



## Usagers et représentants des usagers acteurs de la prévention des infections associées aux soins

Sylvie Chassy, infirmière hygiéniste  
Arlin Rhône-Alpes

[sylvie.chassy@chu-lyon.fr](mailto:sylvie.chassy@chu-lyon.fr)

### Contexte, objectifs

Le collectif interassociatif sur la santé Auvergne Rhône-Alpes (CISS ARA) (<http://cissara.org/>) et l'Antenne régionale de lutte contre les Infections nosocomiales (Arlin) travaillent ensemble à l'élaboration d'outils et de formation des représentants d'usagers (RU). L'objectif est de permettre aux usagers et RU d'être acteurs de la prévention des infections associées aux soins (PIAS) dans leurs établissements de santé. Cette collaboration s'appuie sur le Programme national des actions de prévention des infections associées aux soins (Propias) 2015 :

- axe 1 thème 1 action 1 : développer et diffuser aux usagers et aux RU des outils d'aide à la communication avec les professionnels sur les IAS, et favoriser la prise de parole du patient (OSER)
- axe 1 thème 3 action 4 : former les RU, proposer des formations « compétences » PIAS

Dans un premier temps, une plaquette « J'OSE demander Pourquoi et Quand je fais une hygiène des mains » est créée avec deux objectifs :

- faciliter la communication entre l'utilisateur et le soignant (recto de la plaquette)
- participer à la prévention des infections manportées en apprenant à bien réaliser une hygiène des mains (verso de la plaquette).

### Méthode

Un groupe de travail CISS/Arlin a été constitué. Il a décidé la création d'une plaquette « J'OSE ».

Le CISS a assuré la mise en page.

La plaquette a été proposée aux équipes opérationnelles en hygiène (EOH), équipes mobiles en hygiène (EMH) et aux directions des établissements médico-sociaux dans le cadre de la semaine sécurité du patient en 2014 et 2015 et pour la journée hygiène des mains de l'organisation mondiale de la santé (OMS). Il était possible de commander gratuitement la plaquette, avec sa fiche pédagogique, auprès de l'Arlin.

Le groupe de travail a convenu de réaliser l'évaluation de cette action en assurant un suivi du nombre de plaquettes commandées et en mesurant l'impact de cette action grâce un questionnaire. Ce dernier devait être rempli avant le 31 décembre, en ligne ou en complétant un formulaire transmis à tous les demandeurs de plaquettes.

Parallèlement à cette action, un questionnaire, afin de connaître les besoins de formation des RU pour faciliter leur prise de parole lors des réunions du comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN), a été diffusé aux représentants d'usagers, par le CISS, pendant les RUNIIONS (réunion de RU) dans les différents territoires. Ce questionnaire fait suite aux difficultés régulièrement exprimées par les RU participant aux réunions de CLIN.

Le recueil des besoins a permis d'élaborer un programme de formation d'une journée, animé par un binôme médical/paramédical de l'Arclin et la chargée de formation du CISS.

Les formations ont été planifiées dans les territoires, au plus près des RU, à Lyon (69), Challes les Eaux (73) en 2016 et Saint Etienne (42) en 2017. Chaque session accueille 20 participants au maximum. Le programme s'articule autour de 2 axes :

- apport de connaissances sur les micro-organismes, la transmission croisée, les moyens de préventions, les indicateurs
- acquisition du savoir-être du RU en Réunion de CLIN : échanges après visionnage d'une vidéo amateur simulant une réunion de CLIN et après le témoignage d'un RU participant habituellement au CLIN. L'objectif est de permettre au RU d'identifier comment il peut être acteur en réunion de CLIN.

## Résultats

**3800** plaquettes « J'OSE » diffusées en 2014 et **5000** en 2015 soit :

- 55 établissements de santé (CHU, CH, Médecine chirurgie obstétrique (MCO), soins de suite et de réadaptation (SSR)...)
- 27 établissements médico-sociaux (Ehpad, foyer d'accueil médicalisé (FAM), maison d'accueil spécialisée (MAS), institut médico éducatif (IME)
- 3 EMH intervenant dans 35 à 50 Ehpad chacune.

Évaluation de l'impact de cette action : 40 % des établissements ont retourné le questionnaire :

- outil facilitant le dialogue soignant/patient-résident pour 70% des établissements
- 7 usagers/10 osent réaliser plus souvent un geste d'hygiène des mains
- 6 usagers/10 osent poser des questions sur l'hygiène des mains

L'évaluation de la satisfaction des RU suite aux deux formations 2016 met en évidence la satisfaction des participants : 62 % très satisfaits, 38 % satisfaits pour la première et 88,9% très satisfaits pour la deuxième. Suite à ces formations, les RU ont fait la demande d'un nouvel outil, une plaquette simplifiée sur les indicateurs. Elle est en cours d'élaboration.

Ces actions ont fait l'objet d'une communication orale, par un binôme CISS/Arclin, lors de la 7<sup>ème</sup> journée régionale ARS-HAS-CEPPRAL\* « Qualité et sécurité en santé – Innover pour la qualité et la sécurité des soins » le 13 octobre 2016. Cette communication a remporté le Prix de la Qualité, catégorie « Grand Prix du Jury ».

## Discussion

Les usagers et représentants des usagers (RU) verbalisent auprès du CISS leurs difficultés à être pleinement acteurs et sont en demande d'outils et de formation.

La plaquette « J'OSE » est un outil permettant d'inciter l'utilisateur et son entourage au dialogue avec le professionnel de santé. Le soignant, formé à l'hygiène des mains, participe ainsi à l'éducation de l'utilisateur : réaliser une hygiène des mains efficace, au bon moment.

Soignants éducateurs à la santé, usagers acteurs de la PIAS, représentants d'usagers acteurs lors de l'élaboration du programme d'action de lutte contre les infections associées aux soins : les usagers sont demandeurs.

Les professionnels de santé sont-ils prêts à leur laisser une place en tant qu'acteur de la prévention des infections associées aux soins ?

## Message à retenir

Usagers et représentants des usagers acteurs de la prévention des infections associées aux soins ?

Oui, à condition de leur proposer des outils concrets.

Représentant des usagers acteur en réunion de CLIN ?

Oui, avec une formation au préalable lui permettant d'acquérir les compétences PIAS nécessaires pour une participation active à l'élaboration du programme d'actions de lutte contre les infections associées aux soins de l'établissement.

\* CEPPRAL : Coordination pour l'évaluation des pratiques professionnelles en santé en Rhône-Alpes.



**USAGER**  
du système de santé

Je suis **ACTEUR** de la santé



**J'OSE**

demander aux soignants  
pourquoi et quand

Je fais une hygiène  
des mains

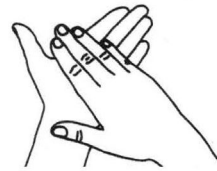


## Comment faire une hygiène des mains ?

Lavage au savon

ou

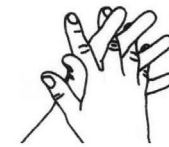
Friction avec un produit hydroalcoolique



1 - Paume sur paume  
Désinfection des paumes



2 - Paume sur dos  
Désinfection des doigts et des  
espaces interdigitaux



3 - Doigts entrelacés  
Désinfection des espaces interdigitaux et  
des doigts



4 - Paume /doigts  
Désinfection des doigts



5 - Pouce  
Désinfection des pouces



6 - Ongles  
Désinfection des ongles



7 - Poignets

## Plus d'informations ?

**ARLIN Rhône-Alpes**

Antenne Régionale de Lutte contre les Infections Nosocomiales  
Hôpital Henry Gabrielle - 20 route de Vourles - 69230 SAINT GENIS LAVAL  
[arlin.ra@chu-lyon.fr](mailto:arlin.ra@chu-lyon.fr) - <http://cclin-sudest.chu-lyon.fr/Antennes/RA/sommaire.htm> - 04 78 86 49 30

**CISS RA**

Collectif Interassociatif Sur la Santé Rhône-Alpes

Palais de la Mutualité - Place Antonin Jutard  
69421 LYON Cedex 3

contact@cissra.org - 04 78 62 24 53 - [www.cissra.org](http://www.cissra.org)

[http://cclin-sudest.chu-lyon.fr/Antennes/RA/Documents&outils/plaquette\\_Hygiene\\_Mains\\_ArlinRA.pdf](http://cclin-sudest.chu-lyon.fr/Antennes/RA/Documents&outils/plaquette_Hygiene_Mains_ArlinRA.pdf)