

Enquête auprès des établissements de court séjour

« Place des usagers dans le dispositif de lutte contre les IN »

Étude réalisée par le CAREPS- Avril 2005

Quelles perspectives ?



Valérie Drouvot

Direction Générale de la santé /

Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Cellule Infections nosocomiales

Objectifs de l'étude

- Mesurer l'exhaustivité de la mise en œuvre des mesures réglementaires par les établissements de santé dans leurs 2 composantes :
 - **participation des représentants des usagers au CLIN**
 - information par le biais du livret d'accueil
- Analyser les modalités de cette mise en œuvre
- Analyser la plus value apportée par la présence de représentants des usagers dans les CLIN, les limites de leur apport, les contraintes occasionnées et les difficultés rencontrées

Méthodologie : Principales phases de l'enquête

Z Phase I : *Mesure de l'exhaustivité de la mise en œuvre des mesures réglementaires*

✉ Enquête postale auprès de **1633 ETS** (Directeurs)


Z Phase II: *Analyse des modalités de mise en œuvre*

✉ Enquête postale auprès d'un échantillon **160 ETS**

(Présidents de CLIN, Directeur, 78 représentant des usagers)

Z Phase III : *Analyse qualitative*

Synthèse des **203/398 commentaires** issus de la phase II

23 entretiens  (7 Directeurs, 8 Présidents de CLIN, 8 représentants des usagers volontaires)

Principaux Résultats (Phase I)

-|-

Enquête exhaustive auprès des
établissements d'hospitalisation de
court séjour

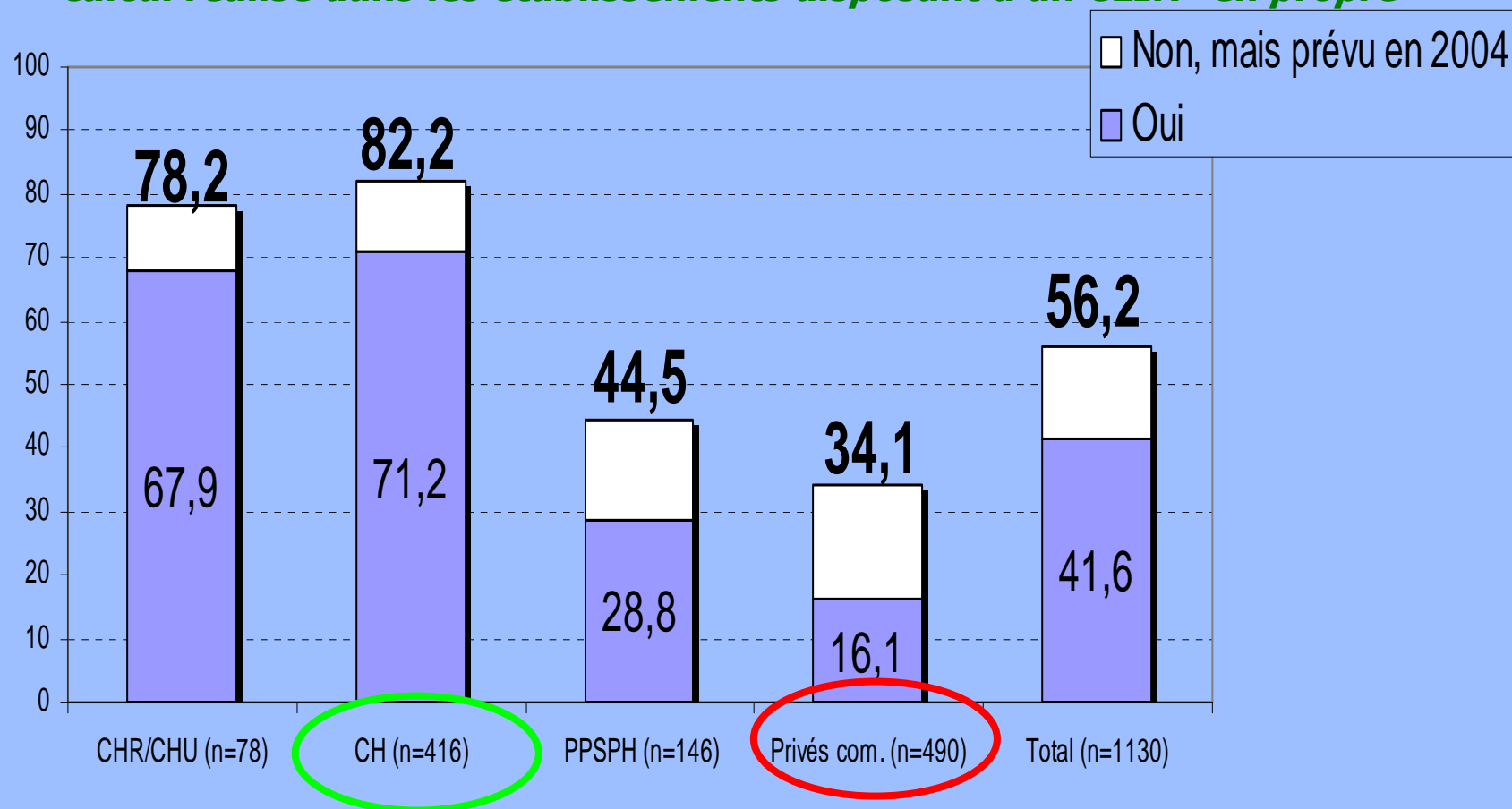
Participation générale à l'étude

Taux de réponse à l'enquête

| | | |
|-------------|-------|--------|
| CHR/CHU | 155 | 70.6 % |
| CH | 587 | 85.5% |
| PPSPH | 192 | 85.7% |
| Privés com. | 699 | 74.1% |
| Total | 1 633 | 79.1% |

Présence de représentants d'usagers au sein des CLIN

Usagers siégeant au sein du CLIN en fonction du type d'établissement -%- (n=1130)
calcul réalisé dans les établissements disposant d'un CLIN "en propre"



Principaux Résultats (Phase II)

-||-

Enquête approfondie auprès
d'un échantillon d'établissements

Participation à l'enquête approfondie

- Echantillon de **160** établissements =
82 avec représentant (+) et 78 sans représentant(-)
- 2 à 3 questionnaires envoyés : Directeur, Président du CLIN, représentant des usagers

Nombre de répondants et taux de réponse selon la catégorie d'acteurs et la présence ou non de représentants des usagers dans le CLIN

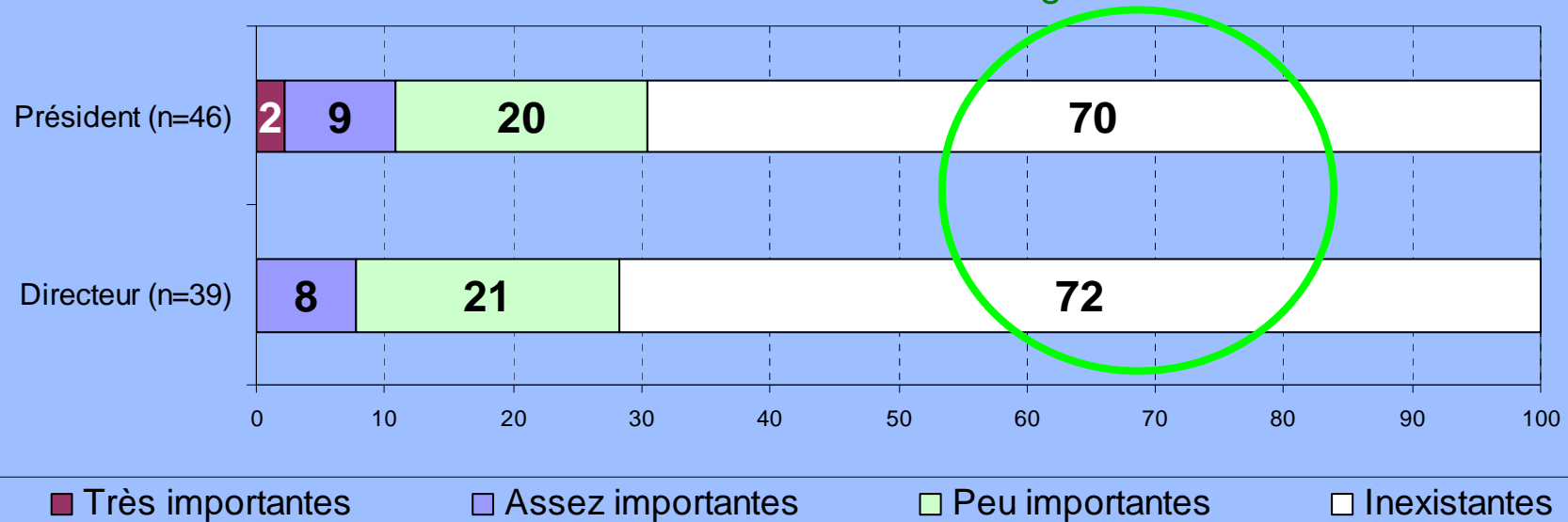
| | Etab avec usagers (n=78) | | | Etab sans usagers (n=82) | | Total |
|-----------------|--------------------------|-----------|--------------|--------------------------|-----------|-------|
| | Direction | Président | Rep. usagers | Direction | Président | |
| Sollicités | 78 | 78 | 78 | 82 | 82 | 398 |
| Répondants | 45 | 49 | 42 | 38 | 29 | 203 |
| Taux de réponse | 57.7 | 62.8 | 53.8 | 46.4 | 35.4 | 51.0 |

Difficultés rencontrées pour la présence de représentants des usagers dans les CLIN

- *Seuls 30% des établissements **avec** représentants des usagers ont rencontré des difficultés pour leur nomination, elles sont rarement importantes*

Difficultés rencontrées pour la nomination des représentants des usagers dans le cadre du CLIN (%) (établissements avec représentant)

Calcul réalisé sur les 85 dossiers renseignés : 91%-



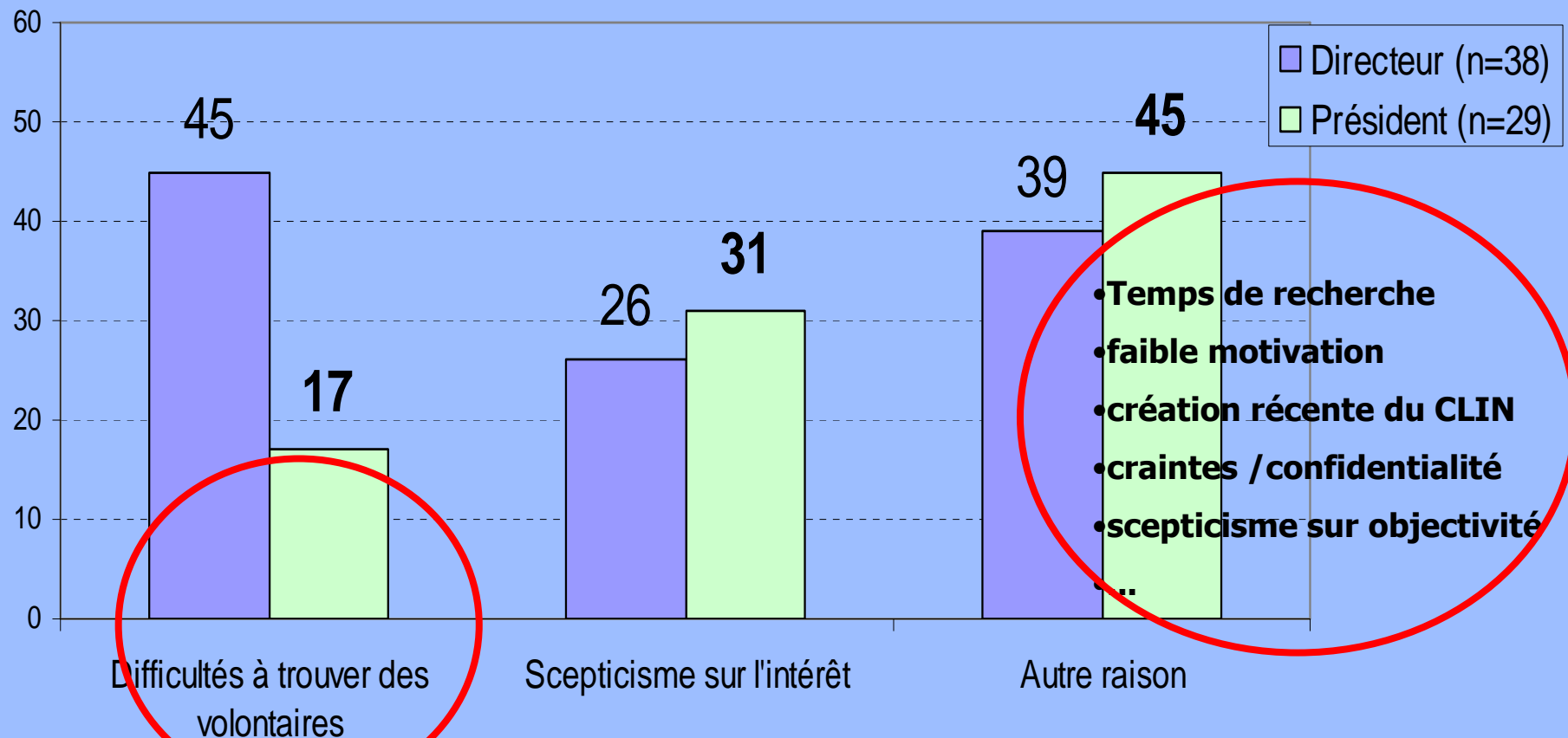
- *Etablissements **sans** représentants des usagers : dans la **moitié des cas**, une démarche a été entreprise ou est en cours (en particulier dans CH).*

Difficultés rencontrées pour la présence de représentants des usagers dans les CLIN

Principales raisons ayant conduit à l'absence de représentants (%)

(établissements *sans* représentant)

Calcul réalisé sur tous les dossiers (n=67)-



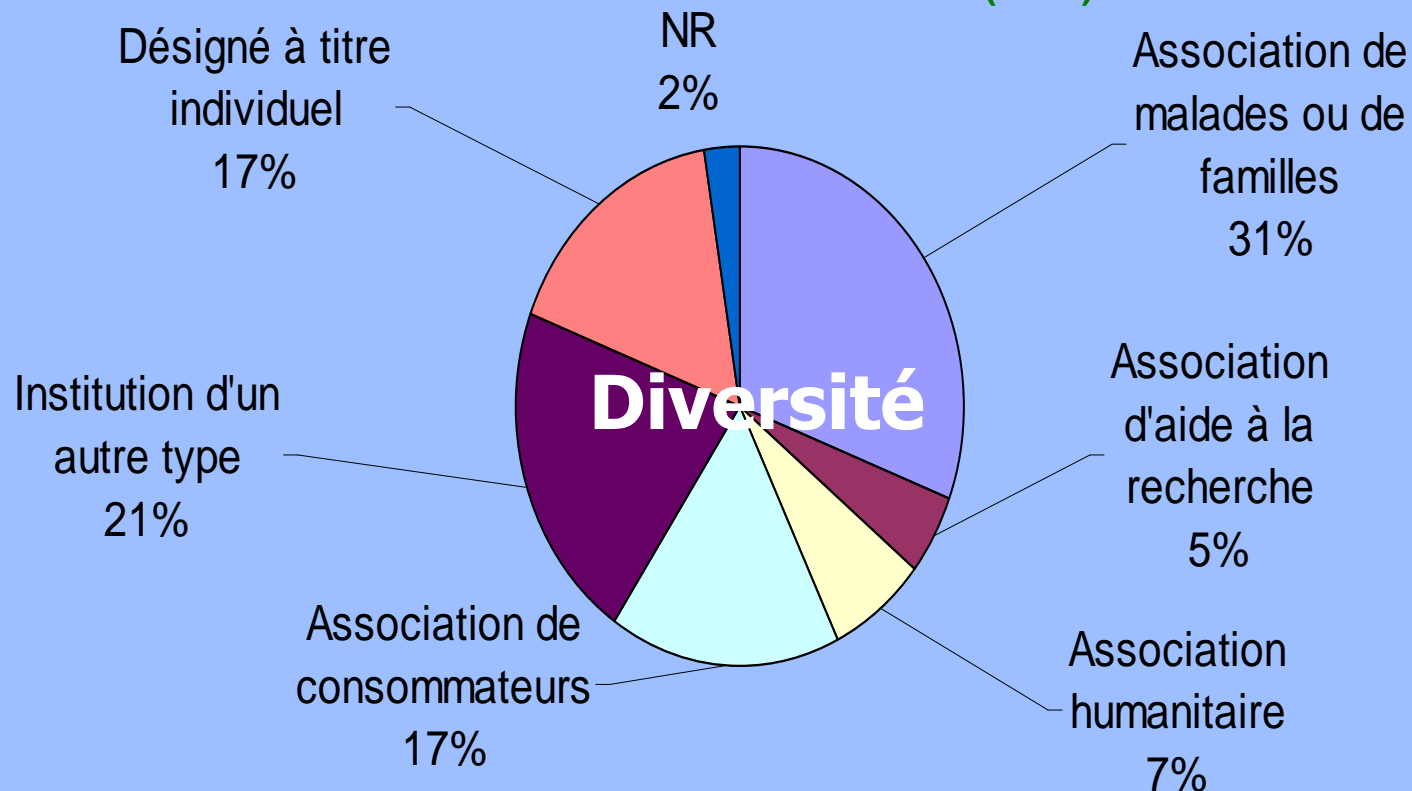
Profil des représentants des usagers au sein du CLIN

Les autres fonctions du représentant des usagers au sein de l'établissement 79%
siègent au CA, 62% à la Commission de Conciliation

Origine "institutionnelle" des représentants des usagers au CLIN (%)

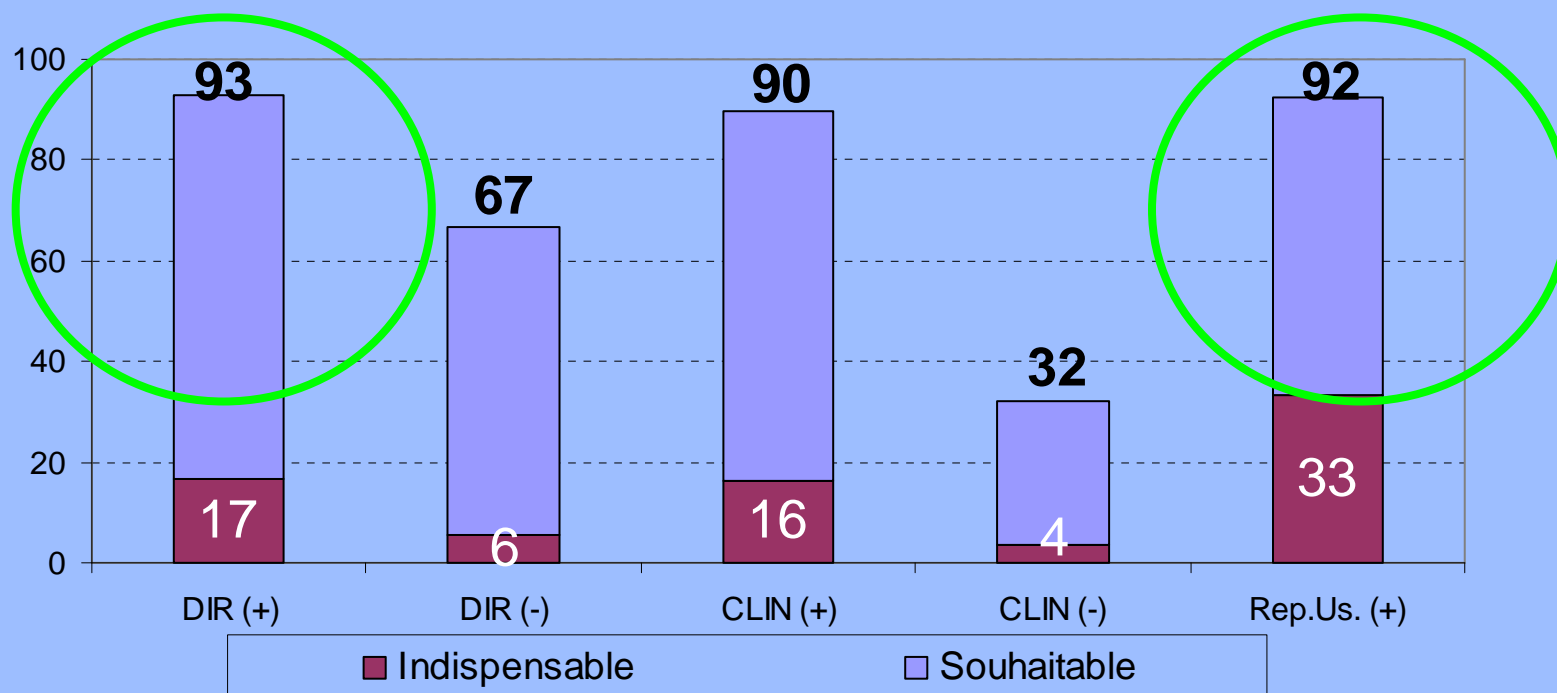
(questionnaire représentant)

Calcul réalisé sur tous les dossiers (n=42)-



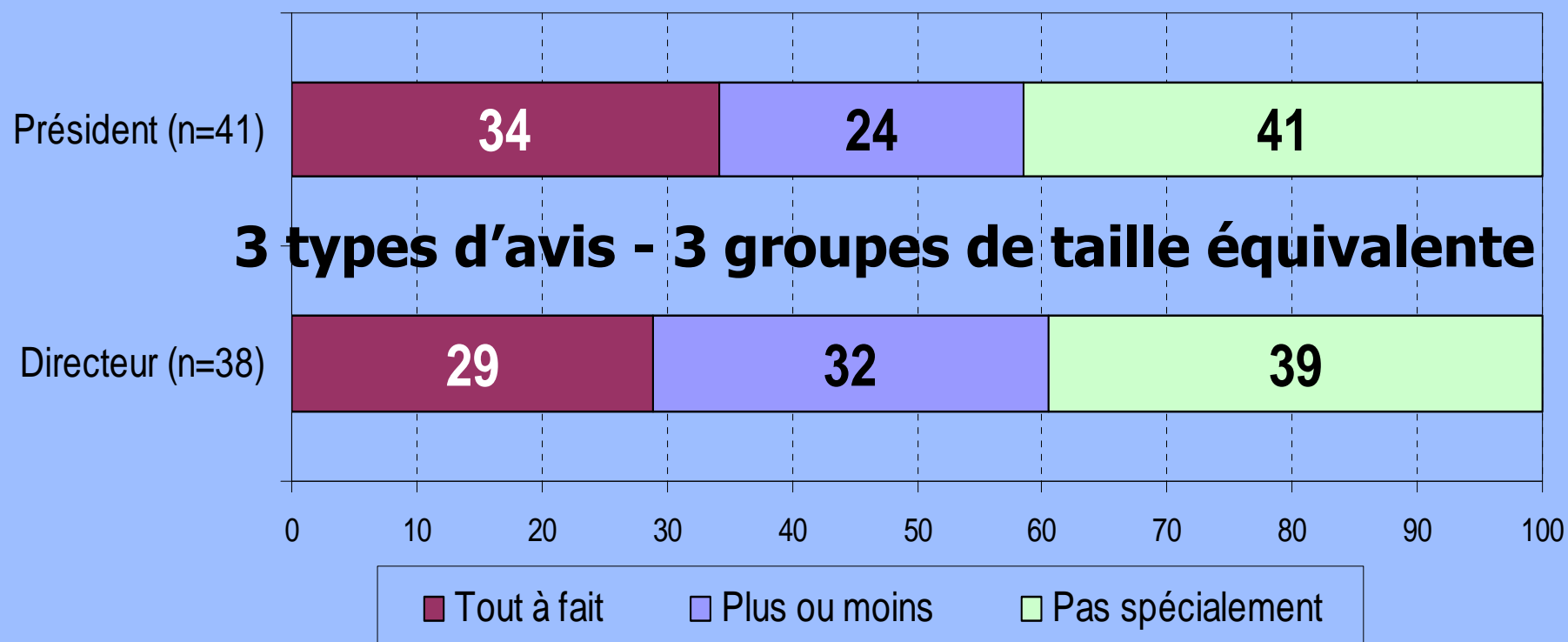
Plus value de la présence de représentants des usagers dans le CLIN (1)

Jugement sur l'intérêt de la présence des représentants des usagers aux réunions du CLIN selon le profil du répondant et selon la présence (+) ou l'absence (-) d'un représentant au CLIN de l'établissement (%) (ensemble des établissements)
-Calcul réalisé sur les dossiers renseignés: 96%-



Plus value de la présence de représentants des usagers dans le CLIN (2)

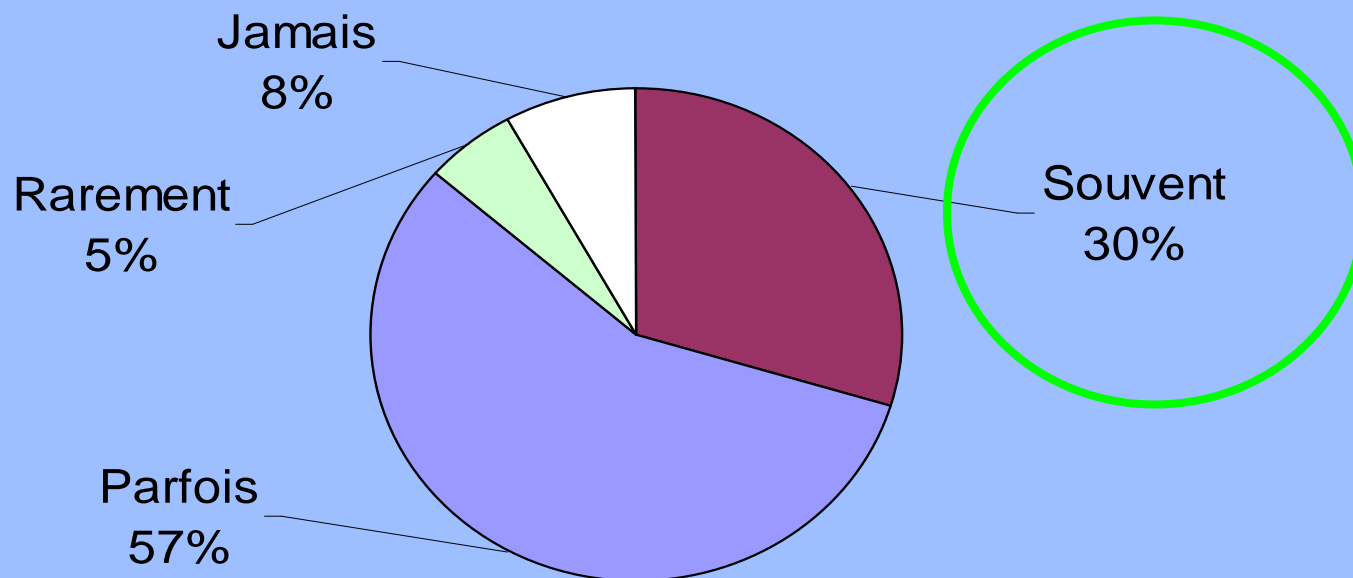
Réalité du rôle des représentants des usagers en matière de remontée des besoins et d'expression des manques éventuels (%) (*établissements avec représentant*)
-Calcul réalisé sur les dossiers renseignés : 85%-



Plus value de la présence de représentants des usagers dans le CLIN (3)

Fréquence d'expression du point de vue de l'utilisateur lors des réunions du CLIN (%)
(questionnaire représentant)

-Calcul réalisé sur les 37 dossiers renseignés : 88%-

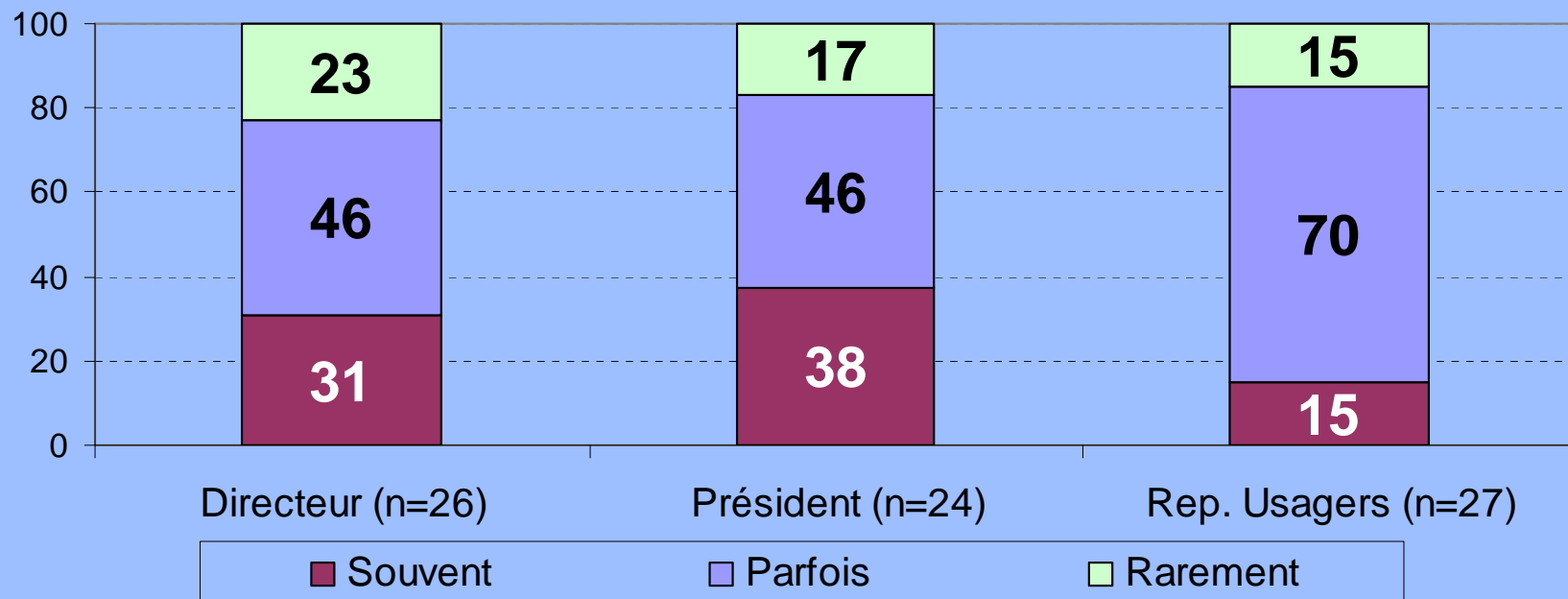


Lorsqu'ils expriment leur point de vue,

- 60% ont vraiment le sentiment d'être écoutés,
- 38% : plus ou moins,
- 3% : très peu

Plus value de la présence de représentants des usagers dans le CLIN (4)

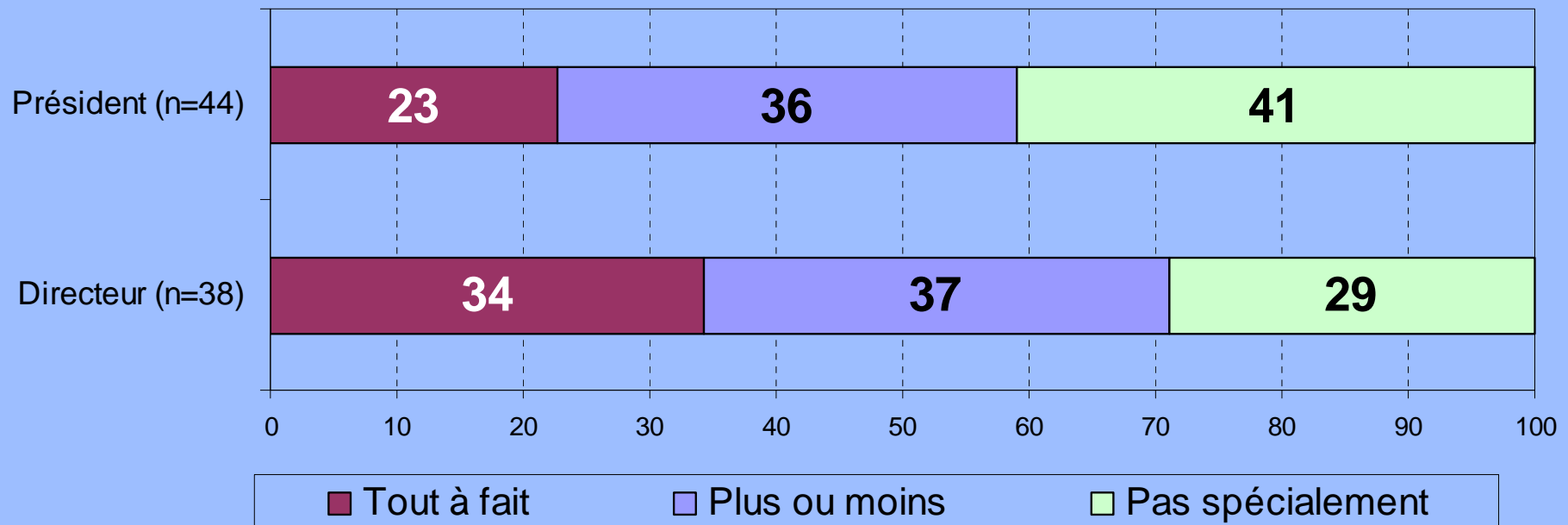
Opinion sur la concrétisation des propositions des représentants des usagers selon le profil du répondant (%) (établissements avec représentant)
Calcul réalisé sur les dossiers renseignés : 57%-



Les Directeurs et Présidents de CLIN sont plus nombreux que les représentants des usagers à considérer que les propositions de ces derniers font souvent l'objet d'une mise en œuvre effective

Plus value de la présence de représentants des usagers dans le CLIN (5)

Opinion sur le fait que le représentant des usagers soit une force de proposition (%)
(établissements avec représentant)
-Calcul réalisé sur les dossiers renseignés : 88%-

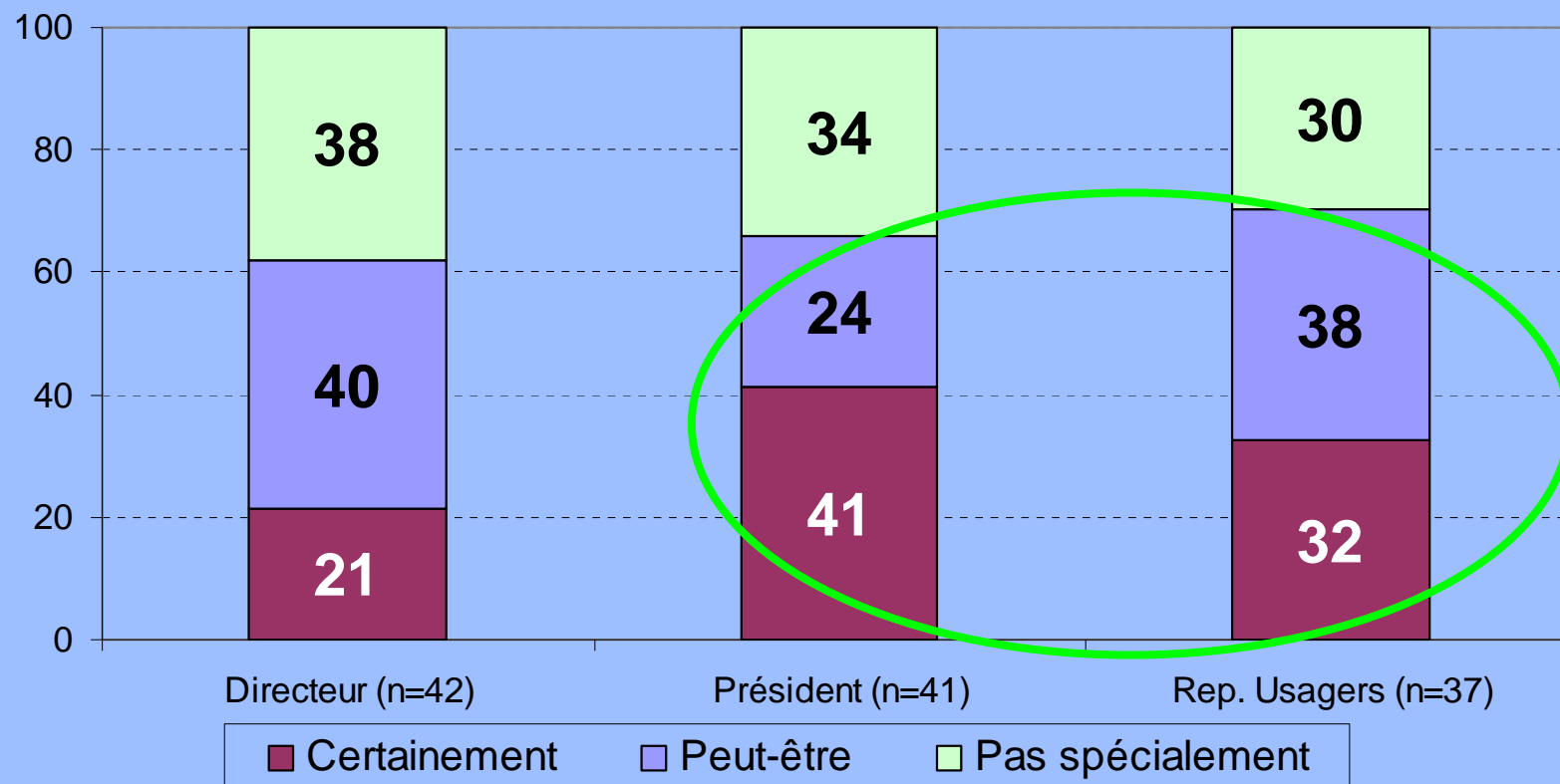


Réponses des représentants :

tout à fait : 14%, plus ou moins : 57%, très peu : 20%, pas du tout : 9%

Plus value de la présence de représentants des usagers dans le CLIN (6)

Opinion sur la nécessité de développer le rôle des représentants des usagers au sein du CLIN selon le profil du répondant (%) (établissements avec représentant)
-Calcul réalisé sur les dossiers renseignés : 89%-



Principaux Résultats (Phase III)

-III-

Approche qualitative auprès des
différents acteurs concernés

Intérêt de la présence d'un représentant des usagers au sein du CLIN

- Un témoin privilégié des attentes des usagers et un regard extérieur enrichissant
- Un retour d'information auprès des usagers et un gage de transparence
- Une participation active souhaitée mais une force de proposition limitée

Contraintes liées à la présence d'un représentant des usagers au sein du CLIN

- Un manque de disponibilité
- Un vocabulaire et des notions techniques difficiles à comprendre
- Une interrogation sur l'interprétation qu'il peut être fait de données mal comprises
- Le problème de la confidentialité
- Une désignation des représentants des usagers plus ou moins difficile selon les établissements

Évolutions souhaitées

- Une formation du représentant plébiscitée
- Une participation plus régulière aux réunions du CLIN
- Un mode de désignation à améliorer

Perspectives

Mise en œuvre du programme national de lutte contre les IN 2005/2008

MIEUX INFORMER LES PATIENTS ET COMMUNIQUER SUR LE RISQUE INFECTIEUX LIÉ AUX SOINS

Vers une meilleure information du patient

Partager l'information avec le public

- **Actions régionales / inter-régionales**

- Développer des **points de rencontres**

- Elaborer des **outils d'information** et les **impliquer** dans le relais d'information.

- Développer l'information destinée au grand public sur les **sites Internet**

- **Actions Nationales**

- Veiller à **l'information et la formation** des représentants des usagers dans l'établissement de santé.

- Elaborer et mettre en place des **programmes d'information** des usagers **avec l'INPES** en lien avec les associations d'usagers.

Actions 2006

MIEUX INFORMER LES PATIENTS ET COMMUNIQUER SUR LE RISQUE INFECTIEUX LIÉ AUX SOINS

- Page Internet spécifique sur le tableau de bord des IN
- Ouverture du numéro indigo info-ministère sur le thème des infections nosocomiales
- « Questions- réponses » (gpe de travail CTINILS)