

Projet Qualité-Risques 2025-2030

Fiche action n°43 : S'assurer de la déclinaison des résultats par unité (actions d'amélioration dans les CQU) et du partage semestriel avec les équipes de soins	
Axe stratégique	Axe 4 : associer les usagers dans les démarches d'amélioration de la qualité et promouvoir l'expérience patient
Objectif opérationnel	Objectif I : Analyser et restituer la satisfaction et l'expérience des usagers aux professionnels
Pilote de l'action	Équipe qualité-risques
Priorité(s) du PTSM/PMP	Sans objet
Population cible	L'ensemble des professionnels de l'établissement
Périmètre territorial	Local
Contexte	<p>L'expérience patient est devenue un enjeu central dans notre système de santé, notamment sous l'impulsion de la Haute Autorité de Santé (HAS) et des divers Référentiels de Bonne Pratiques Professionnelles (RBPP). Ceux-ci mettent en avant l'importance de l'implication des patients dans leur parcours de soins afin d'en améliorer la qualité et la sécurité. Cette approche repose donc sur la reconnaissance que des personnes sans formation académique sur un sujet (mais concernées par ce sujet parce qu'elles en ont une expérience personnelle), sont capables de développer des connaissances et des analyses spécifiques et ainsi de contribuer significativement à l'amélioration de la qualité des soins.</p> <p>Dès lors, il est primordial de considérer et mobiliser ces connaissances et analyses dans les processus de décision, que ces décisions concernent des individus, l'élaboration de protocoles, l'organisation du système de soins ou encore des politiques de santé en général.</p>
Description	<p>La mise en place du recueil de l'expérience patient permet ainsi de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Comprendre et adapter le parcours de santé ou de soins de l'usager à partir de son vécu et de son expérience

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Évaluer la sécurité des patients par l'apport du retour d'expérience ainsi que sur le partenariat accru avec les usagers ➤ Avoir une communication adaptée et compréhensive entre le patient, les professionnels de santé et le service de santé.
Étapes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Obtention des résultats des questionnaires de satisfaction de Laborit auprès de la Direction des Usagers <ul style="list-style-type: none"> ➤ S'assurer que ceux-ci sont accessibles et connus des professionnels de chaque unité ➤ Mise en œuvre d'action d'amélioration si les résultats ne correspondent pas aux attentes définies par la Direction des Usagers 1. Obtention des résultats des outils de recueil de l'expérience patient <ul style="list-style-type: none"> ➤ S'assurer que ceux-ci sont accessibles et connus des professionnels de chaque unité ➤ Mise en œuvre d'action d'amélioration si les résultats ne correspondent pas aux attentes
Partenaires	Professionnels de l'établissement, la DSI ainsi que la DUC
Moyens	Sans objet
Indicateurs	<ol style="list-style-type: none"> 1. Résultats obtenus au travers de ces évaluations