

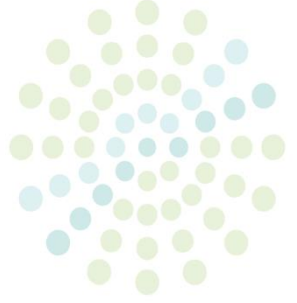
L'EXPÉRIENCE PATIENT AU CH ERDRE ET LOIRE

VIOLAINE BASSEMENT, INGÉNIEURE QUALITÉ

NELLY FAUVEL, COORDONNATRICE GÉNÉRALE DES ACTIVITÉS DE SOINS IRMT

PHILIPPE PLOQUIN, CADRE SUPÉRIEUR DE SANTÉ

INITIER L'EXPÉRIENCE PATIENT



291 lits – secteur EHPAD
154 lits – secteur sanitaire



Visite en juin 2023
Rapport provisoire en
juillet 2023
Rapport définitif en
novembre 2023



**Expérience patient en axe
d'amélioration**

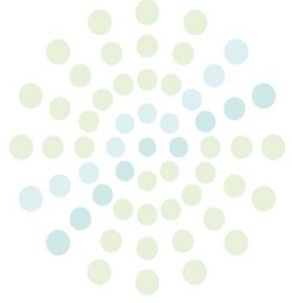


Réflexion institutionnelle
et souhait d'intégration
des **Représentants des**
Usagers à la démarche



Proposition de travail en CDU

DÉPLOYER L'EXPÉRIENCE PATIENT



Intégration des RU à la démarche

- Création d'un guide d'entretien semi-directif
- Besoin d'accompagnement des RU sur des entretiens libres

Recueillir l'expérience patient

- Mise en place d'un questionnaire de satisfaction alliant le quantitatif et le qualitatif
- Prise en compte du ressenti patient

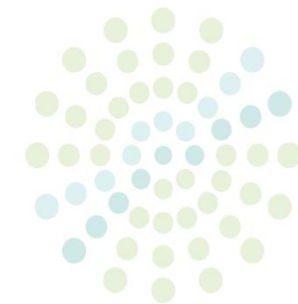
Rencontrer les patients

- Pérennisation de patients traceurs dans la démarche qualité
- Rencontre avec une patiente et une famille

Utiliser l'expérience patient pour améliorer notre offre de soins

- Parcours atypique structuré en maternité : échanger sur le vécu des patientes
- Démarche structurée mais aucun patient dans le dispositif

DES OUTILS AU SERVICE DE L'EXPÉRIENCE PATIENT



Diagnostic de maturité



Qualité des Soins
VOTRE AVIS EST PRÉCIEUX!

e-Satis Renseignez votre email à l'admission et répondez à e-Satis, l'enquête nationale de la Haute Autorité de santé.

Votre expérience est utile à tous !



Questionnaire de satisfaction Centre hospitalier d'Ancenis

Dans le but de répondre à vos besoins et à ceux des futurs patients, nous vous invitons à prendre quelques instants pour remplir ce questionnaire. Nous vous garantissons la confidentialité et l'anonymat des informations que vous nous transmettez. Votre opinion nous est précieuse et nous aidera à améliorer la qualité de nos services et de nos soins. Nous vous remercions par avance pour votre participation à cette enquête.

Merci d'entourer vos réponses

Notation	3	2	1	0	nc
Appréciation	tout à fait d'accord	d'accord	pas d'accord	pas du tout d'accord	non concerné

Accueil administratif

L'accueil qui m'a été réservé, à moi et mes proches, était agréable	3	2	1	0	nc
L'explication des démarches administratives était claire et compréhensible	3	2	1	0	nc

Service des urgences

L'accueil qui m'a été réservé par les professionnels de santé était adapté	3	2	1	0	nc
La durée d'attente m'a semblé acceptable	3	2	1	0	nc
Les professionnels de santé étaient polis et aimables	3	2	1	0	nc
Ma douleur a bien été prise en charge (soulagement, etc.) par les professionnels de santé	3	2	1	0	nc

Service d'hospitalisation

L'accueil qui m'a été réservé par les professionnels de santé était agréable	3	2	1	0	nc
Les professionnels de santé ont su me donner des explications sur mon état de santé et mes soins	3	2	1	0	nc
Les explications données par les professionnels de santé étaient claires et compréhensibles	3	2	1	0	nc
Les professionnels de santé restaient discrets à l'égard de sujets sensibles (état de santé, discussions personnelles...)	3	2	1	0	nc

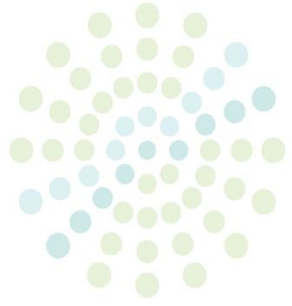
Prise en charge de la douleur

Ma douleur a bien été prise en charge (soulagement...)	3	2	1	0	nc
--	---	---	---	---	----

Versión : avril 2014



FAIRE VIVRE L'EXPÉRIENCE PATIENT



Nos motivations :

- Plusieurs démarches initiées
- Différents services engagés (imagerie, maternité, animation en EHPAD)



Nos limites :

- Equipe non structurée : effectif limité, absence d'un acteur sur une période, professionnels avec des périmètres d'activités larges (pas de temps « expérience patient »)
- Des acteurs parfois hésitants à se lancer

MERCI POUR VOTRE ATTENTION

