

## PRINCIPAUX POINTS CLÉS DU PROJET D'ÉTABLISSEMENT

- ☛ Lisez le projet d'établissement... et notez ci-dessous les points qui sont à vos yeux les plus importants pour les usagers.
- ☛ Un projet des usagers a-t-il été intégré au projet d'établissement comme le prévoit l'article R 1112-80 ?

En matière d'accueil des usagers et d'information :	Sur la sécurité des patients :
Sur la qualité des soins :	Sur le respect des droits des usagers :

## RÉSULTATS CLÉS DE LA DERNIÈRE CERTIFICATION

- ☛ Lisez le rapport de certification et notez ci-après les données les plus importantes.
- ☛ Consultez le site [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr)

Recommandations de la Haute Autorité de Santé (HAS) :	
Réserves éventuelles :	
Participation des RU à la CERTIFICATION :	<input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON

## INDICATEURS OBLIGATOIRES (en médecine-chirurgie-obstétrique - MCO)

## SCORES

- ☛ Lisez les fiches descriptives des indicateurs de qualité et de sécurité des soins sur le site de la HAS.

Indicateurs de lutte contre les infections nosocomiales

Indicateurs de qualité de la prise en charge

Score agrégé de lutte contre les infections nosocomiales	
Indice composite des activités de lutte contre les infections nosocomiales	
Indicateur de consommation de solutions hydro-alcoliques (ICSHA)	
Indicateur composite de lutte contre les infections du site opératoire	
Indicateur composite de bon usage des antibiotiques (ICATB)	
Indicateur composite de maîtrise de la diffusion des bactéries multi-résistantes (ICA-BMR)	
Qualité de la prise en charge : tenue du dossier patient	
Délai d'envoi du courrier de fin d'hospitalisation / document de sortie	
Mesure du poids	
Evaluation de la douleur	
Tenue du dossier anesthésique	
Réunion de concertation pluridisciplinaire en cancérologie	
Score de certification globale (e-satis) du patient	

© Tous droits réservés. Aucune partie de ce document ne peut être reproduite sous aucune forme ou par quelque moyen électronique ou mécanique que ce soit, par photocopie, enregistrement ou par quelque forme d'entreposage d'information ou de système de recouvrement, sans la permission écrite de France Assos Santé.

003-BO-RU-12-EG-2019

## Les données clés de mon établissement

Boîte à outils du RU

N° 3



**Représentant des usagers (RU) en établissement**, vous siégez en Commission des usagers, en Conseil de surveillance d'un établissement public de santé, ou en Conseil de surveillance ou d'administration d'un établissement privé. **Voici une fiche de synthèse qui vous donnera une vision globale de l'établissement dans lequel vous représentez les usagers. Remplissez-la** (ces données sont en général disponibles dans les plaquettes de présentation ou les sites Internet des hôpitaux, ou dans le rapport d'activité de l'établissement) et **n'hésitez pas à la diffuser aux représentants des usagers** en Conseil territorial de santé ou en conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA) ainsi qu'à votre délégation régionale France Assos Santé.



Remplissez cette fiche par vous-même pour vous faire votre propre opinion sur l'établissement, à partir des données qu'il peut vous fournir. Par ailleurs, il est recommandé de compléter le remplissage de cette fiche par une visite de l'établissement accompagné de l'un des responsables.

**Nom de l'établissement :** .....

**Tél. du standard :** .....

**Statut :**  public  privé à but lucratif  privé d'intérêt collectif (ESPIC)  autre

**Site Internet :** .....

A votre prise de mandat, **demandez à l'établissement de vous fournir ces documents :**

- L'organigramme de l'établissement, par pôles
- Le projet d'établissement
- Le dernier rapport d'activité
- Le règlement intérieur de la Commission des usagers
- Les rapports annuels de la Commission des usagers des 3 dernières années
- Les 3 derniers comptes rendus de réunion de la Commission des usagers
- Le dernier rapport de certification
- Le livret d'accueil
- Les questionnaires de satisfaction et leurs résultats
- Les résultats des indicateurs obligatoires de qualité et de sécurité des soins
- Le programme d'action relatif à la qualité et à la sécurité des soins



France Assos Santé  
10, Villa Bosquet - 75007 PARIS  
<https://extranet.france-assos-sante.org>

FONCTION	NOMS ET COORDONNÉES
Président du Conseil de surveillance	
Directeur	
Président de la Commission/Conférence médicale d'établissement (CME)	
Président de la Commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-technique	
Responsable qualité	
Gestionnaire de risques	
Responsable de la lutte contre les infections nosocomiales	
Référent alimentation nutrition/Président du Comité de liaison alimentation nutrition (CLAN)	
Référent douleur / Président du Comité de lutte contre la douleur (CLUD)	
Chargé des relations avec les usagers	
Médiateur médical de la Commission des usagers	
Médiateur non médical de la Commission des usagers	

INSTANCE	NOMS ET COORDONNÉES DES RU	
	Titulaires	Suppléants
Conseil de surveillance (ou CA dans certains établissements)		
Commission de l'activité libérale (établissements publics)		
Commission des usagers		
Comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN)		
Comité de liaison alimentation nutrition (CLAN)		
Comité de lutte contre la douleur (CLUD)		
Comité de coordination des vigilances et des risques sanitaires (COVIRIS)		

- La Commission des usagers se réunit au moins 4 fois par an :  OUI  NON
- Les RU ont accès à l'intégralité des dossiers de plaintes et réclamations :  OUI  NON
- Les frais de déplacement des RU sont effectivement remboursés :  OUI  NON
- La liste des membres de la Commission des usagers est connue des usagers :  OUI  NON
- Les RU ont accès à la synthèse des événements indésirables graves :  OUI  NON
- Il existe une maison ou un espace des usagers :  OUI  NON

NOM DE L'ASSOCIATION	Domaine d'intervention	NOMS ET COORDONNÉES du responsable

ACTIVITÉ	DONNÉES CLÉS
Nombre de lits :	
Nombre de passages aux urgences / an :	
Nombre de consultations externes / an :	
Nombre d'hospitalisations :	
Nombre de journées d'hospitalisation :	
Nombre d'actes réalisés en chirurgie ambulatoire :	
Nombre de médecins :	
Nombre de personnels soignants :	
Pour un établissement public, nombre de praticiens exerçant à titre libéral :	
Nombre d'assistants sociaux :	

Rechercher votre établissement sur : <https://www.sae-diffusion.sante.gouv.fr>

DONNÉES CLÉS Équipement / spécialités	
- Equipements particuliers ? Par exemple, permanence d'accès aux soins (PASS), salles d'opérations, scanners, IRM, autre équipement particulier :	
- Spécialités notables : chirurgie obstétrique, pédiatrie, soins de suite et de réadaptation (SSR), hospitalisation à domicile (HAD), santé mentale, soins palliatifs (SP) ?	

AUTRES DONNÉES CLÉS DU TERRITOIRE	
Conseil territorial de santé dans lequel se situe l'établissement :	
Groupement hospitalier de territoire (GHT) :	
Etablissement support du GHT :	
L'hôpital coopère avec les établis <sup>ts</sup> suivants :	- - - -

Trouver votre établissement sur la cartographie suivante : <https://cartographie.atih.sante.fr>

BUDGET DE L'ÉTABLISSEMENT (voir le rapport d'activité de l'établissement)	
Charges de personnel :	
Charges à caractère médical et pharmaceutique :	
Charges financières (dépenses financières et amortissements) :	
Dépenses totales :	