

Le 27/01/2023



L'ASSOCIATION DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS DANS L'ANALYSE DES EIAS





Centre Hospitalier Intercommunal nord Ardennes

4 sites - MCO/SSR/USLD :

- Site de Charleville-Mézières
 - Site de Nouzonville
 - Site de Sedan
 - Site de Fumay
-
- 8 EHPAD



Coordination de la gestion des risques : Comment ?



- Nomination par la Direction en partenariat avec le PCME :
 - des responsables de risques désignés par domaine = **ROSACE**
 - des correspondants des vigilances réglementaires = **Tableau**

LISTE DES CORRESPONDANTS POUR LE SIGNALEMENT DES VIGILANCES											
DEFINITIONS DES VIGILANCES											
HEMO VIGILANCE Ensemble des processus organisés de gestion des risques d'effets indésirables liés à l'utilisation des produits sanguins labiles qui comprend le signalement, l'enregistrement et l'évaluation des effets indésirables et la traçabilité des unités utilisées depuis la collecte jusqu'au receveur.	PHARMACO VIGILANCE Ensemble des processus organisés de gestion des risques d'effets indésirables résultant de l'utilisation des médicaments et produits à usage humain.	MATERIO VIGILANCE Ensemble des processus organisés de gestion des risques d'événements indésirables liés à l'utilisation des dispositifs médicaux qui comprend le signalement, l'enregistrement, l'analyse, l'évaluation et la maîtrise des risques d'événements indésirables.	REACTO VIGILANCE Surveillance des incidents et risques d'incidents résultant de l'utilisation d'un dispositif médical de diagnostic in vitro (DMDIV).	INFECTIO VIGILANCE Les infections nosocomiales sont des infections contractées lors d'un séjour à l'hôpital. Elles sont provoquées par des microorganismes (bactéries, virus, parasites ou champignons) qu'un patient peut acquérir au cours de son séjour hospitalier, mais également dont il peut être porteur avant son admission.	IDENTITO VIGILANCE Système de surveillance et de prévention des erreurs liées à l'identification des patients. Elle vise à garantir que tous les patients soient correctement identifiés tout au long de leur prise en charge dans l'hôpital et dans les échanges de données médicales et administratives. L'objectif est de fiabiliser l'identification du patient et les documents le concernant tout au long de la prise en charge.	BIO VIGILANCE (PMO) Ensemble des mesures réglementaires et techniques destinées à prévenir les risques liés à l'utilisation de divers éléments du corps humain (organes, cellules, tissus).	RADIO PROTECTION Ensemble des mesures réglementaires et techniques destinées à assurer la protection sanitaire de la population et des travailleurs contre les rayonnements ionisants.	AMP VIGILANCE Surveillance des incidents relatifs aux gamètes, aux tissus germinaux et aux embryons utilisés à des fins d'Assistance Médicale à la Procréation ou de préservation de la fertilité, des effets indésirables observés chez les donneurs de gamètes ou chez les personnes qui ont recours à l'AMP.	AQUA VIGILANCE Système de surveillance et de maîtrise des risques liés à la production d'eau en hémodialyse.	ANTIBIO THERAPIE Domaine relatif à la prévention de l'antibio résistance et à la promotion du bon usage des antibiotiques.	MAGNETO PROTECTION Ensemble des mesures réglementaires et techniques destinées à assurer la protection des travailleurs contre les risques liés aux champs électromagnétiques (mesures applicables depuis le 01/01/2017 dans les établissements de santé concernés).
CORRESPONDANTS											
Médical CM Dr A. FRANCOIS Poste : 87447 Médical PO Dr C. SCHULTZE Poste : 28074 BIP : 46 Président du CQTH Dr K. BRENKLE Poste : 87291 BIP : 236 Paramédical Mme M. BARATHIEU Poste : 87858 0625813519	Pharmaceutiques Dr L. THIRIET Poste : 87281 Dr O. GALLON Poste : 81414	PUI (DMs et DMNS et DMI hors Ortho) Dr LETELLIER Poste : 87381 UCPS (DMI Ortho) Dr C. FACCHIN Poste : 87379 DMNS Biomédical Mr V. BELVISO Poste : 87114 0612016621 DM (Dispositifs Médicaux Implantables)	Médical Dr T. BEUVELET Poste : 86570	Pharmaceutique Dr B. FRADIN Poste : 87339 0629107439	Médical Dr M.-C. HIRSCHAUER Poste : 87515 Administratif Mme I. BEAULIEU Poste : 28604	Médical Dr B. APPERT Paramédical M. B. SUAN et M. L. MARTINS DA SILVA Poste : 87241 - 1968	Médical Dr P. CART Poste : 86614 BIP : 270 Paramédical Mme D. HENNEAUX Poste : 87132 Mr B. POLLET Poste : 87182	Médical Dr E. MEREB Poste : 86270 Paramédical Mme B. HENON Poste : 87393	Pharmaceutique Dr L. SOUSSI Poste : 87193 Paramédical Mme F. CLOUET Poste : 87476	Pharmaceutique Dr O. GALLON Poste : 81414 Médical Dr P. CART Poste : 86614 BIP : 270 Paramédical Mme N. PETIT Poste : 87322 Mr A.L. POUPLIER Poste : 87322	



- Tous les responsables de risque ne sont pas forcément Correspondant d'une vigilance

(Ex: parcours, PEC Médicale, DRH, SSIH...)



- Un responsable de risques peut également être correspondant d'une vigilance

(Ex: infectiovigilance, identitovigilance ...)

LISTE DES CORRESPONDANTS POUR LE SIGNALEMENT DES VIGILANCES											ORG—622 Version 1 09/2022
DEFINITIONS DES VIGILANCES											
HEMO VIGILANCE	PHARMACO VIGILANCE	MATERIO VIGILANCE	REACTO VIGILANCE	INFECTIO VIGILANCE	IDENTITO VIGILANCE	BIO VIGILANCE (PMO)	RADIO PROTECTION	AMP VIGILANCE	AQUA VIGILANCE	ANTIBIO THERAPIE	MAGNETO PROTECTION
Ensemble des processus organisés de gestion des risques d'effets indésirables liés à l'utilisation des produits sanguins labiles qui comprend le signalement, l'enregistrement et l'évaluation des effets indésirables et la traçabilité des unités utilisées depuis la collecte jusqu'au receveur.	Ensemble des processus organisés de gestion des risques d'effets indésirables résultant de l'utilisation des médicaments et produits à usage humain.	Ensemble des processus organisés de gestion des risques d'événements indésirables liés à l'utilisation des dispositifs médicaux qui comprend le signalement, l'enregistrement, l'analyse, l'évaluation et la maîtrise des risques d'événements indésirables.	Surveillance des incidents et risques d'incidents résultant de l'utilisation d'un dispositif médical de diagnostic in vitro (DMDIV).	Les infections nosocomiales sont des infections contractées lors d'un séjour à l'hôpital. Elles sont provoquées par des microorganismes (bactéries, virus, parasites ou champignons) qu'un patient peut acquérir au cours de son séjour hospitalier, mais également dont il peut être porteur avant son admission.	Système de surveillance et de prévention des erreurs liées à l'identification des patients . Elle vise à garantir que tous les patients soient correctement identifiés tout au long de leur prise en charge dans l'hôpital et dans les échanges de données médicales et administratives. L'objectif est de fiabiliser l'identification du patient et les documents le concernant tout au long de la prise en charge.	Ensemble des mesures réglementaires et techniques destinées à prévenir les risques liés à l'utilisation de divers éléments du corps humain (organes, cellules, tissus)	Ensemble des mesures réglementaires et techniques destinées à assurer la protection sanitaire de la population et des travailleurs contre les rayonnements ionisants.	Surveillance des incidents relatifs aux gamètes, aux tissus germinaux et aux embryons utilisés à des fins d'Assistance Médicale à la Procréation ou de préservation de la fertilité, des effets indésirables observés chez les donneurs de gamètes ou chez les personnes qui ont recours à l'AMP.	Système de surveillance et de maîtrise des risques liés à la production d'eau en hemodialyse	Domaine relatif à la prévention de l'antibio-résistance et à la promotion du bon usage des antibiotiques	Ensemble des mesures réglementaires et techniques destinées à assurer la protection des travailleurs contre les risques liés aux champs électromagnétiques (mesures applicables depuis le 01/01/2017 dans les établissements de santé concernés)
CORRESPONDANTS											
Médecin CM Dr A. FRANCOIS Poste : 87447 Médecin CO Dr C. SCHULTZE Poste : 28074 BIP : 46 Président du C8TH Dr K. BRENKLE Poste : 87291 BIP : 236 Paramédical Mme M. BARATHIEU Poste : 87858 0625813519	Pharmaceutique Dr L. THIRIET Poste : 87281 Dr O. GALLON Poste : 81414	PUI (DMS et DMNS et DMI hors Ortho) Dr LETELLIER Poste : 87361 UCPS (DMI Ortho) Dr C. FACCHIN Poste : 87379 DMNS Biomédecin Mr V. BELVISO Poste : 87114 0612016621 DMs (Dispositifs Médicaux Steriles et Non Steriles) DMI (Dispositifs Médicaux Implantables)	Médecin Dr T. BEUVELET Poste : 86570	Pharmaceutique Dr B. FRADIN Poste : 87339 0629107439	Médecin Dr M-C. HIRSCHAUER Poste : 87515 Administratif Mme I. BEAULIEU Poste : 28604	Médecin Dr B. APPERT Paramédical M. B. SUAN et M. L. MARTINS DA SILVA Poste : 87241 - 1968	Médecin Dr P. CART Poste : 86614 BIP : 270 Paramédical Mme D. HENNEAUX Poste : 87132 Mr B. POLLET Poste : 87182	Médecin Dr E. MEREB Poste : 86270 Paramédical Mme B. HENON Poste : 87393	Pharmaceutique Dr L. SOUSSI Poste : 87193 Paramédical Mme F. CLOUET Poste : 87476	Pharmaceutique Dr O. GALLON Poste : 81414	Médecin Dr P. CART Poste : 86614 BIP : 270 Paramédical Mme N. PETIT Poste : 87322 Mr A.L. POULPIER Poste : 87322

La déclaration d'EI : Comment?



- Déclaration des événements indésirables informatisée, avec accès pour tous les agents
- Procédures et chartes dédiées



MO-930	Version N°4	Site CHInA	Page 1 / 4
Sharepoint, Déclarer un évènement indésirable (EI)			

Rédacteur : Equipe qualité gestion des risques Approbateur : L. ROBIN, Directrice qualité et gestion des risques	Document validé le 26/08/2022
---	-------------------------------

1. Objet

La déclaration d'un événement indésirable (EI) a pour objectif le signalement précoce et systématique des événements indésirables et des risques.
Elle s'inscrit dans une démarche d'assurance qualité et de gestion des risques adoptée par le Centre Hospitalier Intercommunal nord Ardennes (CHInA).

Le recensement et l'analyse des fiches transmises ont pour but :

- d'améliorer la sécurité des patients, des visiteurs et du personnel du CHInA
- d'apprécier la fréquence et la gravité des incidents et des accidents
- de mettre en œuvre un plan de prévention des risques.

La déclaration d'évènement indésirable concerne le signalement de faits ou de situations ayant engendré une difficulté, une désorganisation ou exposé à un risque.

Elle n'a pas pour objet de désigner des auteurs de faits.

Dans ce sens :

- **Une déclaration contenant des éléments de délation ne sera pas prise en compte.**
- Le déclarant ne signalera que ce qu'il aura lui-même constaté.

2. Domaine d'application

Cette procédure s'applique lorsqu'une situation à risque est identifiée ou dès qu'un incident et / ou accident est survenu au sein du CHInA ou est en rapport avec celui-ci.

Cette fiche concerne tout le personnel du CHInA. Elle peut également être remplie à la demande d'un usager, d'un patient ou d'un visiteur.

3. Définitions

3.1. Evénement indésirable

Certaines situations génèrent des événements indésirables définis comme un changement non souhaité affectant le déroulement normal d'un processus, produisant un résultat différent de celui escompté dans une situation habituelle et qui est, ou qui serait, potentiellement source de dommages.

Leur gravité fait distinguer plusieurs classes d'événements indésirables :

- L'incident est une action ou situation qui ne cause pas de dommage, mais dont le résultat est inhabituel et qui, dans d'autres circonstances, pourrait causer un dommage ;
- Le presque accident est un événement qui a entraîné une situation critique n'ayant pas engendré d'accident grâce à des conditions favorables réunies fortuitement ;
- L'événement précurseur d'accident est un événement critique qui peut conduire à l'accident avec une probabilité importante.
- L'événement sentinelle est un événement qui sert de signal d'alerte et déclenche systématiquement une investigation et une analyse ;
- L'accident est un événement ou enchaînement d'événements non intentionnels provoquant des dommages.

Le traitement et le suivi des EI : Comment ?

- Organisation de la Direction qualité gestion des risques avec une répartition de l'équipe qualité par pôles et secteurs d'activités pour le suivi du traitement des EI par les responsables désignés
- Planification de la revue des événements indésirables par pôle par le référent qualité en partenariat avec CSS, CDS, Médecin chef de pôle /service et responsable de risque pour le suivi des déclarations et des actions à mettre en oeuvre



Les relations avec les usagers sur le CHInA: Comment ?



Une Direction dédiée aux RU commune à la Qualité et à la Gestion des Risques

Le partenariat avec les RU sur le CHInA: Comment ?



Site CHInA

Vos droits
Vos devoirs
Vos informations

La Commission Des Usagers C.D.U.



Vos réclamations
Vos plaintes
Vos satisfactions



3

Rôle de la Commission des Usagers (CDU)
La Commission des Usagers veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches (Ex : accès au dossier, médiation, ...). Elle examine les plaintes et les réclamations et formule des recommandations contribuant à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leur entourage. Elle participe à l'élaboration des outils de recueil de la satisfaction des usagers (Ex : questionnaire de satisfaction)

Composition de la Commission Des Usagers
- Président(e) de la Commission
- Vice-président(e)
- Médiateurs médicaux et non médicaux
- Représentants des Usagers
- Médecin représentant de la Commission Médicale d'Établissement
- Invités permanents et non permanents

Rôle des Représentants des Usagers (RU)
Membres d'une association reconnue et agréée santé, ils sont les porte-parole de tous les usagers et s'engagent pour la santé de tous. Ils aident les usagers à faire entendre leur voix et les accompagnent dans leurs démarches. Ils veillent au respect des droits des usagers. Pour cela, ils siègent à diverses instances de l'établissement et participent à certains groupes de travail avec les professionnels de santé. Ils peuvent être sollicités directement par les usagers ou leurs proches.

Rôle des Médiateurs médicaux et non médicaux
Si un usager n'est pas satisfait des réponses données suite à une réclamation, il peut saisir un médiateur. Le médiateur a pour rôle de permettre des échanges dans la neutralité, l'indépendance et l'impartialité. Ce n'est ni un expert, ni un conciliateur, ni un juge et n'a aucun pouvoir décisionnel ni consultatif. Un compte-rendu de l'entretien est adressé au Président de la CDU, puis présenté en Commission. Des recommandations seront formulées afin de proposer des actions d'amélioration. L'utilisateur sera également informé des voies de recours dont il dispose le cas échéant.

VOS INTERLOCUTEURS

SITE DE CHARLEVILLE-MEZIERES	SITE DE FUMAY	SITE DE NOUZONVILLE	SITE DE SEDAN
Contact : Mme Florence BARTEL (Couloir central lettre Q) - 03 24 58 72 47 florence.bartel@ch-nord-ardennes.fr	Contact : Mme Isabelle FILIPPI - 03 24 53 93 96 Isabelle.FILIPPI@ch-nord-ardennes.fr	Contact : Mme Isabelle FILIPPI - 03 24 53 93 96 Isabelle.FILIPPI@ch-nord-ardennes.fr	Contact : Mme Sandie CARRE - 03 24 22 85 11 Sandie.CARRE@ch-nord-ardennes.fr

Représentant légal par délégation du Directeur d'établissement : Mme Linda ROBIN - Linda.ROBIN@ch-nord-ardennes.fr

Président :	M. Christian DEJARDIN
Vice-Président :	Mme Linda ROBIN
Médiateur médical :	
Titulaire	Dr Véronique WAUTELET
Suppléant	Dr Mathieu GIRARDIN
Suppléant	Dr Jean-Clément NWATCHOK
Médiateur non médical :	
Titulaire	Mme Pénélope BOSSUET
Suppléant	Mme Françoise CLOUET
Suppléant	M. Jean-Marc LAIR
Représentants des Usagers :	
RU Titulaire	M. Christian DEJARDIN UFC Que Choisir c.dejardin@wanadoo.fr
RU Titulaire	M. Eric VANDERSYPT Ligue Nationale contre le cancer eric.vds@orange.fr
RU Suppléant	Mme Marie-Pierre HOCHAR-MANZONI UFC Que Choisir odrema@yahoo.fr
RU Suppléant	Mme Mireille BOQUILLON Association Française des sclérosés en plaques mireille.boquillon@sfr.fr

Président :	Mme Linda ROBIN
Vice-Président :	Mme Colette DRAPIER
Médiateur médical :	
Titulaire	Dr Mathieu GIRARDIN
Suppléant	Dr Véronique WAUTELET
Suppléant	Dr Jean-Clément NWATCHOK
Médiateur non médical :	
Titulaire	Mme Delphine LOURDEZ
Suppléant	M. Cyril GROSS
Suppléant	M. Jean-Marc LAIR
Représentants des Usagers :	
Ru Titulaire 1	Mme Colette DRAPIER SOS Hépatite et Maladies du foie colettedrapier@sfr.fr
RU Titulaire	Mme Martine DEGRAEVE Ligue Nationale contre le cancer m.degraeve0@gmail.com
RU Suppléant	Mme Agnès MICHEL SOS Hépatite et Maladies du foie agnes.michel10@orange.fr
RU Suppléant	/

Président :	Mme Linda ROBIN
Vice-Président :	Mme Colette DRAPIER
Médiateur médical :	
Titulaire	Dr Véronique WAUTELET
Suppléant	Dr Jean-Clément NWATCHOK
Suppléant	/
Médiateur non médical :	
Titulaire	Mme Corinne PODVIN
Suppléant	Mme Valérie HOURLIER
Suppléant	/
Représentants des Usagers :	
Ru Titulaire	Mme Colette DRAPIER SOS Hépatite et Maladies du foie colettedrapier@sfr.fr
RU Titulaire	Mme Mireille BAUDOIN Ligue Nationale contre le cancer jmarie.baudoine@wanadoo.fr
RU Suppléant	/
RU Suppléant	Mme Jeannine RAHIER Ligue Nationale contre le cancer jeanine.rahier@sfr.fr

Président :	Mme Marie-Pierre MANZONI-HOCHAR
Vice-Président :	Mme Linda ROBIN
Médiateur médical :	
Titulaire	Dr Marie-Claire HIRSCHAUER
Suppléant	Dr Mathieu GIRARDIN
Suppléant	Dr Véronique WAUTELET
Médiateur non médical :	
Titulaire	Mme Constance NEYEN
Suppléant	Mme Christine CORNET
Suppléant	M. Jean-Marc LAIR
Représentants des Usagers :	
Ru Titulaire	Mme Marie-Pierre HOCHAR-MANZONI UFC Que Choisir odrema@yahoo.fr
RU Titulaire	Mme Agnès MICHEL SOS Hépatite et Maladies du foie agnes.michel10@orange.fr
RU Suppléant	M. Christian DEJARDIN UFC Que Choisir c.dejardin@wanadoo.fr
RU Suppléant	Mme Aurélie REGNIER-TRUSSARDI Ligue Nationale contre le cancer trussardi.regnier@wanadoo.fr

Le partenariat avec les RU sur le CHInA: Comment ?



- 4 Commissions Des Usagers
- une CDU par site
- avec des RU nommés sur chacun des sites
- **représentativité**

- + Présence des RU aux instances (CSIRMT, CS) , en COPIL QGdR
- + Création d'un COPIL dédié aux Droits et Devoirs des Usagers.

CDU 2022

	CHARLEVILLE	SEDAN	FUMAY	NOUZONVILLE
Trimestre 1	09 mars à 14h30	09 mars à 9h00	11 mars à 9h30	11 mars à 14H00
Trimestre 2	08 juin à 14h30	08 juin à 9h00	03 juin à 9h30	10 juin à 14H00
Trimestre 3	07 septembre à 14h30	07 septembre à 9h00	09 septembre à 9h30	09 septembre à 14H00
Trimestre 4	07 décembre à 14h30	07 décembre à 9h00	09 décembre à 9h30	09 décembre à 14H00

Cellule d'information Intersites des RU 2022

Semestre 1	20 Mai 14h
Semestre 2	31 octobre 09h00

COMITE DES USAGERS DU GHT

Vendredi 16 Décembre 2022

Association des RU dans l'analyse des EIAS : Comment ?



➤ PAR L'INFORMATION A CHAQUE CDU TRIMESTRIELLE DU BILAN:

- des EI-EIAS déclarés :
 - Par site
 - Par pôle
 - Par service
 - Par type de risques
- des EIG déclarés
- Des CREX réalisés, des actions identifiées et du suivi de leur mise en oeuvre

Association des RU dans l'analyse des EIAS : Comment ?



- Participation des RU aux revues d'EI interétablissement organisées sur le GHT (3/ an)
- Participation des RU aux CREX pour l'analyse approfondie de certains évènements

- Participation des RU récente sur le CHInA : 1er CREX en présence des RU en janvier 2022
- Beaucoup d'échanges et de discussions autour de ce projet d'intégration des RU
- ▶ Décision collégiale RU/Direction/PCME : Participation des RU selon le type d'évènement et l'analyse à mener

3 EXEMPLES d'Association des RU dans l'analyse des EI-EIAS sur le CHInA



- **1 CREX organisé suite à une réclamation réceptionnée par la Direction et traitée par la DRU**

Participants : Equipe du SAU et du laboratoire d'analyse médicale, DQGdR

- **1 CREX réalisé suite à la déclaration d'un EI en lien avec le domaine de la maintenance du matériel biomedical (lèves-malades)**

Participants : Equipe du service de soins et du service biomedical, DQgDR

- **1 CREX à venir (février) suite à la déclaration d'un EIG et abordant l'obligation d'assurer la sécurité des résidents d'EHPAD tout en respectant le droit et la liberté d'aller et venir.**

Participants : Equipe de l'EHPAD, Directrice des EHPAD du CHInA, CD08, DQGdR

CONCLUSION :

Si la participation des RU est un attendu de la Certification ...

3. L'implication des responsables usagers et des associations de patients

Engagement de l'ES pour soutenir le partenariat avec les RU & associations de patients

- Sollicitation
- Information dans un langage accessible
- Écoute
- Inscription dans une réelle dynamique
- Accès aux résultats
- Force de propositions
- Avis pris en compte

Exemple de démarches d'intégration de l'expertise du patient

- Actions de sensibilisation et d'information auprès des patients
- Projets d'amélioration de la vie quotidienne des patients (accueil, locaux, signalisation)
- Analyse des plaintes, réclamations, EIG, EIAS, questionnaires de satisfaction, e-Satis (résultats et verbatim)
- Projet des usagers articulé avec le projet médical et soignant

HAS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Démarche : 40066 DEM-21018 > CER-19032 > GRII-136344

Site géographique
CHI NORD ARDENNES - SITE CH DE CHARLEVILLE-MEZIERES

Service Unité

Méthode Sous méthode
Audit système Représentants des usagers

Créé par Saisie par
Linda ROBIN Linda ROBIN

Critère n°3.2-11

L'établissement assure l'implication des représentants des usagers et des associations de patients au sein de l'établissement, dans les instances et dans la vie de l'établissement

Crit.3.2-11-ee04-ASY

Les représentants des usagers ont connaissance des plaintes et réclamations, des événements indésirables graves, des EIAS, des réponses aux questionnaires de satisfaction, des résultats d'e-Satis et participent aux évaluations des actions entreprises.

Oui Non Non applicable

Encouragement fort pour impliquer le plus possible les RU et les associations dans les établissements et leur permettre ainsi d'honorer pleinement leur rôle et leur mission de partenaires de la qualité de l'accueil et des soins

CONCLUSION :

... C'est avant tout une opportunité pour ...

• Les professionnels :

- Echanges directs avec les RU encore trop méconnus
- Réponses à des représentations et des interrogations
- Explication des contraintes
- Regard extérieur du RU en recul sur la situation , avec une approche et un questionnement différents
- Reconnaissance des RU comme véritables partenaires via leurs ressources, leurs réseaux , leurs leviers possibles
- L' analyse et le travail collaboratif pour le bien des usagers

• Les Représentants des Usagers

- Echanges directs avec les professionnels
- Réponses à des représentations et des interrogations
- Meilleure connaissance des organisations et de certaines obligations/réglementations
- Regard du professionnel confronté à la situation
- Positionnement du RU en tant que partenaires car analyse et travail collaboratif pour le bien des usagers
- Regard et abord enrichis par une meilleure connaissance des professionnels, des services, des organisations et des fonctionnements.

• L'établissement:

Association des professionnels et des RU qui **ouvre** l'analyse et la réflexion, **favorise** l'identification de leviers d'action possibles, **enrichit** la concertation et **encourage** le partage d'avis pour améliorer continuellement les services et les prestations aux usagers.

POUR L'USAGER:

Confirmation du Sens commun des missions des professionnels , des RU et des établissements avec une même finalité: la qualité et la sécurité des soins du patient accueilli /du résident accompagné

