



« L'Expérience patient : Levier d'un véritable partenariat »

Porteur du projet : M. Luc Durand (Directeur des usagers) et Mme Marie Laurent-Daspas (RU, Directrice de la Ligue contre le cancer Gironde)

Acteurs du projet :

Elodie Vitry, Marie-Pierre Rodriguez, Hélène Hoarau-Uny, Julie Charlot, Angélique Fresard, Françoise Tissot (RU), François Holzl (RU)

Et l'ensemble des membres du de la Commission Des Usagers

Public cible : Patients, aidants, grand public et associations

Périmètre :

L'ensemble des usagers du CHU de Bordeaux et membres des associations

Contexte/constat :

- Loi HPST 2009: Démocratie sanitaire
- Projet d'établissement 2021-2025 en cours de rédaction
- Intégration au projet Patient Partenaire labellisé en 2018
- Question de santé publique : le bien-être est un état indissociable de la santé
- Partenariat avec l'Institut Français de l'Expérience patient

Objectifs :

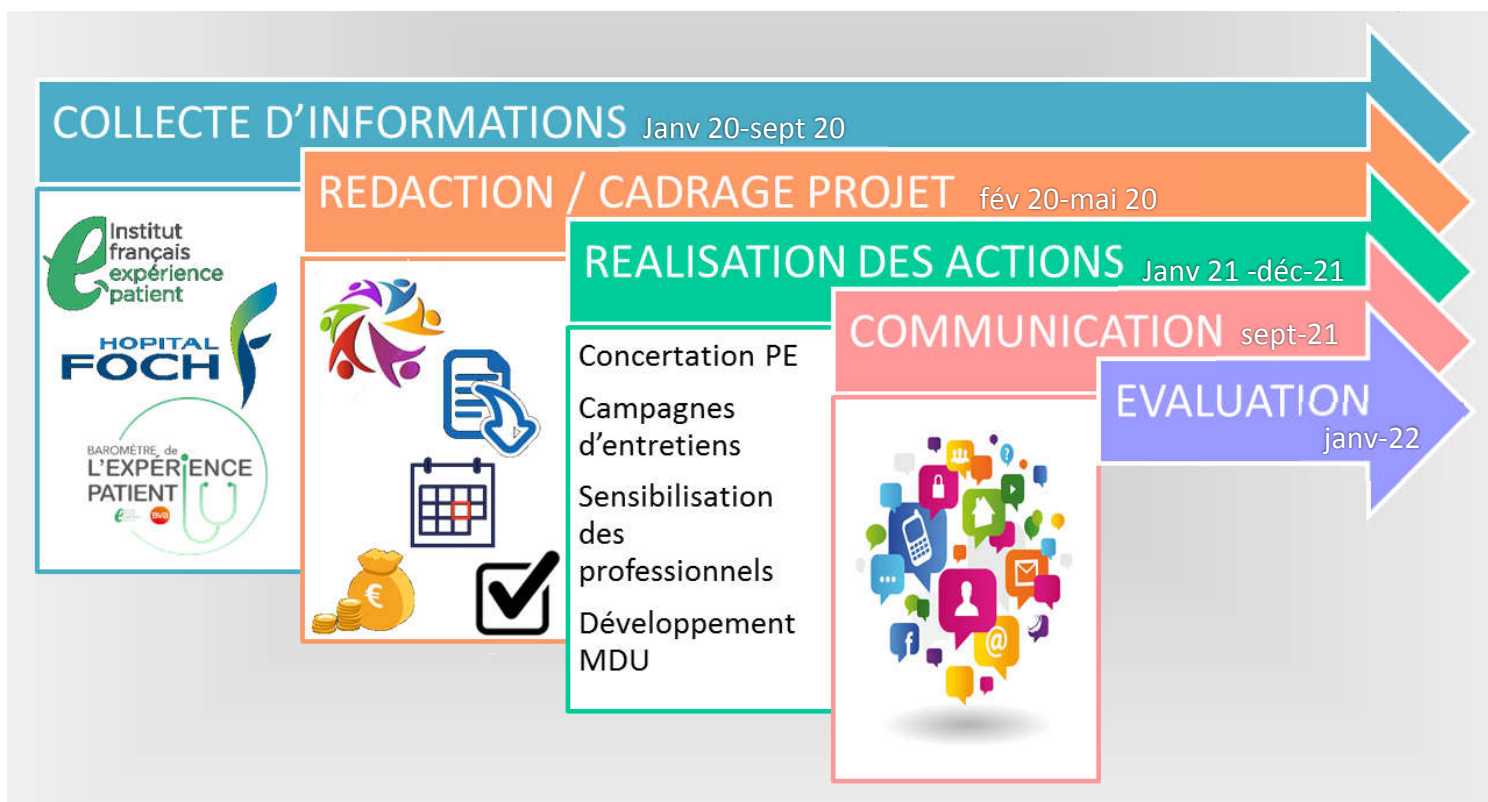
- Intégrer le savoir expérientiel des patients dans les réflexions autour des projets médico-soignant de services et de secteurs d'activités.
- Promouvoir la culture visant à mieux impliquer les patients dans leur prise en charge et dans la coordination des parcours notamment au moment de la sortie.
- Valoriser les démarches exemplaires dans l'élaboration des projets intégrant les usagers sur la base de leur savoir expérientiel.
- Créer les conditions de la confiance et de la transparence afin de recueillir et partager de façon libre et éclairée l'expérience des patients et de leurs proches
- Le savoir expérientiel des patients comme complément indispensable au savoir académique et technique des professionnels de santé

Livrables :

- Projet d'établissement concerté avec les usagers.
- Campagnes d'entretiens de recueil de l'expérience patient annuelles et plans d'actions associés
- Espace numérique des usagers comprenant des possibilités de dialogue direct (« tchat », permanences visio, formulaires de contact...)
- Campagne de communication et de sensibilisation à l'importance de l'intégration du patient et de son savoir expérientiel (capsules vidéos, utilisation des réseaux sociaux et des modes de communication internes)
- Aides-soignants de médiation



Les principales étapes du projet



Actions en cours/réalisées :

Campagnes de recueil de l'expérience patient via des entretiens non dirigés

- Formation IFEP au recueil de l'expérience patient
- Description du projet/Présentation aux instances
- Réalisation des supports d'information et d'analyse des entretiens
- Identification des secteurs prioritaires 2021 : Pédiatrie et Urgences
- Information des patients afin de disposer de leur accord pour un entretien de partage d'expérience (information orale et écrite).
- Réalisation des entretiens par un binôme formé dont un soignant (EN COURS)

Création d'un espace numérique des usagers

- Réflexion en CDU sur le contenu de l'espace
- Premier rdv avec la Direction de la communication et le service informatique pour envisager les solutions techniques les plus adaptées
- Etude de coût (EN COURS)

Aides-soignants de médiation

- Identification des problématiques
- Rédaction du projet et de la fiche de poste
- Validation institutionnelle
- Communication auprès des professionnels des SAU
- Choix des professionnels (EN COURS)

Points à discuter/ Points de vigilance



Solution technique espace usagers interne ou externe ?



Démarrage de la campagne d'entretiens sur la filière urgence / nouvelle organisation service et COVID



Prochaines actions :

Campagnes de recueil de l'expérience patient via des entretiens non dirigés

- Poursuite de la campagne d'entretiens Pédiatrie et Urgences
- Analyse des entretiens en équipe
- Plans d'actions suite aux campagnes d'entretiens 2021
- Formation de nouveaux interviewers
-

Création d'un espace numérique des usagers

- Choix de la solution technique
- Finalisation des contenus
- Elaboration de l'espace
- Organisation des modalités de dialogues directes/permanences/formulaires de contact
-

Aides-soignants de médiation

- Formation des professionnels choisis (médiation et droits des patients)
- Organisation des plannings et des temps de présence
- Mise en place
-



Financements et ressources

Subventions en cours de recherche

Ressources humaines : Temps dédié sur le poste de responsable des relations usagers

Evaluation du projet

Suivi bimestriel en Commission des Usagers

Indicateurs :

- Taux de réclamations
- Indicateurs de satisfaction
- Indicateurs de fréquentation et d'utilisation de l'espace numérique usagers
- Entretiens professionnels auprès des aides-soignants de médiation
- Actions prévues/actions réalisées suite aux campagnes d'entretiens

