

Comment impliquer le représentant des usagers dans la prévention des infections associées aux soins ?



CONTEXTE

La **prévention des infections associées aux soins (IAS)** est l'affaire de tous. Si les équipes opérationnelles d'hygiène (EOH) des établissements de santé (ES) proposent des formations pour les professionnels, les patients et visiteurs sont rarement la cible de ce type de sensibilisation. Pour impliquer les usagers dans une démarche de qualité des soins, le représentant des usagers (RU) paraît être un interlocuteur privilégié.

OBJECTIF

Élaborer un outil facile d'utilisation pour accompagner les RU autour de la sensibilisation des usagers aux IAS

01 MATÉRIEL et MÉTHODES



Constitution d'un **groupe de travail** composé d'un RU et de membres du CPias Ile-de-France



Travail sur une **enquête** visant à évaluer la communication faite sur les IAS au sein des ES aux usagers



Adaptation du questionnaire d'enquête



Création d'**outils supports** pour les RU et les usagers sur la thématique des IAS



Retour d'expérience de l'enquête au sein d'un ES par le RU afin d'**identifier les freins à la réalisation** de celle-ci

02 RÉSULTATS



L'enquête

Questionnaire à disposition du RU composé de 12 questions sur 3 thématiques :

- **Hygiène des mains (6 questions)**
- **Port du masque (2 questions)**
- **Vaccination antigrippale (2 questions)**

NB: 2 questions ont été ajoutées sur la présence d'un livret d'accueil et la connaissance du portail de déclaration des EIG (événements indésirables graves)



Les freins identifiés

- **Réticence des personnels hospitaliers** à la réalisation de l'enquête (méfiance, intrusion)
- Difficultés rencontrées par le RU à **répondre aux questions des usagers sur les IAS**
- **Chronophagie de la saisie des données** récoltées lors de cette enquête



Les solutions proposées

1

Réalisation d'un guide de l'enquêteur

Objectif → Accompagner le RU dans toutes les étapes de réalisation de l'enquête:

- Avant (information aux services et intérêts de l'enquête)
- Pendant (déroulé et conseils)
- Après (saisie et transmission des données)

2

Création d'un fichier de saisie des données

Objectifs → Faciliter la saisie des données au RU et produire un rapport de résultats automatique

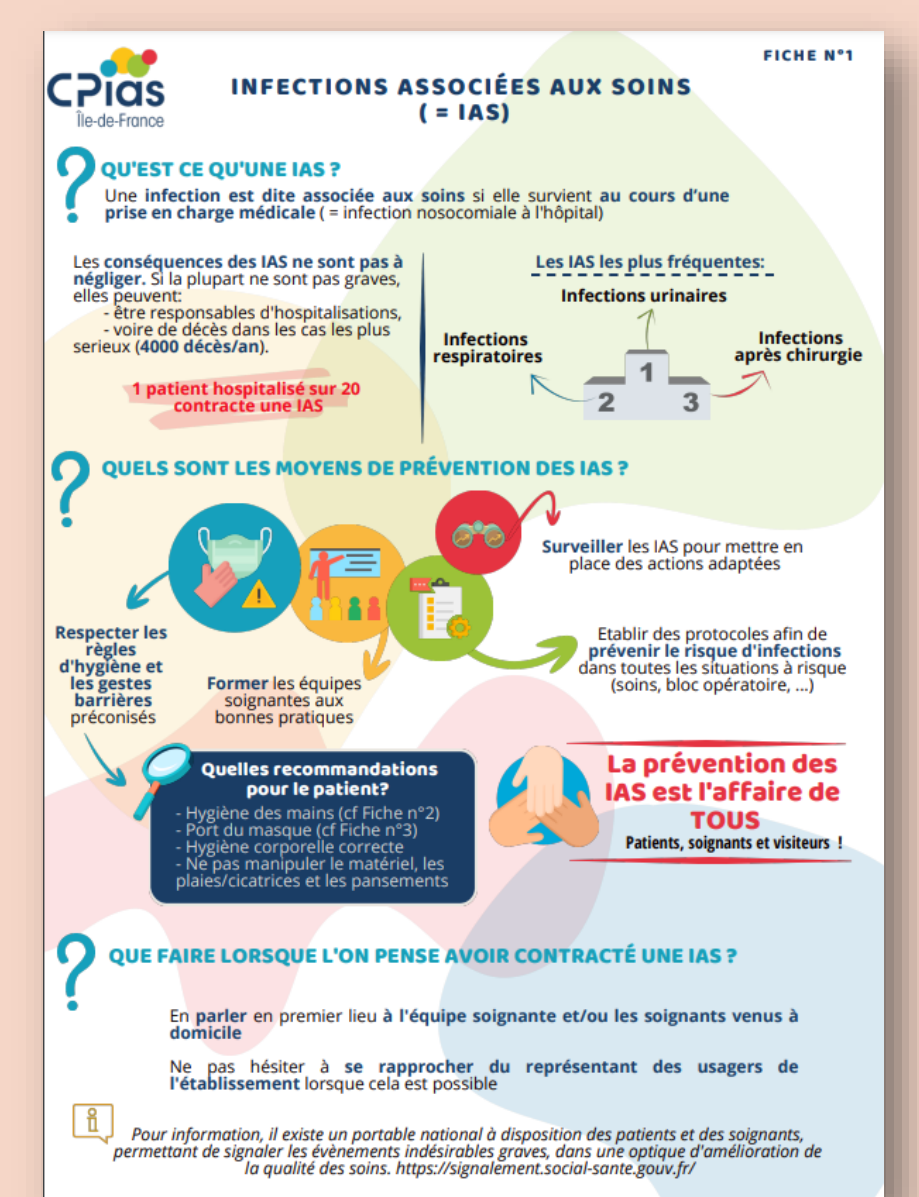
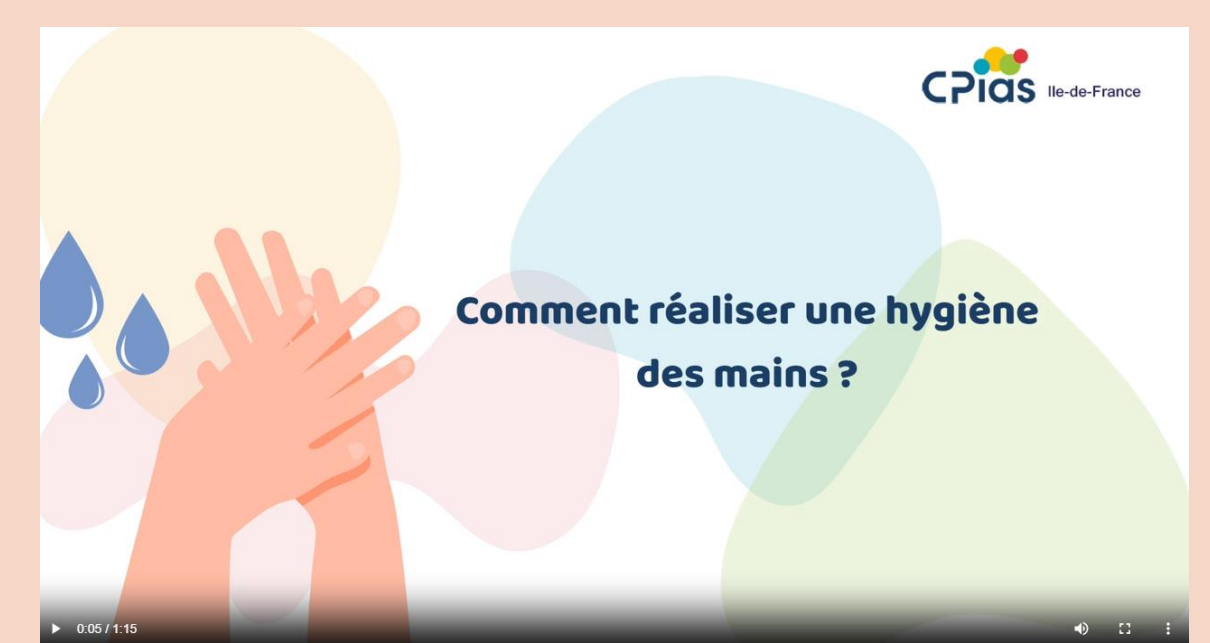
- Uniquement sous forme de listes déroulantes
- Résultats disponibles immédiatement

3

Production de supports d'information à destination des RU et des usagers

Objectifs → Fournir aux RU des supports écrits et vidéos pour expliquer de manière simple les thématiques en lien avec les IAS

- **3 vidéos** réalisées sur les problématiques suivantes
 - ✓ Comment réaliser une hygiène des mains ?
 - ✓ Comment bien porter son masque ?
 - ✓ Comment contamine-t-on son masque ?
- **3 fiches mémo** réalisées sur les problématiques suivantes
 - ✓ Hygiène des mains
 - ✓ IAS
 - ✓ Port du masque



Tous les supports sont disponibles sur: <https://www.cpias-ile-de-france.fr/evaluation/enquete-qupi.php> ou en flashant le QR Code en bas à droite de ce poster

03 CONCLUSION

Cet outil de réalisation d'enquête à destination des représentants des usagers propose un outil « clés en mains » aux enquêteurs, en intégrant les notions de formation sur la thématique des IAS, de lien avec les équipes soignantes et de communication de résultats. Il permet de renforcer la communication auprès des usagers sur les IAS mais aussi de proposer aux EOH des données permettant la mise en place de plan d'actions locaux. Si cet outil était initialement destiné aux ES, il est parfaitement transposable à la réalisation dans le secteur médico-social. Cette enquête, actuellement en cours de réalisation, bénéficie déjà de retours positifs des établissements l'ayant déjà réalisée.

