

Mission d'information et de développement de la médiation sur les infections nosocomiales



- **Progrès** considérables et mesurables **pour réduire le risque infectieux**
 - Infection nosocomiale : **source d'inquiétude et de suspicion**
- 6% à 7% des hospitalisations sont compliquées par une infection nosocomiale soit environ :
- 750000 cas
 - ISO \cong 150000
- 4200 décès directs :
- Pronostic vital non engagé à court terme
 - 1250 décès évitables chaque année (taux d'évitabilité de 30%)

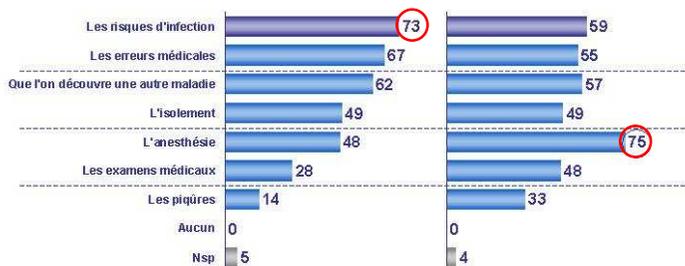
Source OPEPS-IPSOS - 29 juin 2006



Les inquiétudes face à une hospitalisation (1)

Grand Public : Quand vous-même ou l'un de vos proches doit être hospitalisé pour une opération ou un séjour long d'au moins quelques jours, parmi les éléments suivants, quels sont ceux qui vous inquiètent ? (plusieurs réponses possibles)

Professionnels de santé : Selon vous, parmi les éléments suivants, quels sont ceux qui inquiètent le plus les patients hospitalisés ? (plusieurs réponses possibles)



Base : ensemble de l'échantillon - Grand Public 502 - Professionnels de santé 200

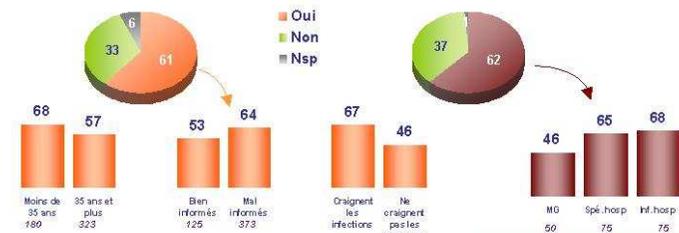
Source OPEPS-IPSOS - 29 juin 2006



Recours à la justice

Grand Public : Si vous étiez vous-même directement concerné par une infection nosocomiale, seriez-vous prêt à aller devant un juge (un tribunal) pour être dédommagé ?

Professionnels de santé : Craignez-vous qu'un patient engage votre responsabilité ou celle d'un médecin devant le juge pour obtenir réparation des conséquences dommageables d'une infection nosocomiale ?



Plus on est informé, moins on envisage le recours au tribunal

Ce sont, logiquement, les professionnels hospitaliers qui redoutent le plus un recours à la justice

Base : ensemble de l'échantillon - Grand Public 502 - Professionnels de santé 200

- Informer les usagers sur les infections nosocomiales et les mesures de prévention
- Recueillir et assurer le suivi des réclamations des usagers
- Contribuer au développement de la médiation
- Alerter, si nécessaire, les autorités administratives et sanitaires compétentes

30 256 visites

628 mails et témoignages

Forum (155)

The screenshot shows the website interface with a top navigation bar containing 'Qui sommes-nous?', 'S'informer', 'Actualités', 'Echanger', and 'Observer'. Below this, there are sections for 'A la une' (featuring a FAQ update and a mission update), 'Actualités nouvelles' (with articles on antibiotic resistance and ONIAM reports), and 'Opinion' (a survey about staphylococci). A 'Focus sur...' section lists various bacterial topics like Tuberculose and Bacille pyocyanique.



➔ plus de 5000 appels traités

- en liaison avec l'ensemble des acteurs concernés (associations, hôpitaux cliniques, CCLIN, DGS, DHOS, CRCI, ONIAM, InVS...)
- permettant d'assurer, en aval du premier contact, un suivi personnalisé jusqu'à un retour d'information vers l'utilisateur

➔ niveau 1 : réception des demandes dit « d'écoute »

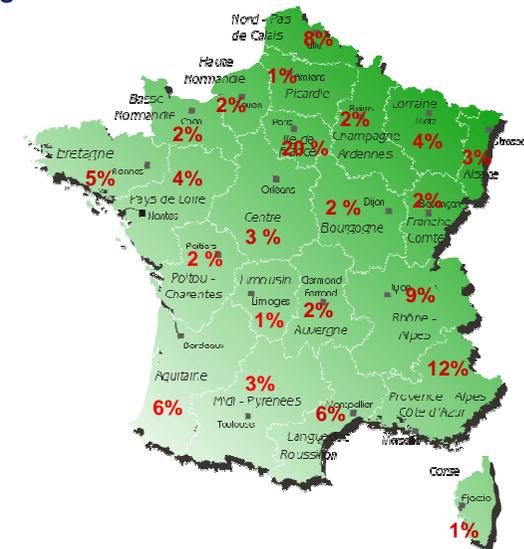
➔ niveau 2 et 3 « expertise » assuré par médecins IDMIN

↪ 60% des appels

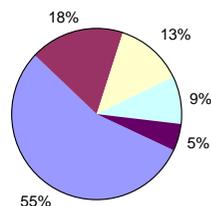
ECOUTE- SOUTIEN – CADRAGE
RECUEIL INFORMATION - ANALYSE - CONCLUSION

PROVENANCE DES APPELS

REGIONS	%
Ile-de-France	20
Provence-Alpes-Côte d'Azur	12
Nord-Pas-de-Calais	9
Rhône-Alpes	8
Aquitaine	6
Languedoc-Roussillon	6
Bretagne	5
Lorraine	4
Pays de la Loire	4
Midi-Pyrénées	3
Centre	3
Alsace	3
Poitou-Charentes	2
Auvergne	2
Champagne-Ardenne	2
Franche-Comté	2
Bourgogne	2
Haute-Normandie	2
Basse-Normandie	2
Picardie	1
Limousin	1
Corse	1
TOTAL	100



Principaux motifs d'appels



- obtenir un éclairage individuel
- un conseil pour une orientation ou une demande de médiation
- obtenir des informations générales sur les infections nosocomiales
- obtenir des informations d'ordre juridique
- apporter un témoignage, faire une réclamation

→ 8% des appels proviennent des **professionnels de santé**

→ 13% des appels sont « hors sujets »: **accident médical, iatrogénie...**

TRANSFERT DES APPELS AU NIVEAU « EXPERTISE IDMIN »

60% des appels sont transmis au niveau 2

→ **65% des dossiers concernent la chirurgie** et plus particulièrement la chirurgie orthopédique (infections ostéo-articulaires +++)

→ **20% la réanimation** (syndromes septiques graves pour la moitié des cas)

→ **168 dossiers de patients décédés** dont la prise en charge initiale est complexe

Cellule activée...

- à la demande des usagers ou professionnels de santé
- lors de conflits susceptibles de survenir à l'occasion d'une crise liée à une IN

→ **450 personnes ont été orientés vers des structures de médiations locales**

- 70% d'entre eux vers CRUQPC de la Qualité de la Prise en Charge
- 30 % vers CRCI

→ **27 médiations réalisées en 2006**

- contentieux inutiles évités (70%)
- saisine CRCI (22%)
- règlement à l'amiable (8%)

86 dossiers sensibles

- analyse approfondie
- à terme peuvent faire l'objet d'une médiation locale ou nécessiter l'intervention de la mission IDMIN.

Les attentes des usagers en terme de comportement et de reconnaissance de la part des professionnels

Est-ce que vous allez m'écouter et prendre en compte mon histoire ?

- Des excuses par rapport à l'événement qui permettent au patient ou à la famille de retrouver l'estime de soi et la dignité
- Une explication pour comprendre clairement ce qui s'est passé et pourquoi est-ce arrivé (approfondir la liste des causes probables de la survenue de l'événement)
- les derniers résultats de l'enquête interne ou externe

Est-ce que mon expérience va servir à quelque chose ?

- Quels changements pour que cela ne se reproduise pas (éléments de preuves) ?
- Un retour d'information rapide sur les axes de progrès définis par l'établissement en concertation avec les équipes concernées par l'événement

1. **La difficulté d'accès au dossier médical**
 - renforcer l'accompagnement et l'assistance de l'utilisateur dans sa recherche d'informations
1. **La peur de l'infection nosocomiale**
 - promouvoir l'information grand public
2. **La méfiance des usagers à saisir l'établissement en cas d'accident ou d'infection nosocomiales**
 - Développer la médiation
3. **La difficulté de communication des professionnels en cas d'infection nosocomiales ou d'accident médical**
 - inciter et former les professionnels de santé à apporter des informations claires et utiles
4. **La crainte de la juridiciarisation**
 - passer de la culture de la faute et du coupable à la culture de l'erreur
5. **Une faible interaction entre la sphère publique et la société civile**
 - intégrer les usagers du système de santé dans le processus de l'alerte sanitaire