

Reconnaitre l'expérience des patients et valoriser leur expertise



Martine BOUYSSIE

Directrice Qualité

Coordonnateur des Risques associés aux soins

La démocratie sanitaire : quels engagements pour l'IPC ?

« L'ensemble des interactions d'un hôpital avec un patient (et ses proches) susceptible d'influencer sa perception tout au long de son parcours de soin (y compris en amont et en aval de son passage à l'hôpital).

Ces interactions sont façonnées à la fois par la politique conduite par l'établissement et par l'histoire et la culture de chacun des patients accueillis.»

Définition inspirée de celle du Beryl Institute, Bedford, Texas.

La **participation des patients** à la gestion de l'hôpital est une **réalité largement éprouvée** par l'IPC, depuis le début les années 2000.

- Création en 2002 du premier **comité des patients en cancérologie**, avec des patients impliqués dans la relecture des documents d'information patients, dans le comité hôtelier, dans les enjeux d'identitovigilance...
- Impliquer des patients dans l'organisation du fonctionnement de l'hôpital est au cœur de l'axe démocratie sanitaire du projet stratégique 2018-2022 de l'Institut Paoli-Calmettes

« **Demain, je ne verrai plus le patient de la même façon** »
L'approche centrée sur le patient évolue vers le patient
partenaire de soins

Politique qualité et gestion des risques

Volet
1

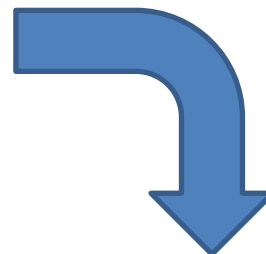
- Accompagner l'IPC dans la mise en œuvre du projet médical

Volet
2

- **Manager les risques en optimisant la culture de sécurité**

Volet
3

- Poursuivre la dynamique de management intégrant la qualité et la sécurisation des soins



Axe stratégique
d'amélioration
2.1

- Consolider l'organisation opérationnelle pour le management global des risques

Axe stratégique
d'amélioration
2.2

- Ancrer la sécurité des patients en développant l'engagement individuel et collectif des professionnels

Axe stratégique
d'amélioration
2.3

- Renforcer le déploiement de la démocratie sanitaire et reconnaître l'expérience et l'expertise des patients, partenaires de leur sécurité

Axe stratégique d'amélioration 2.3 : Renforcer le déploiement de la démocratie sanitaire et reconnaître l'expérience et l'expertise des patients, partenaires de leur sécurité

2.3.1

- Former, informer et sensibiliser les patients sur les dispositifs de sécurité mis en place

2.3.2

- Consolider le dispositif d'association des usagers et de collaboration avec les familles et les proches

2.3.3

- Renforcer et valoriser les démarches participatives et d'implication des patients dans nos politiques d'identitovigilance, de sécurisation du circuit du médicament, de prévention des infections associées aux soins, des droits des patients

2.3.4

- Accompagner la mise en œuvre du **Projet des Usagers**



Déclinaison des objectifs opérationnels 2018

Participation à un programme de pharmacovigilance :

Les patients du comité participent, en aidant des patients présents en consultation à remplir une éventuelle déclaration d'effets indésirables sur le site de l'Agence Nationale de Sécurité du Médicament (ANSM).

- Progression spectaculaire des déclarations enregistrées,
- Richesse et différence en informations indispensables sur la tolérance aux traitements.

Patient pharmacovigilant

Déclinaison des objectifs opérationnels 2018

Participation aux débats publics : Depuis 2016, la réalisation de débats publics contribue à un meilleur **éclairage des nombreuses questions** soulevées par la rencontre avec le cancer. L'objectif : débattre.

- **Permettre et stimuler l'expression de toutes les parties prenantes** au-delà de la position des experts du sujet. Le respect des positions, l'écoute de points de vue éventuellement contradictoires, font partie des valeurs apportées par le **débat démocratique**.
- La réflexion collective doit permettre à chacun de **progresser dans la connaissance**, mais pourra aussi influencer des attitudes ou actions ultérieures. Le débat démocratique autour de questions concrètes, **favorise le progrès dans «l'autonomie» des patients** face aux questions de vie posées par la maladie qu'ils subissent.

Patient partenaire des débats

Déclinaison des objectifs opérationnels 2018

Participation aux audits internes :

L'idée est de rechercher la perception du patient sur nos organisations et croiser les regards professionnels/patients

- Formation de 3 patientes à l'audit interne en même temps que les personnels de l'IPC,
- Réalisation d'un audit avec un binôme professionnel,
 - Identification du patient lors de son transport : Fonction brancardage
 - Conformité du remplissage de la check liste en endoscopie
 - Bionettoyage dans le secteur d'imagerie interventionnelle
- Intégration au programme des audits internes,
- Participation à la proposition d'action d'amélioration

Patient auditeur

Déclinaison des objectifs opérationnels 2018

Participation à la conception d'une salle des erreurs :

Le principe ? On reproduit une chambre dans laquelle on glisse des erreurs comportant des risques potentiels, et les professionnels de santé doivent les repérer.

- Apport de l'expérience du patient sur la **conception des scénarios et la création des erreurs** qui peuvent se produire en chambre ou sur une table d'examen médico-technique...

Patient scénariste



Déclinaison des objectifs opérationnels 2018

Participation à l'information du patient : le projet est de pérenniser les initiatives d'aujourd'hui, à savoir l'implication du patient et du chirurgien auprès des patients qui vont subir une intervention

- Arièle BILLAT rencontre des futures stomisées...et raconte son vécu, comment elle gère sa vie quotidienne...et redonne espoir et envie de vivre.

Patient Expert
Patient Témoin

Déclinaison des objectifs opérationnels 2018

Patient développeur

IPC-Connect



IPC CONNECT

info PATIENTS
www.institutpaolicalmettes.fr

IPC CONNECT,
L'APPLI QUI RENFORCE, SIMPLIFIE
ET SÉCURISE VOTRE LIEN AVEC L'IPC

AVEC **IPC CONNECT**, VOUS AUREZ ACCÈS
AUX INFORMATIONS DE VOTRE DOSSIER MÉDICAL
INFORMATISÉ EN TEMPS RÉEL

Comment faire ? C'est facile

Précédez-vous la feuille d'identifiants imprimée
sur une borne d'ENREGISTREMENT ou par un agent d'accueil.
Elle contient vos identifiants de connexion.
Vérifiez la notice complète en libre-service.

INSTITUT PAOLI-CALMETTES
uniscancer Marseille

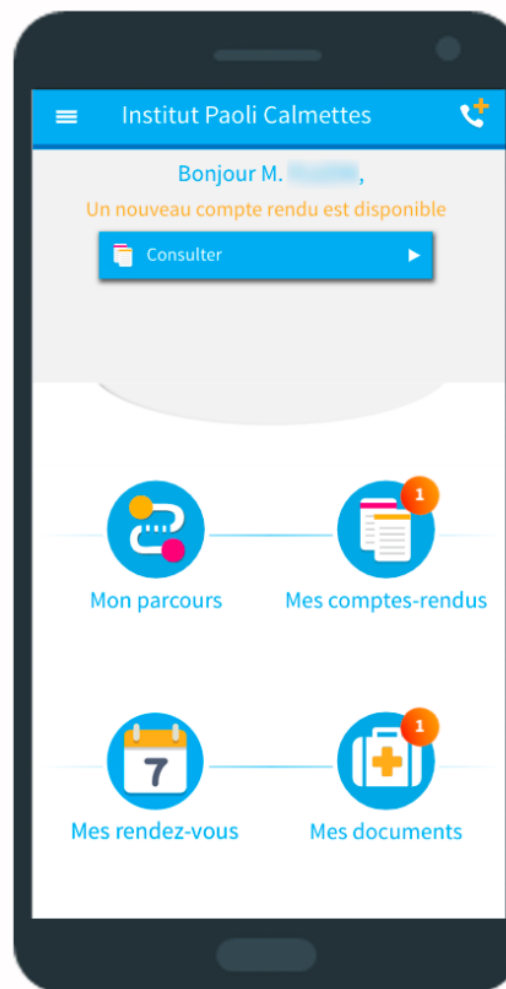
SI VOUS RENCONTREZ DES DIFFICULTÉS,
ADRESSEZ-VOUS À UN AGENT D'ACCUEIL.

Dans cette zone
trouvez toutes les informations
importantes du moment

Accéder au parcours de soins
et à l'agenda

Accéder aux rendez-vous
et aux trajets

MENU

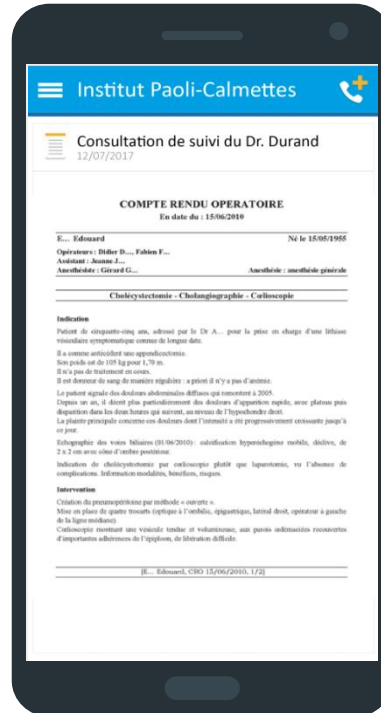
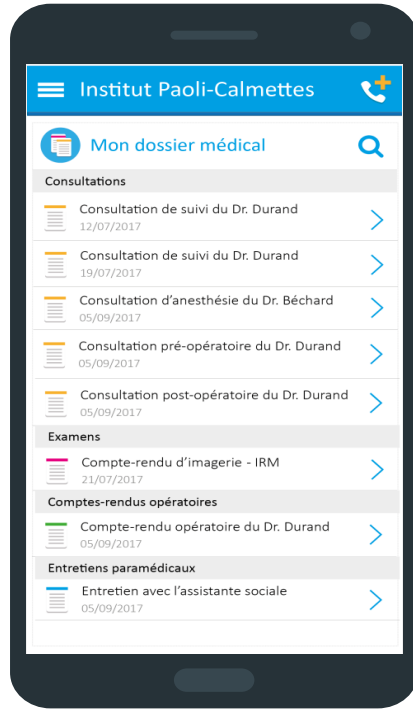
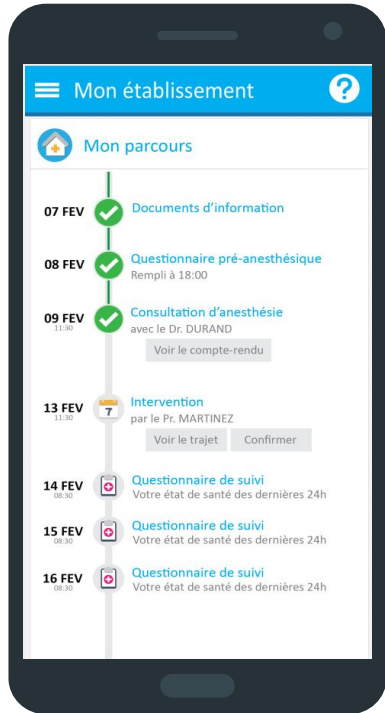


Accéder aux contacts

Accéder aux comptes rendus

Accéder aux documents
d'information IPC en rapport
avec le parcours de soins

Classement par type de CR



Le Parcours de soins

Lecture d'un CR



Pour aller plus loin.....

déclinaison des objectifs opérationnels pour 2019

Participation aux analyses systémiques :

Les patients associés au projet suivront une formation aux côtés des professionnels pour être capables d'apporter leur vision à ces analyses qui s'appliquent à rechercher les causes ayant entraîné un dysfonctionnement organisationnel.

Toujours en binôme avec un professionnel, la lecture patient/professionnel sera riche d'enseignements.

Patient analyste



Pour aller plus loin.....

déclinaison des objectifs opérationnels pour 2019

Participation à la déclarations des dysfonctionnements

organisationnels :

L'idée est d'inciter les patients à déclarer des dysfonctionnements en lien avec nos organisations :

- un manque de coordination et de communication entre professionnels par exemple dans leur prise en charge, qui ont pour conséquence des délais d'attente longs,
- un manque de fluidité dans un parcours,
- un défaut d'information du patient.

Des patients-ressources du comité favoriseront la parole des autres patients, sur la base d'un questionnaire relatant des **situations vécues par les patients**.

Patient déclarant

L'Expérience patient : comment l'évaluer ?

Différents degrés d'implication du patient

Vous serez informé

L'informer

Votre avis sera recueilli et nous reviendrons vers vous : dira la décision prise

Le consulter

Décision partager
Faire participer
Comprendre et prendre en compte les préoccupations

L'impliquer

Capacité d'autogestion
Construire ensemble (à toutes les étapes de la décision)
Leadership partagé

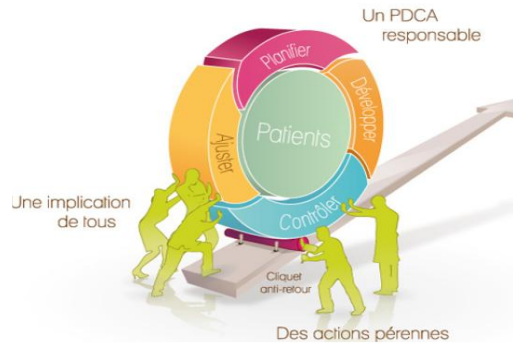
Coopérer

Une autre perspective

Dépend de sa capacité et sa volonté d'implication dans ses soins

The terms *patient satisfaction* and *patient experience* are often used interchangeably, but they are *not the same thing*.

Adapté de « Levels of patient Engagement » Alberta Health Service the AHS Patient Engagement Team



Merci de
votre
attention