des usagers

Mieux informer les patients et les familles de l'existence de RU et leur donner les moyens de les contacter directement

Attente d'une reconnaissance du R.U au travers d'un statut et des moyens

On attend une plus grande connaissance de la place et du rôle du RU par l'ensemble des professionnels



Lancer une invitation aux Représentants des Usagers à venir rencontrer les équipes soignantes pour établir un pont enjambant les préjugés et la méfiance de part et d'autre en établissant ainsi des relations de meilleure qualité

# vous remercient

