

## FICHE PROJET



### **Mise en place du Bureau V.E.C.U** « Valorisation de l'expérience et de la collaboration de l'utilisateur »

**Date :**  
Mai 2016

**Validé en CRU**  
juin 2016

#### CONSTATS :

- L'approche **Expérience patient** a été proposée dans les années 1990 en Grande Bretagne, puis aux États-Unis.
- Contrairement aux sondages de satisfaction classiques qui recueillent les jugements, les enquêtes utilisant l'approche expérience patient tentent de cerner **les aspects factuels de la réactivité des soins**.
- Au regard des études menées au Québec, la mesure de l'expérience patient informe de manière significative sur les façons d'améliorer la qualité. Elle permet d'évaluer la **dimension objective** de la prise en charge du patient.
- Elle souligne l'importance de pouvoir donner la parole aux usagers pour améliorer de **façon pragmatique** la prise en charge des patients en partenariat avec les professionnels de santé.
- **En France,**
  - Les patients ont une place dans le système de santé à travers les associations, les Comités des Relations avec les Usagers des établissements de santé ou les Conseils de la Vie Sociale dans les structures médico-sociales.
  - Ils sont également de plus en plus « outillés » à titre individuel pour participer activement à leur prise en charge à travers des programmes d'éducation thérapeutique et d'autres outils d'information et d'apprentissage.
  - L'expérience patient est de plus en plus reconnue comme faisant partie intégrante de l'évaluation de la qualité en milieu hospitalier (patient traceur, participation aux ateliers de simulations, au compte qualité des établissements...)
- **Au CH de LAON,**
  - La participation de l'utilisateur aux évaluations des pratiques professionnelles constitue depuis plusieurs années l'un des axes prioritaires de la politique Qualité Gestion des Risques.
  - Les résultats des enquêtes de satisfaction révèlent des marges d'amélioration sur la qualité ressentie par rapport à certains critères ou étapes du parcours du patient.
  - De ce fait, la commission des usagers propose, en complément des enquêtes de satisfaction déjà menées, de mettre en place une méthode d'évaluation de l'expérience du patient avec le concours des représentants des usagers et de patients collaborateurs.

Le groupe projet : Représentants des Usagers, Direction des soins, Service qualité, référents qualité, cadre de santé, IDE, AS , représentant des associations

#### REFERENTIELS

- Sondage Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (HCAHPS), Etats Unis
- Bureau de l'évaluation de l'expérience patient (BEEP) CHU Québec
- Manuel de procédure du Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patients canadiens (SEHPC), décembre 2015, institut canadien d'information sur la santé

|                           |  |
|---------------------------|--|
| <b>OBJECTIF(S) :</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluer et améliorer avec des patients collaborateurs l'ensemble des perceptions, des interactions et des faits vécus par les patients et leurs proches tout au long de leur trajectoire de soins et de services</li> <li>• Réaliser des sondages d'expérience ciblés sur des problématiques de prise en charge révélées par d'autres évaluations de pratiques professionnelles, enquêtes de satisfaction, plaintes et réclamations.</li> <li>• Disposer d'informations plus tangibles que celles provenant des enquêtes de satisfaction classiques, afin de définir des actions concourant à l'amélioration de la qualité de prise en charge des patients.</li> </ul>  |
| <b>ACTIONS</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en place un bureau de Valorisation de l'Expérience et de la Collaboration de l'Usager= V.E.C.U</li> <li>• Etablir une grille interne au CH, à partir des grilles standardisées reconnues (HCAHPS, SEHPC)</li> <li>• Désigner une équipe d'auditeurs, intégrant les représentants des usagers</li> <li>• Etablir une fiche informative/consentement à destination des patients pour promouvoir leur participation au sondage d'expérience (patients collaborateurs).</li> <li>• Définir des campagnes de sondage expérience patient selon des profils de prise en charge (exemple : sondage patient admis par les urgences, sondage patient SSR...)</li> <li>• Procéder au recueil selon un calendrier défini.</li> <li>• Analyser les résultats de ces campagnes et mettre en place un plan d'actions suivi par le bureau V.E.C.U et la commission des Usagers.</li> </ul> |
| <b>MOYENS NECESSAIRES</b> | <p><u>Moyens Humains</u> : Les membres du bureau d'évaluation expérience patient, dont les représentants des usagers. Les patients collaborateurs volontaires qui participent aux campagnes de sondage.</p> <p><u>Moyens matériel</u> : Formulaire de sondage (photocopies), logiciel SPHINX</p> <p><u>Moyens financiers</u> : en lien avec les besoins matériels</p>  |
| <b>ORGANISATION</b>       | <p>Validation de la fiche projet et de la mise en place de la commission par la CRU</p> <p>Appel à candidature pour composer le bureau d'évaluation d'expérience patient</p> <p>Etablir le règlement intérieur du bureau</p> <p>Organiser la première réunion avant fin septembre 2016</p>   |
| <b>EVALUATION(S)</b>      | <p>Nb de réunions du bureau</p> <p>Nombre de campagnes de sondage réalisées</p> <p>Nombre d'actions mises en place suite à ces enquêtes d'expérience</p> <p>Résultats enquêtes de satisfactions</p> <p>Nb et type de plaintes et réclamations</p>  |