

INFORMATION AUX PATIENTS

Evaluation et Valorisation de l'expérience de l'utilisateur

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 du Centre Hospitalier de LAON.

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. Nous vous proposons de répondre à quelques questions portant sur votre séjour et vos soins.

La Méthode « V.E.C.U » Valorisation de l'Expérience et de la Collaboration de l'Usager

Cet entretien dure environ 30 minutes

La méthode consiste à choisir des patients qui sont actuellement hospitalisés, à évaluer leur prise en charge depuis leur entrée dans l'établissement de santé jusqu'à ce jour, en prenant en compte leur propre expérience de l'hospitalisation.

Nous vous proposons d'être l'un de ces patients.

Nous souhaitons vous interroger sur votre perception des soins et sur les informations que vous avez reçues. L'objectif est d'identifier des situations qui pourraient justifier que des actions d'amélioration soient conduites pour améliorer la prise en charge des patients. Il ne s'agit pas de vous poser des questions sur votre maladie.

Si vous êtes d'accord, un (ou deux) professionnel(s) de l'établissement pouvant être accompagné(s) d'un représentant des usagers vous rencontrera (ont) pour vous écouter et vous poser quelques questions. La présence de proches est possible si vous le souhaitez. Avec votre accord, il(s) pourra (ont) également les rencontrer.

Quel type de questions peut-on me poser ?

Il vous sera demandé par exemple si vous avez été informé du déroulement de votre séjour et de vos soins, des examens que vous alliez avoir, des résultats de vos examens. On vous demandera si on s'est préoccupé de l'existence de douleurs, si on a pris en compte vos préférences alimentaires, si vous êtes satisfait de l'accueil, de votre chambre etc...

Puis-je vraiment parler librement ?

Il est important de pouvoir donner votre opinion en tant que patient, de pouvoir vous exprimer. Votre perception concernant votre prise en charge dans le cadre de votre parcours de soins est importante pour les équipes. L'ensemble des réponses est confidentiel et est soumis au secret professionnel. Avec votre accord, les informations recueillies durant l'échange pourront être restituées à l'équipe de façon anonyme à des fins d'amélioration des organisations et des pratiques.

Puis-je refuser de répondre aux questions ?

Vous avez la liberté d'accepter ou non de réaliser cet entretien ; vous pouvez refuser à tout moment d'y participer bien qu'ayant donné votre consentement. Vous pouvez aussi refuser de répondre à certaines questions.

***Nous vous remercions de votre contribution
à l'amélioration de la qualité des soins.***