

Représentant des usagers (RU) à L'HIA LEGOUEST

Intervention de Jean-Michel VIOLET CDT(H)
secrétaire de l'Association Régionale Est du Commissariat des Armées (ARECA)

Groupement des Associations Militaires de la Moselle (GAMM)
le vendredi 8 novembre 2013



PLAN DU TEMOIGNAGE

1. **PRÉSENTATION de l'HIA LEGOUEST**
2. **QUELQUES ÉLÉMENTS sur l'HIA**
3. **PLAN d'orientation de l'HIA**
4. **ANNUAIRES des SERVICES au 1/09/2013**
5. **REPRÉSENTANT des USAGERS : POUR QUOI FAIRE ?**
 - **Mission**
 - **Cadre d'exercice de la représentation**
 - **Comment le contacter ?**
 - **Où siège t-il ?**
 - **CRUQPC**
 - **CLAN**
 - **CLIN**
 - **ERE**
6. **CONCLUSION**



✓ L'HÔPITAL D'INSTRUCTION DES ARMÉES LEGUEST :

Si sa mission principale est le soutien des forces armées (en France ou en missions extérieures), il participe au service public hospitalier et son offre de soins est prise en compte lors de l'établissement du Projet Régional de Santé de Lorraine.

Il dispense des soins de qualité (certifié par la Haute Autorité de Santé) en consultations, hospitalisations, ou soins externes à tous les assurés sociaux, civils ou militaires. Au centre de la ville de Metz depuis un siècle, de par son service des urgences et en hébergeant le cabinet médical de garde, il est ouvert et disponible 24h/24h. Il possède par ailleurs le seul Centre de Vaccination Internationale de Moselle, et le seul centre d'Oxygénothérapie hyperbare de Lorraine.

Etablissement d'instruction, l'HIA Legouest assure enfin la formation de médecins et internes, spécialistes ou généralistes, militaires et civils, et de personnels paramédicaux.

✓ QUELQUES ÉLÉMENTS :

MÉDECIN-CHEF DE L'HIA : Médecin Général Patrick GERGOY

❖ Effectifs :

❖ Personnels militaires :	467
❖ Personnels de réserve :	77
❖ Personnels civils :	323

❖ Capacité hospitalière : 225 lits (dont 58 chambres individuelles)

répartis :

- Médecine : 116
- Chirurgie : 53
- Psychiatrie : 28
- soins de suite et de réadaptation : 28 (SSR)

❖ Equipements :

- scanner : 1
- IRM : 1 (activités en hausse +11%)
- radiologie numérisée : 8

❖ Nbre de passages au service des urgences (SU) :

- en 2012 = 21672 soit environ 25% des passages au SU de la ville de Metz.
- en 2013 entre janv et sept = 14339 passages au SU.

❖ Répartition de la patientèle au 1^{er} trimestre 2013 :

- 91.8% de civils
- 5.7% de militaires d'active
- 1.6% de retraités militaires
- 0.7% de civils du MINDEF
- 0.2% de familles de militaires.

QUELQUES ELEMENTS - suite

❖ **Devenir de l'HIA** : Le ministre a rappelé que les 9 HIA doivent être maintenus.

❖ les orientations principales sont :

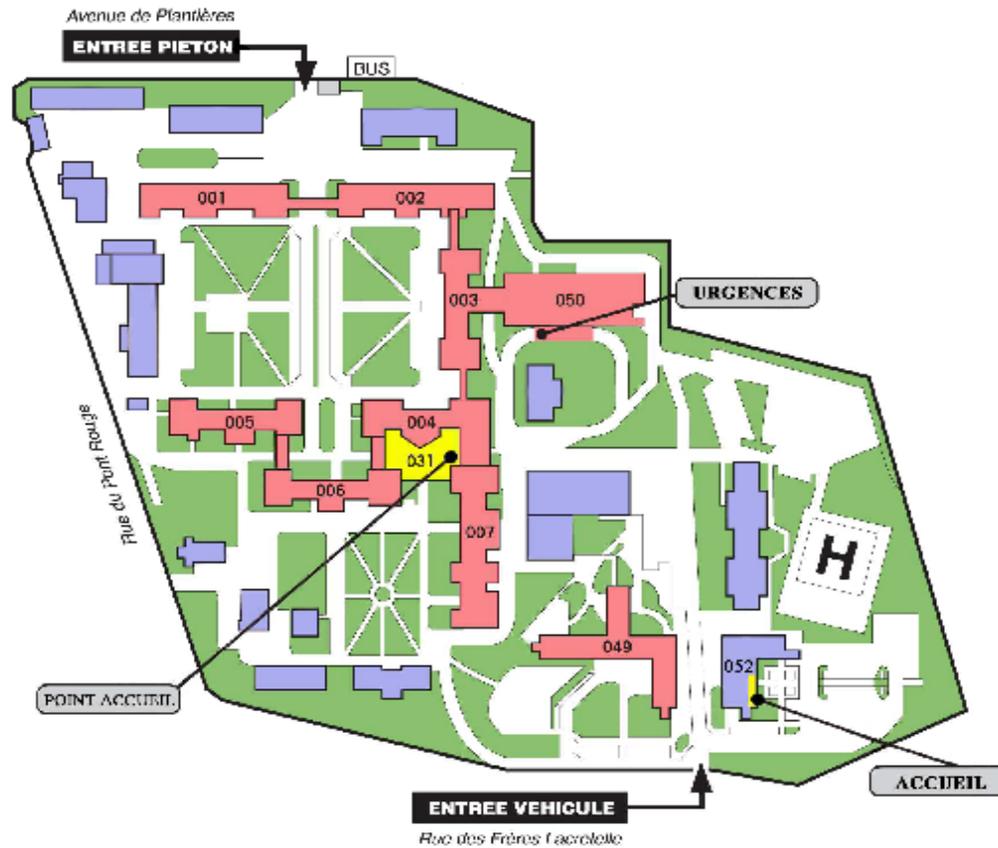
✓ **renforcement liens armée–nation** : volonté politique de rapprochement entre SSA et Santé Publique.

- rapprochement avec les partenaires de santé publique (mise en commun des moyens humains et techniques avec le CHR par ex.)
- nouvelle organisation fonctionnelle en cours d'étude sous forme de pôles susceptibles de modifier les services et la répartition des lits actuels.

✓ **mission soutien des forces**, durant l'année 2013, ce sont 81 personnels (médicaux et paramédicaux) qui auront été projetés sur les théâtres opérationnels de :

- Côte d'Ivoire
- Tchad
- Mali
- Djibouti
- Jordanie
- Afghanistan.

PLAN DE L'H.I.A. LEGUEST



- Bâtiment 01** : Consultation oto-rhino-laryngologie
Consultation ophtalmologie
- Bâtiment 02** : Odontologie
Hospitalisation oto-rhino-laryngologie
Chirurgie viscérale
Hôpital de jour
- Bâtiment 03** : Chirurgie orthopédique
Hospitalisation ophtalmologie
Consultation d'anesthésie
- Bâtiment 04** : Médecine physique et réadaptation
- Bâtiment 05** : Pharmacie hospitalière
- Bâtiment 06** : Service de médecine interne et maladies
infectieuses et tropicales
Cardiologie
Rhumatologie
- Bâtiment 07** : Dermatologie
Service des maladies digestives
- Bâtiment 31** : Endoscopie digestive
Point accueil
Vaguemestre
Salon de thé
Salon de coiffure
Service de location de téléphone et de
télévision
- Bâtiment 49** : Psychiatrie
Médecine des voyages et de prévention
Centre de prélèvements
- Bâtiment 50** : Structure des urgences
Réanimation
Bloc opératoire
Unité d'oxygénothérapie hyperbare
Imagerie médicale
Centre de décontamination polyvalent
- Bâtiment 52** : Accueil admissions

01/11/2014

Service des urgences

URGENCES

24h/24

7/7 jours

Secrétariat : 03 87 56 47 65

Dr Chai, chef de service
Dr Abdelkrim, médecin adjoint
Dr Gacia, médecin adjoint
Dr Converset, médecin adjoint

Service de réanimation

Secrétariat : 03 87 56 47 63

Dr Placade, chef de service
Dr Landy, médecin adjoint
Dr Gagnon, médecin adjoint

Unité d'oxygénothérapie hyperbare

Accueil : 03 87 56 22 85

Dr Abdelkrim, responsable d'unité

Service d'anesthésie

Secrétariat : 03 87 56 23 50
03 87 56 23 06

Dr Boulland, chef de service
Dr Nadaud, médecin adjoint
Dr Vichard, médecin adjoint
Dr Becret, médecin adjoint
Dr Millot, médecin adjoint

Service de médecine physique et réadaptation

Secrétariat : 03 87 56 47 90

Dr Facione, chef de service
Dr Maillard, spécialiste appareillage

Service d'imagerie médicale

Secrétariat : 03 87 56 47 83

Dr Lapierre-Combes, chef de service
Dr Gervaise, médecin adjoint
Dr Pernin, médecin adjoint
Dr Naulet, médecin adjoint

Médecine des voyages et de prévention Centre de prélèvements

Secrétariat : 03 87 56 48 62

Dr Prunier-Duparge, chef de service

Laboratoire de biologie médicale

Secrétariat : 03 87 56 22 57

Dr Puyhardy, responsable de laboratoire
Dr Ragot, biologiste adjoint
Dr Saïdi, biologiste adjoint
Dr Rouizon, biologiste adjoint

Pharmacie hospitalière

Secrétariat : 03 87 56 47 72

Dr Hofmann, chef de service
Dr Temporelli, pharmacien adjoint
Dr Almon, pharmacien adjoint

HIA Legouest

27 Avenue de Plantières

BP 90 001

57 077 METZ CEDEX 3

☎ 03 87 56 46 46



L'hôpital Legouest est un établissement
du Service de Santé des Armées.
Il est chargé du soutien des forces
armées et participe également
activement au service public hospitalier.

A ce titre, l'HIA Legouest reçoit en consultation,
en hospitalisation, pour des opérations ou des
examens tous les assurés sociaux, militaires et civils.

Il assure les **URGENCES** médicales et chirurgicales
24 h/24 et 7/7 jours.



Hôpital d'Instruction des Armées Legouest

Annuaire des services Mise à jour 1^{er} septembre 2013



Service de Maladies digestives

Secrétariat : 03 87 56 48 56

Pr Rey, chef de service
Dr Sava, médecin adjoint
Dr Massoure-Sockeel, médecin adjoint

Hôpital de jour médico-chirurgical

Secrétariat : 03 87 56 23 61

Dr Cinquetti, chef de service

Médecine interne et maladies infectieuses et tropicales

Secrétariat : 03 87 56 48 44

Dr Carassou, chef de service
Dr Karkowski, médecin adjoint
Dr Cinquetti, médecin adjoint

Cardiologie

Secrétariat : 03 87 56 48 44

Dr Braem, chef de service
Dr Brondex, médecin adjoint

Service de dermatologie

Secrétariat : 03 87 56 47 41

Dr Fougerousse, chef de service

Service de psychiatrie

Secrétariat : 03 87 56 47 54

Dr Carnio, chef de service
Dr Barthélémy, médecin adjoint
Dr Auxéméry, médecin adjoint
Mr Sellem, psychologue
M^{me} Oberlé, psychologue

Secrétariat centralisé de chirurgie

03 87 56 47 22 / 03 87 56 23 62

Service de chirurgie viscérale

Secrétariat : 03 87 56 48 31

Pr Sockeel, chef de service
Dr Châtelain, chirurgien adjoint
Dr De Saint Roman, chirurgien adjoint
Dr Fixot, chirurgien adjoint
Dr Viola, gynécologue vacataire

Service de chirurgie orthopédique

Secrétariat : 03 87 56 47 08

Dr Dusseau, chirurgien adjoint
Dr Legname, chirurgien adjoint

Service d'oto-rhino-laryngologie

Secrétariat : 03 87 56 22 53

Dr Salf, chef de service
Dr Trendel, médecin adjoint

Service d'ophtalmologie

Secrétariat : 03 87 56 22 39

Dr Salaun, chef de service
Dr Quiniou, médecin adjoint

Service d'odontologie

Chirurgie buccale et implantologie

Secrétariat : 03 87 56 47 01

Dr Dejean de la Batie, chef de service
Dr Brochard-Hamon, chirurgien-dentiste adjoint
Dr Gerbier, chirurgien-dentiste adjoint

HIA Legouest

27 Avenue de Plantières

57077 METZ Cedex 03



au coeur de Metz

Compétences

Qualité des soins

Technicité

Certifié

Ouvert à tous

Confort hôtelier

Proximité

Partenaire de santé publique

représentant des usagers : pour quoi faire ?

Sa mission

- ❑ La mission des *représentants des usagers* est définie par un certain nombre de textes, en particulier :
 - la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé,
 - L'ordonnance du 24 avril 1996,
 - La loi du 9 août 2004.
- ❑ Le RU agit principalement pour le respect des droits des usagers et l'amélioration qualitative du système de santé, spécifiquement du système de soin.
- ❑ Le RU représente les usagers du système de santé dans l'établissement de santé où il participe à différentes commissions, à la fois pour améliorer la vie quotidienne et pour faire valoir les droits des personnes malades .
- ❑ Cette mission ne peut être confiée que s'il est membre d'une association agréée (1) à laquelle il doit rendre compte, **sauf cas particulier des établissements hospitaliers militaires**.
- ❑ Il peut aider à élaborer les documents à destination des usagers (livrets d'accueil, questionnaire de sortie...)

(1) *Cet agrément est attribué par le ministère de la santé ou le préfet de région selon qu'il est donné sur un plan national ou régional. Les conditions d'agrément sont fixées par l'art. L.1114-1 du code de la santé publique – (activité effective et publique de l'association – actions de formation et d'info conduites. – indépendance – transparence de gestion – représentativité de l'association).*

représentant des usagers : pour quoi faire ?

CAS PARTICULIER DE L'HIA :

Conformément au décret n° 2005-213 du 2 mars 2005 et à la procédure interne, une **C**ommission de **R**elation avec les **U**sagers et de la **Q**ualité de la **P**rise en **C**harge (**CRUQPC**) est destinée à veiller au respect des droits des patients et à leur faciliter les démarches.

Cette commission est composée des membres * suivants :

* *tous les membres ont un suppléant*

- **Président** : médecin-chef de l'HIA
- **Médiateur médical** : médecin conciliateur militaire extérieur,
- **Médiateur non médical** : personnel civil de la DEFNAT
- **Directeur des soins** (gestion des infirmiers de l'HIA)
- **Gestionnaire de l'HIA**
- **Invités**
- **Représentants des usagers militaires** :
 - En activité : 1
 - En retraite : 1 représentant d'association
 - " : 1 représentant de l'ONAC
- **Représentants des usagers civils** d'association agréés :
 - Association des Paralysés de France : 1
 - Association Metz Diabète : 1
 - Fédération Nationale des Accidentés de la Vie : 1
 - Union Nationale des Amis et Familles de Malades Psychiques : 1
- **Responsable qualité** : coordonnateur qualité (pilote de la démarche certification)

un représentant des usagers : pour quoi faire ?

Cadre d'exercice de la représentation

- Autant de cadres d'exercice que de RU eux-mêmes. Certains cumulent les mandats, bien qu'étant une activité bénévole exercée généralement par des retraités, cela devient parfois un plein temps !
- Représentation portée par un titulaire et un suppléant qui pourraient travailler en binôme complémentaire : réalité plus con trastée!
- Participation à des commissions portant sur des sujets particulièrement techniques. **Son rôle n'impose pas des connaissances spécifiques particulières, seulement des bases de compréhension, pour parler simplement en usager éclairé au nom d'une meilleure prise en charge.**
- Le RU est un bénévole , retraité le plus souvent en raison de la disponibilité nécessaire.
- Il a un devoir de discrétion, il doit respecter la vie privée des patients et leur intimité, **il est soumis au secret professionnel.**

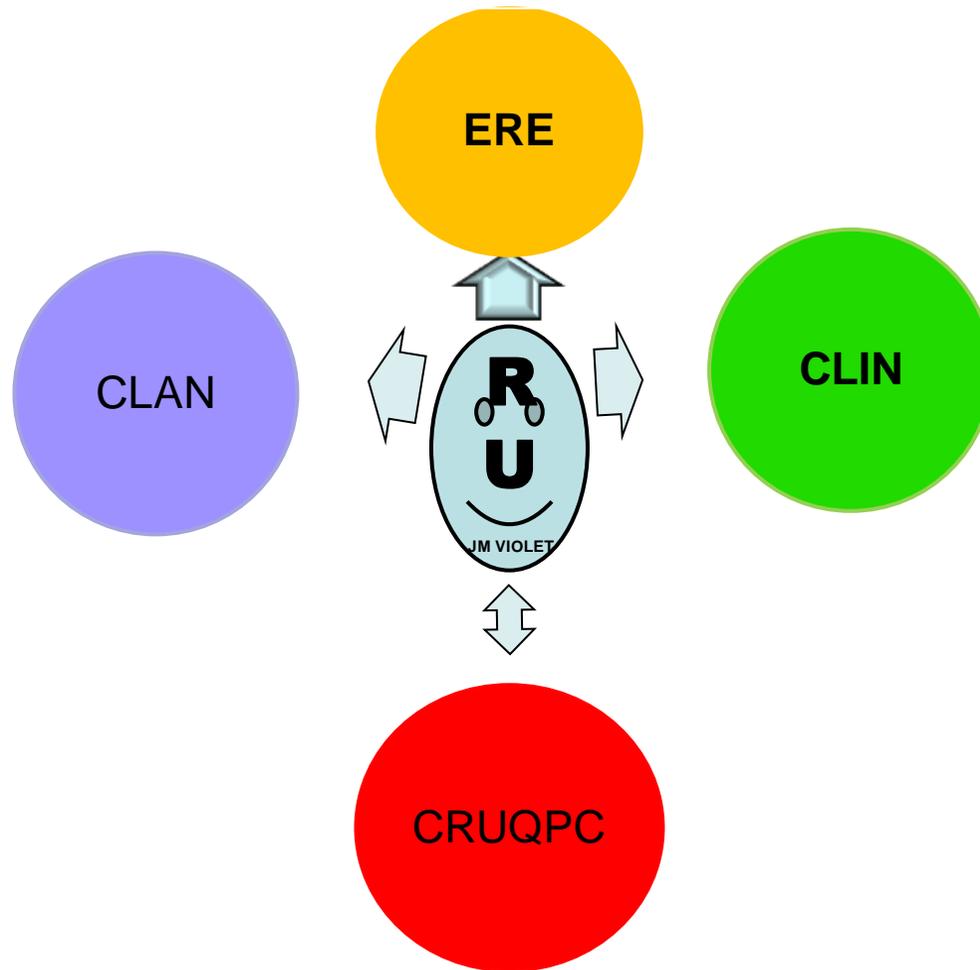
Comment le contacter ?

En s'adressant :

- N° de téléphone personnel ou de l'association agréée
- Au cadre de santé du service où est accueilli le patient
- Au médecin-chef adjoint ou au responsable qualité
- Au secrétariat général de la chefferie.

représentant des usagers : pour quoi faire ?

- Où siège t-il ?



représentant des usagers : pour quoi faire ?

CRUQPC – *tous les membres sont astreints à la confidentialité – présence obligatoire de 2 RU -*

(Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge)

C'est dans cette commission principalement, qui se réunit trimestriellement que le RU s'implique au nom des usagers dans l'administration ou l'organisation de l'HIA, en contribuant à l'amélioration de la vie quotidienne du patient. La CRU est un lieu de parole et d'expression permettant la relation directe et privilégiée avec le médecin-chef, le médiateur médical, les RU des autres associations, afin de prendre connaissance des éléments statistiques établis par le service qualité

➤ **De quoi parle t-on en CRUQPC ?**

De tout ! Tous les aspects de vie du patient (droits et prise en charge) se déclinent selon la sensibilité du RU et la manière dont l'établissement fonctionne, on pourra y parler par exemple :

- **L'accueil et l'administratif**
 - qualité de l'accueil,
 - délais d'attente,
 - honoraires et facturation,
 - conditions de l'admission etc...
- **Concernant le domaine médical**
 - cabinet dentaire d'implantologie créé depuis début 2012,
 - actes médicaux,
 - diagnostic médical,
 - secret médical/confidentialité,
 - accès au dossier médical,
 - relations avec le médecin et les personnels soignants,
 - coordination interne entre les services,
 - infections nosocomiales,
 - évènements indésirables et graves (FEI, FEG) etc..

représentant des usagers : pour quoi faire ?

▪ Les soins

- actes paramédicaux,
- les relations avec le personnel soignant et non soignant,
- prise en charge de la douleur,
- orientation après la prise en charge,
- préparation de la sortie de l'établissement,
- bien traitance/maltraitance,

▪ La vie quotidienne de l'hôpital

- vols, pertes d'objets, de vêtements
- identification des patients
- signalétique /orientation
- accessibilité aux personnes handicapées
- respect de la personne hospitalisée
- l'hôtellerie, restauration
- relations avec les autres patients...

➤ Exemples concrets de dossiers étudiés :

Livret d'accueil - mise à jour annuelle .

Le dossier de pré-admission :

dont le but est de pouvoir s'occuper de la partie administrative en amont de l'hospitalisation afin d'ôter tout stress pour le patient, et de connaître les modalités de prise en charge par sa complémentaire santé.

les remarques des 2 membres de la CRU ont bien été prises en compte.

Le circuit du dossier de pré-admission est en cours de modification. Pour réaliser les formalités d'admission, le patient pourra au choix :

- passer au bureau accueil
- envoyer le dossier de pré-admission : par mail, voie postale, fax
- le déposer au SHSE ou directement dans les services cliniques.

Informations à diffuser sur la chaîne interne télévisée :

- Il est demandé aux usagers ce qu'ils souhaiteraient voir diffuser sur cette chaîne :
- les résultats des enquêtes de satisfaction
- les indicateurs nationaux IPAQSS (Indicateur Pour l'Amélioration de la Qualité de la Sécurité des Soins) *par ex. : indic. HAS pour savoir si la douleur du patient est bien prise en charge.*
- le rôle des représentants d'usagers et la composition des membres de la CRU avec les coordonnées
- des informations sur les thérapies
- des indicateurs sur le fonctionnement des urgences.

Audit confidentialité demandé par la chefferie

Audit d'observation : respect de la confidentialité des données du patient.

Certification pour conformité aux recommandations de l'HAS

par ex. : organisation du bloc opératoire,
gestion du dossier patient,
information et consentement du patient

A noter que tous les résultats des certifications sont publiés (étab. militaires ou civils)

représentant des usagers : pour quoi faire ?

- **CLAN – Comité de Liaison Alimentation et Nutrition**

- structure consultative à impulsion d'actions de formation, soucieuse du PNNS (programme national nutrition sante-prévention nutritionnelle)- sécurité alimentaire en restauration collective prise en charge individuelle diététique.

Enquête de satisfaction sur les repas 2013,

Diffusion : fiche de conseils lors de troubles de la déglutition,

Informations diététiques telles que lipides, acides gras et oméga 3-classification –effets -apports-sources.

Informations nutrition entérale (méthode de substitution de l'alimentation orale)

etc...

représentant des usagers : pour quoi faire ?

- **CLIN – Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales**

- ❑ **Comité obligatoire** par loi du 1^{er} juillet 1998
- ❑ **Sensibilisation des professionnels d'un risque inhérent à l'activité de soin**
- ❑ **Politique de prévention transparente.** Ces infections peuvent être directement liées aux soins (par ex. l'infection d'un cathéter) ou simplement survenir lors de l'hospitalisation indépendamment de tout acte médical (par ex. une épidémie de grippe).
- ❑ **Indicateurs de surveillance et de résultats des actions de lutte établis régulièrement** par ex. Hygiène des mains – inspection du site opératoire... (*publiés sur le site de l'HAS*).
- ❑ **Attente légitime des usagers qui souhaitent connaître le niveau de sécurité et de qualité des soins dans les hôpitaux.**
 - *Exemple de thèmes développés au cours des réunions :*
 - *Dépistage microbiologique des patients à l'HIA Legouest*
 - *Consommation des antibiotiques à l'HIA Legouest.*

représentant des usagers : pour quoi faire ?

- **ERE** – Espace de Réflexion Ethique

COMMENT LE DÉFINIR ?

Un espace de réflexion éthique (ERE) se tient à l'H.I.A. Legouest à raison de 3 ou 4 séances par an.

Il vise par le développement d'une variété de perspectives et d'échanges d'expérience, une mise en question des pratiques professionnelles par un repositionnement ou une autocritique. Cela peut paraître difficile pour certains, préférant s'en tenir à leurs certitudes ou prenant à cœur leurs croyances personnelles. D'autres rationalisent leur manque d'intérêt pour l'éthique en disant privilégier une démarche pragmatique qui vise l'efficacité.

S'il est impossible d'enjoindre ceux qui s'y refusent à penser, l'espace de réflexion éthique permet à certains d'éveiller leur conscience à certaines interrogations et problèmes moraux.

QU'EST-CE QU'IL S'Y PRODUIT ?

Les animateurs font circuler la parole en veillant à ne jamais enfermer les propos dans un savoir préétabli ou dans quelque chose qui ressemblerait de près ou de loin à un enseignement

L'éthique n'est pas au service de la gestion des ressources humaines, ni de quoi que ce soit, elle n'est pas une méthode de prévention des risques psychosociaux ou de promotion de l'efficacité par une meilleure organisation des relations de travail. Réfléchir sur l'éthique ne doit pas non plus contribuer à une quelconque victimisation ou postuler des idéaux hors d'atteinte.

➤ ***Quelques thèmes abordés en réunion :***

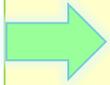
- *port d'une arme en salle d'opération en OPEX ? Notre éthique est-elle projetable en OPEX.*
- *Les cultes au sein de l'HIA,*
- *Conflits d'intérêt (notamment avec les industries pharmaceutiques),*

représentant des usagers : pour quoi faire ?



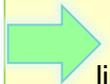
En conclusion :

• LE REPRÉSENTANT DES USAGERS :

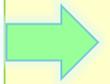


TRAVAILLE AVEC TOUS LES PROFESSIONNELS DE L'HIA à porter le point de vue concret des patients.

- Comment se traduisent pour eux, dans leur expérience d'utilisateur, les protocoles ?
- Comment voient-ils l'organisation de l'établissement ?
- Que veut dire le vécu de la douleur au quotidien ? Etc...



A UN RÔLE DE MÉDIATEUR (le RU a vocation à porter la parole des usagers donc à prendre parti sous les limites de la loi).



EST UN INTERLOCUTEUR EN CAS DE PLAINTES OU DE RÉCLAMATIONS

La participation des usagers se fonde essentiellement sur cette dimension de témoignage, et non sur des connaissances techniques, concurrentes de celles des professionnels.

N'EST PAS UN VISITEUR DE MALADE.

SANTÉ INFO DROIT Azur 0810 004 333 La ligne du **CISS** –Collectif Interassociatif Sur la Santé– peut répondre au grand public confronté à des difficultés, des doutes, des interrogations (*service gratuit – com 10ph locale depuis un poste fixe*).

**