

Faire d'un **usager un partenaire** à part entière dans la gouvernance du système de santé : intégrer l'**usager** dans la démarche d'amélioration du fonctionnement d'un service d'urgences.

Le Conseil des Urgences Adultes (CdU) au Centre Hospitalier du Mans

Le Conseil des Urgences Adultes, pourquoi est-il important et nécessaire d'y associer les Représentants des Usagers ?

En 2006, à l'invitation du chef de service, deux Représentants des Usagers (RU) ont participé à trois réunions qui concernaient **les modalités d'accueil des patients** et la rédaction de la **1^{ère} Charte du Service d'Accueil des Urgences (Adultes)**.

Dans une volonté d'ouverture et de dialogue avec les usagers, l'encadrement médical et paramédical du service ont cherché à maintenir des liens réguliers avec les RU.

Cependant, au fil des années, nos rencontres avec les responsables du SAU se sont espacées pour, finalement, se limiter aux médiations demandées par les patients « insatisfaits » lorsqu'ils souhaitent notre accompagnement et à leur participation aux cinq réunions annuelles de la Commission Des Usagers.

Dans le même temps, le recours des sarthois au Service des Urgences ne cessait de croître, amenant les équipes à s'adapter à ces besoins croissants.

En 2016, dans le cadre d'une réorganisation en profondeur du Service d'Accueil des Urgences, l'équipe réécrit sa « **Charte d'Equipe et Fonctionnement** » et crée un « **Conseil des Urgences** » pour structurer les changements à opérer et consolider l'organisation du travail en équipe.

La Charte, fruit de la réflexion menée par les représentants de l'équipe médicale et paramédicale, précise les thématiques centrales:

- Les relations avec les patients et leurs proches,
- L'organisation des filières de prise en charge,
- La coordination des flux internes et externes des urgences,
- La collaboration entre professionnels,
- La traçabilité des informations sur la prise en charge des patients.

L'équipe a souhaité mettre en place une instance garante de la mise en œuvre et de l'adaptation de l'application de la charte. C'est ainsi qu'a été créé le **Conseil des Urgences**. Convaincu de la force du collectif et de la complémentarité des compétences, toutes les catégories professionnelles y sont représentées. C'est tout naturellement, dans la continuité des liens tissés avec les RU, que nous avons souhaité les intégrer à cette instance.

La gouvernance du service : le chef de service et l'équipe d'encadrement sont très impliqués dans la préparation du CdU. Ils recueillent les indicateurs et préparent la communication en amont. Ils animent la séance, avec l'attention de donner la parole à tous les participants.

-Les membres représentant l'équipes : participent activement aux débats, assurent un relai d'information à tous leurs collègues.

-Les représentants des usagers : participent activement aux débats et apportent avec l'équipe, des propositions d'amélioration, en lien avec les indicateurs présentés en séance, en lien avec d'éventuelles réclamation ou en lien avec des sujets évoqués en Commission des Usagers.

-Un membre de l'équipe de direction invité : l'objectif est à la fois de mieux faire connaître le fonctionnement des urgences au sein de l'hôpital et d'illustrer concrètement le partenariat avec les usagers.

Tous les membres du CdU sont invités à émettre leur avis et à faire des propositions pour faire évoluer les organisations et les pratiques. Les indicateurs sont recueillis en amont du CdU et transmis à tous les participants. Ils sont présentés et analysés en séance.

- Indicateurs d'activité globale : nombre de passage/mois, temps médian de prise en charge, délai avant prise en charge médicale, proportion de patients de plus de 75 ans.

-Indicateurs spécifiques : activité et temps de prise en charge par filière, par type d'orientation, par score de tri (classement de 1 à 4 en fonction de la gravité).

- Evolution et analyse du taux d'hospitalisation des patients reçus par le SAU.

- Evaluation de la douleur des patients et traçabilité.

- Pourcentage de patients admis pour douleur thoracique ayant un ECG réalisé dans les 10 mn.

- Nombre de plaintes et réclamations des usagers, nombre de courriers de remerciements.
- Résultats des enquêtes de satisfactions des Usagers.
- Nombre et nature des signalements des Evènements Indésirables liés aux soins et étudiés en CREX (Comité de Retour d'Expérience).
- Evaluation de la Qualité de vie au travail (une fois/an).

La présidence de la Commission des Usagers est assurée par un représentant des usagers et les réunions de la CDU permettent d'aborder certains points spécifiques au fonctionnement des urgences.

Par une meilleure compréhension du fonctionnement du service, les RU accompagnent plus efficacement les usagers qui formulent des réclamations sur ce service.

Les échanges ont permis une élaboration avec les RU d'un questionnaire de satisfaction spécifique à l'accueil aux urgences : les RU ont été partie prenante du choix des items à renseigner, de la formulation des questions pour être bien compris ;

-la présentation des résultats en CdU après enquête a permis d'identifier les axes d'amélioration suivants : améliorer l'information des usagers en cas d'attente importante liée à un afflux important ou à la prise en charge lourde et longue d'un ou plusieurs patients.

Cette information est faite par le coordonnateur régulateur de flux auprès des patients et de leurs proches qui attendent en salle d'attente. Une explication est donnée sur les causes d'une attente prolongée. Les usagers apprécient cette information. Ils comprennent que les équipes sont mobilisées pour des patients graves et ils acceptent mieux l'attente.

L'instance CdU est très appréciée des RU et des professionnels qui y participent assidument. Les échanges permettent une meilleure compréhension et connaissance du service pour les usagers et une meilleure intégration dans les pratiques des professionnels des attentes et besoins des usagers.

La transparence et le respect contribuent à renforcer une confiance réciproque souhaitée de longue date par les responsables et les usagers. Le CdU concrétise cette volonté d'engagement mutuel pour l'amélioration des soins.

-Pour généraliser ou transposer cette action :

La mise en place d'une telle instance nécessite une volonté réelle de partenariat entre les équipes et les usagers, en toute transparence. Un travail de pédagogie doit être fait auprès

des professionnels pour accepter la critique, le partage du savoir, de la décision et de l'action.

Il est également nécessaire d'identifier les indicateurs de fonctionnement des urgences à suivre collectivement, utiles et compréhensibles par tous.

Témoignages

Témoignage d'un Médecin, membre du CdU depuis 3 ans

« Le CdU a vu le jour après une restructuration du service et des filières en 2016.

Il permet à tous les corps de métiers présents dans le service, aux représentants des usagers et à la direction d'échanger de manière transversale et pluridisciplinaire autour des problématiques rencontrées. La dynamique ainsi créée permet de décider les orientations futures du service, prenant en compte les contraintes de chacun.

C'est aussi l'occasion de suivre, ensemble, les indicateurs de pilotage du service d'accueil des urgences pour un retour objectif sur l'activité des mois passés.

Un urgentiste membre du CdU

Témoignage d'un RU, membre du CdU depuis son instauration :

« Les échanges entre les personnels du Conseil des Urgences nous permettent aussi de mieux comprendre le fonctionnement de ce service, périodiquement en grande tension : le service attendu est certes rendu mais les temps de passage s'alourdissent. Les personnels se sentent réellement membres de l'équipe des urgences. Chacun apporte son engagement professionnel, chacun est « un rouage indispensable » à la bonne marche du service. La liberté de parole et la bienveillance que nous observons lors du Conseil des Urgences nous permet d'en attester.

Pendant longtemps, nous, R.U., nous sommes contents d'étudier les plaintes et réclamations déposées par nos concitoyens, mais nous savons maintenant qu'il est nécessaire d'aller au plus près du Service d'Accueil des Urgences comme nous le faisons dans d'autres services. Notre intégration dans le Conseil des Urgences nous permet, de surcroît, de mieux cerner l'enjeu global des soins de premier recours en Sarthe, dans le cadre de la permanence des soins d'une part, mais aussi dans le cadre de l'offre de soins non programmée d'autre part.

*Gilles Paumier, Représentant des Usagers titulaire, Président de la CDU et membre du CdU
Luc Juhel, Administrateur de l'Association des Usagers du CHM, membre du CdU, membre du Groupe Ethique*

« J'ai pris conscience de certaines choses en assistant au CdU, sur les attentes des usagers. Quand on est centré sur son travail, on peut avoir tendance à être moins attentif à ce qui est important pour eux. Le respect de l'intimité par exemple. Ça n'est pas toujours facile. Ou par exemple faciliter la présence des proches auprès d'un malade, ça rassure tout le monde. Et ça n'est que bénéfique pour nous aussi. J'essaie, en tant que représentante au CdU, de diffuser les messages auprès de mes collègues. C'est aussi valorisant d'être associé, au même niveau que tous les membres de l'équipe et même des directeurs, dans ce type de rencontres.

Une aide-soignante membre du CdU







