

PROJET CH BOURGES

Intitulé de votre projet (obligatoire) :

ACCOMPAGNEZ-MOI !

Objectifs résumés (obligatoire) :

EXPLORER L'EXPERIENCE PATIENT.

L'objectif de ce projet est double :

- ✓ compléter le dispositif de satisfaction patient déjà mis en œuvre à la direction de la qualité, des usagers et de la performance du CH de Bourges avec notamment l'analyse de toutes les réclamations reçues, l'analyse des questionnaires de satisfaction mais aussi le dispositif national e-satis qui évalue via un questionnaire dématérialisée la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés plus de 48 heures sur un profil médecine, chirurgie, obstétrique. (cf bilan de la Commission des Usagers du CH de Bourges 2018).
- ✓ permettre aux professionnels de santé de « vivre » le parcours d'un usager et de réfléchir à cette relation comme un « partenariat »

Le CH de Bourges souhaite faire ressortir le ressenti personnel de l'utilisateur. L'établissement encourage ainsi les patients « à raconter leur histoire » et se sert des témoignages pour repérer les moments du processus de soins ou l'expérience qui les a le plus marquées.

Concrètement, il s'agit de construire une collaboration usagers / professionnels pour « expérimenter » à leurs côtés, en première ligne, leur parcours de l'arrivée physique au CH à leur sortie du bâtiment.

De quels types de droits relève votre projet ? (obligatoire)

- Droits collectifs (participation, représentation des usagers, des résidents ...)
- ✓ Droits individuels (droit à l'information, respect de la dignité, de la vie privée...)

1. Le porteur du projet :

Coordonnées de la structure

NOM de la structure (obligatoire) :

Centre Hospitalier Jacques Cœur

Adresse (obligatoire) :

145 avenue François Mitterrand

Adresse (suite) :

DAQ

Ville (obligatoire) :

Bourges CEDEX

Code postal (obligatoire) :

18000

Type de structure (obligatoire) :

Etablissement de santé

Coordonnées du contact :

NOM (obligatoire) :

Soilly-Loiseau

Prénom (obligatoire) :

Bénédicte

Qualité (obligatoire) :

Directrice Adjointe

Téléphone professionnel

(obligatoire) :

02 48 48 48 88

Courrier professionnel (obligatoire) :

benedicte.soilly@ch-bourges.fr

Courriel fonctionnel (obligatoire) :

daq@ch-bourges.fr

2. Le contexte:

L'origine (obligatoire)

Quels sont les éléments qui ont fait émerger l'idée de ce projet ? Quels sont les besoins identifiés ?

Le Centre Hospitalier Jacques Cœur s'est engagé au travers de son projet qualité 2016-2020 validé par les instances sur les objectifs suivants :

- La prise en compte personnalisée des besoins et attentes des patients
- Développement pour les professionnels de santé d'une culture partagée de la qualité et sécurité des soins

Permettant de :

- D'assurer une meilleure adéquation des actions d'amélioration de la qualité et aux attentes des patients
- Associer davantage le patient à la qualité de sa prise en charge
- Améliorer la lisibilité de la qualité du service rendu pour les professionnels et renforcer la culture qualité

Les besoins suivants ont notamment été identifiés :

- Mise en place d'une évaluation de la qualité du service de consultations externes de l'hôpital.
- Impliquer d'avantage les soignants et les usagers dans la démarche d'amélioration de la qualité de l'établissement.
- Identifier les actions à mettre en place pour améliorer le vécu des patients et de leur entourage sur leur parcours de soin.

Sous l'impulsion de Monsieur Gédéas, cadre de santé aux consultations centralisées, dans le cadre d'un mémoire de master, ce projet d'accompagnement des patients dès leur 1^{er} pas à l'intérieur de l'hôpital a été mis au point.

L'idée est basée sur la méthode dite « shadowing » (devenir l'ombre de quelqu'un) déjà utilisée dans les pays nord-américains dont le but est de donner la parole aux patients.

Ce projet « Accompagnez-moi ! » s'inscrit donc pleinement dans la politique qualité institutionnelle.

Par ailleurs, ce projet s'inscrit pleinement dans le projet de formation des instituts de formation GHT : ainsi la qualité des soins et l'évaluation des pratiques sont enseignées aux étudiants en soins infirmiers. Leur permettre d'être acteur d'une action d'évaluation constitue une expérience enrichissante dans leur parcours d'apprentissage et les prépare à intégrer la culture qualité dans leur futur exercice professionnel.

La finalité (obligatoire)

Quelle est la finalité du projet, les objectifs à atteindre ? Quelles sont les améliorations attendues ?

Les objectifs sont les suivants :

- Permettre d'améliorer les pratiques professionnelles par la méthode AMPPATTI (méthode d'écoute : Amélioration du Parcours vécu par le PATient et son entourage en Immersion) et dans la démarche qualité de l'établissement.

- Permettre de parfaire les comportements professionnels (adaptation pour la compréhension).
- Permettre une meilleure communication et implications tant pour les usagers que les professionnels.
- Identification des actions à mettre en place, dans le but d'améliorer l'expérience de soin du patient sur son parcours dans l'établissement.

La description du projet (obligatoire)

Quelles sont les actions envisagées pour atteindre les objectifs du projet ? Pour qui est-il destiné ? Quels sont les usagers cibles ?

L'Institut français de l'expérience patient définit l'expérience patient de la manière suivante : « *L'expérience patient, c'est l'ensemble des interactions d'une organisation de santé avec un patient et ses proches susceptibles d'influencer leur perception tout au long de leur parcours de santé. 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.* »

Pour recueillir le ressenti des patients et des équipes professionnels sur l'amélioration du parcours patient, l'institution a mis en place le dispositif via la méthode « shadowing », traduite ici par la terminologie « Accompagnez-moi ! » ; permettant d'évaluer l'expérience patient.

Il s'agit donc d'établir un suivi patient sur un parcours défini en recueillant en temps réel les différentes étapes de son parcours, la durée, son vécu exprimé de façon verbale et non verbale.

Le COPIL (dont les participants sont cités ci-après) qui a eu lieu le 15 janvier 2018 a identifié 6 étapes pour la mise en place de cet audit :

1ère étape : Définir le parcours patient à évaluer

2ème étape : Choisir la personne chargée de suivre le patient « comme son ombre »

3ème étape : Préparer le suivi patient : quel patient cibler, quel jour ? à j-30

4ème étape : Organiser la rencontre avec le patient à j-15.

5ème étape : « le jour J » Suivre le patient, observer les faits, recueillir son ressenti et celui de son entourage. Faire la synthèse des observations à l'aide des outils à la fin des suivis.

6ème étape : Restituer les résultats à un groupe pluri-professionnel avec la participation d'usagers.

Les acteurs (obligatoire)

Qui est à l'initiative du projet ? Qui participe à la mise en œuvre ? Comment sont impliqués les partenaires extérieurs ? Quelle est l'implication des usagers ou de leurs représentants ?

Pour la première session d'audit en 2017, M. Gedeas a présenté le projet auprès de la Commission des Usagers (CDU) le 19/12/2017. Celui-ci a été approuvé par la Commission, et notamment souligné par le représentant des usagers et le médecin médiateur.

L'institution a repris le dispositif via un COPIL (1/2mois) où étaient présents le directeur qualité ou son représentant, Madame Soilly-Loiseau ou Madame Gaudin, le médecin coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins, Docteur Vaz, la directrice des soins Mme Pfaff ou un cadre supérieur de santé la représentant, et le coordonnateur des consultations centralisées, Docteur Gerber.

Le Centre Hospitalier a permis de faire participer des infirmiers volontaires afin de réaliser le premier audit en avril 2018 avec 4 parcours patients suivis.

Lors de la seconde session en juin 2019, les membres du COPIL ont choisi de monter en charge et de faire évoluer les audits, en intégrant des étudiants en soins infirmiers de 3^{ème} année de l'IFSI de Vierzon et en intégrant également dans le COPIL le coordonnateur des instituts de formation du GHT, Madame Blondet.

Un usager s'est porté volontaire afin de participer à la CDU du mois de décembre 2019 et a ainsi pu être interviewé par l'équipe de Communication de l'établissement (cf vidéo en pièce-jointe).

En 2020, la montée en charge se poursuit et 11 usagers seront suivis par des professionnels ou futurs professionnels en formation.

Les axes prioritaires (obligatoire)

Un champ minimum obligatoire

- Axe 1 : Renforcer et préserver l'accès à la santé – y compris à la prévention – pour tous, notamment par une information adaptée aux personnes vulnérables (mineures, majeures protégées, en perte d'autonomie, souffrant de troubles psychiques, intellectuellement déficientes...), étrangères, placées sous-main de justice, etc.
- Axe 2 : Sensibiliser les professionnels de santé au moyen d'actions de formation aux droits des usagers
- Axe 3 : Promouvoir un mode de résolution des litiges comme la médiation en santé dans les structures de soins, médico-sociales et à domicile en mobilisant, entre autres, les médiateurs tels que les médiateurs médicaux, les médiateurs non-médicaux, les personnes qualifiées, etc.
- Axe 4 : Faire converger les droits des usagers des structures de soins, sociales et médico-sociales, notamment au travers de la participation des représentants des usagers et des usagers (CDU, CVS) et de la mise en place de dispositifs expérimentaux adaptés aux parcours (organisation territoriale pour l'exercice des droits impliquant les établissements, conseils généraux, ordres et organisations professionnels, ARS, les conseils territoriaux de santé, etc.)
- Axe 5 : Co-construire l'effectivité des droits des usagers en lien avec les représentants des usagers, à partir des plaintes ou réclamations (établissements, conseils généraux, ordres et organisations professionnels, les agences régionales de santé, les conseils territoriaux de santé...) et par l'analyse systématique des motifs notamment à partir des rapports des CDU ou des CVS et la mise en œuvre de mesures d'amélioration
- Axe 6 : Accompagner les évolutions du système de santé, qu'elles soient organisationnelles ou liées aux innovations (bio) technologiques dans le respect des droits des usagers (e-santé, télémédecine, maisons et centres de santé, soins de santé transfrontaliers...) et par la mobilisation des outils de démocratie sanitaire notamment favorisant l'information et le débat citoyen
- Axe 7 : Autre

3. La réalisation:

La mise en œuvre (obligatoire)

Quelles sont les actions envisagées, selon quelles modalités ? Quelle est la temporalité ?

Quelles sont les parties prenantes par action ?

La mise en place de la méthode « shadowing » consiste « à devenir littéralement l'ombre de quelqu'un, en l'occurrence du patient durant une période déterminée » afin d'observer son comportement et ses interactions avec un service dans son environnement nature d'où la traduction « accompagnez-moi ! ».

La 1^{ère} session en 2018 :

4 audits au sein des spécialités les plus consultées dans le centre hospitalier Jacques Cœur. A l'aide d'une extraction de données d'activité de l'établissement de 2017, 4 spécialités pour la mise en œuvre des audits ont été ciblées :

- CARDIOLOGIE
- DOULEUR
- ORTHOPÉDIE
- DIABÉTOLOGIE

1- CHOIX DES AUDITEURS

Une réunion d'échanges et d'informations auprès des équipes (infirmières, secrétaire, médecin responsable de service) a d'abord été réalisée pour présenter le projet. 4 infirmières se sont proposées à la participation de ce projet. 2 candidates seront finalement retenues en fonction de leur disponibilité sur les dates prévisionnelles de l'audit.

2- FORMATION DES AUDITEURS

Au cours de ce projet, un « kit shadowing » a été remis aux auditeurs composés de :

- Charte du shadower (l'auditeur)
- Fiche formation au dispositif shadowing – Accompagnez-moi !,
- Démarchage téléphonique du patient,
- Note d'information et consentement du patient,
- Journal de bord,
- Synthèse du journal de bord,
- Grille d'audit,
- Grille d'évaluation.

3- PARCOURS PATIENT « Accompagnez-moi ! », « SHADOWING »

Les 4 audits ont été réalisés en deux temps permettant un réajustement en fonction des éventuelles problématiques rencontrées lors des premiers audits.

4- RESULTATS

Après le recueil des journaux de bord et des synthèses des auditeurs, les résultats (sous forme de tableau) ont pu être exposés au cours du COPIL et aux équipes.

1- RENOUVELLEMENT DU PARCOURS PATIENT « Accompagnez-moi ! »

Dans le but de renforcer la méthode shadowing, il a été proposé en CDU de déployer la méthode sur le périmètre GHT avec un partenariat avec l'IFSI de Vierzon et le centre hospitalier. Le projet étend aussi ses parcours patients autour de 6 patients.

2- CHOIX DES AUDITEURS

6 étudiantes de l'IFSI de VIERZON sont donc sélectionnées pour la participation des audits. Une réunion préparatoire a permis la présentation du kit shadowing et a défini le planning prévisionnel des audits.

3- CHOIX DES AUDITÉS

De la même manière que l'année précédente, 4 spécialités :

- DIABETOLOGIE (2 patients)
- CARDIOLOGIE (1 patient)
- RHUMATOLOGIE (2 patients)
- ORTHOPEDIE (1 patient)

4- L'AUDIT « SHADOWING »

Les 6 parcours/patients ont été également réalisés en 2 temps permettant un réajustement en fonction des éventuelles problématiques rencontrées lors des premiers audits.

5- RESULTATS

Après le recueil des journaux de bord et des synthèses des auditeurs, les résultats (sous forme de tableau) ont pu être exposés au cours du COPIL et aux équipes.

Les patients interrogés se sont sentis accueillis et écoutés, et ont apprécié de participer à l'amélioration de l'expérience d'autres patients.

6- PROPOSITIONS D'AMELIORATION

Suite aux résultats, des propositions d'amélioration ont été présentées et ont permis la mise en place d'une action phare dans l'établissement : exemple : réorganisation architecturale de la salle d'attente des consultations centralisées.

1- RENOUVELLEMENT DU PARCOURS PATIENT « Accompagnez-moi ! »

Le 22 octobre 2019, un nouveau COPIL s'est réuni dans le but de présenter de nouveau le projet et de le mettre en avant.

M. RIEUPEYROU, vice président de la CDU, a été régulièrement associé à l'avancée du projet

Il sera donc décidé de mettre en œuvre 11 parcours / patients au cours de l'année 2020. Afin de faire découvrir la notion de « shadowing », il sera prévu de faire participer des étudiants de l'IFAS pour ces nouveaux parcours patient.

2- CHOIX DES AUDITEURS

6 étudiants de 3^{ème} année de l'IFSI de VIERZON et 4 élèves aides-soignants de l'IFAS de Bourges pourront ainsi participer aux parcours patient.

Mme JULLIEN-JANVIER, IDE formatrice de l'IFAS participera également à cette 3^{ème} session.

Une réunion préparatoire permettra la présentation du kit shadowing et ainsi, définir le planning prévisionnel des audits.

3- CHOIX DES AUDITÉS

Monsieur GEDEAS a pu distinguer 4 spécialités (sous la même méthode que les années précédentes) pour la mise en œuvre des audits :

- DIABETOLOGIE (3 patients)
- CARDIOLOGIE (3 patients)
- RHUMATOLOGIE (3 patients)
- ORTHOPEDIE (2 patients)

4- L'AUDIT

Les 11 parcours/patients seront, pour l'année 2020, réalisés en 3 temps. Les étudiants de 3^{ème} année de l'IFSI auditeront les usagers entre le 10/02/2020 – 14/03/2020 et le 20/04/2020 -25/06/2020.

Quant aux étudiants et l'IDE formatrice de l'IFAS, la session aura lieu entre le 27/04/2020 et 24/05/2020.

Le calendrier (obligatoire)

Calendrier du projet, de la réflexion à la décision de mise en œuvre et de réalisation effective.

19/12/2017 : Présentation projet en CDU du CH de Bourges

15/01/2018 : COPIL 1 (Mme Soilly ou Madame Gaudin, Madame Pfaff, Dr Gerber et Dr Vaz, Monsieur Gédéas)

25/01/2018 : Réunion d'information auprès des services (infirmières, secrétaires, cadres de service, chefs de service)

10/02/2018 : Réunion groupe de travail (infirmières du service, cadre de santé du service)

28/02/2018 : Accompagnement parcours 1^{er} usager

15/03/2018 : COPIL Retex : premier audité (Mme Soilly ou Madame Gaudin, Madame Pfaff, Dr Gerber et Dr Vaz Monsieur Gédéas)

20/03/2018 : Réunion groupe de travail infirmières du service, cadre de santé du service

10/04/2018 : Accompagnement parcours 2nd usager

02/05/2018 : RETEX COPIL (Mme Soilly ou Madame Gaudin, Madame Pfaff, Dr Gerber et Dr Vaz Monsieur Gédéas)

15/05/2018 : Réunion RETEX groupe de travail (infirmières du service, cadre de santé du service)

20/05/2018 : Réunion d'information des résultats auprès des services (infirmières, secrétaires, cadres de service, chefs de service)

04/10/2018 : présentation des résultats en CDU

26/02/2019 : CDU proposition d'amélioration déploiement en GHT

28/02/2019 : COPIL 1 (Madame Gaudin, Madame Blondet, Madame Pfaff, Monsieur Gédéas)

14/05/2019 : Réunion préparatoire (étudiants infirmiers du service, cadre de santé du service)

03/06/2019 : Accompagnement parcours

13/06/2019 : retex groupe de travail (étudiants infirmiers du service, cadre de santé du service)

22/10/2019 : COPIL 2 (Madame Soilly, Madame Blondet, Monsieur Gédéas, Madame Monneret)
07/11/2019 : COPIL + présidente France Assos Santé, Madame DESCLERC-DULAC
13/11/2019 : COPIL + représentant des usagers Monsieur RIEUPEYROUX
14/11/2019 : COPIL 2 (Madame Soilly, Madame Blondet, Monsieur Gédéas, Madame Monneret)
19/11/2019 : Réunion d'information auprès de l'IFAS et IFSI
22/11/2019 : interview usager Monsieur H. et service communication
28/11/2019 : interview IDE + service communication
10/12/2019 : CDU du CH de Bourges : présentation du projet
13/12/2019 : interview représentant des usagers et service communication + CDU du GHT du Cher :
présentation du projet

Projet de calendrier :

10/01/2020 : Réunion préparatoire IFSI 1^{ère} session (étudiants infirmiers, cadre du service)
10/02/2020 : Audit 3 usagers
15/02/2020 : COPIL Retex : premiers audités (Madame Soilly, Madame Blondet, Monsieur Gédéas)
01/04/2020 : Réunion préparatoire étudiants IFSI 2^{ème} session (étudiants infirmiers, cadre du service)
10/04/2020 : Réunion préparatoire étudiants IFAS (étudiants aide-soignants, cadre du service)
20/04/2020 : Accompagnement parcours usagers
27/04/2020 : Accompagnement parcours usagers
30/04/2020 : COPIL Retex : derniers audités (Madame Soilly, Madame Blondet, Monsieur Gédéas)
02/05/2020 : Réunion d'information des résultats auprès des services
01/06/2020 : Présentation des résultats en CDU

Projet initié en (obligatoire)

Projet initié en 2017

Projet mis en œuvre en (obligatoire)

Projet mis en œuvre en 2020

Comment et combien ? (obligatoire)

Réalisation pratique, coûts et moyens mobilisés (matériels et financiers). Moyens humains (recrutement, redéploiement). Comment avez-vous obtenu les moyens nécessaires ? Avez-vous fait appel à des partenaires extérieurs ?

- Frais de déplacement des étudiants (autofinancement budget IFSI) :
- COMMUNICATION (autofinancement budget CHB) :
AFFICHES :
Création des supports : 2h00
Impression 5 affiches A4 : 0.24 centimes (feuilles + impression couleur)

TOURNAGE FILM :

Durée de l'interview usager : 45 min

Durée de l'interview IDE – étudiant : 1h00

Durée de l'interview Monsieur Gédéas : 1h00

Temps montage : 10h00
- Cout temps agent (formation, préparation, démarchage) – budget CHB

La communication (obligatoire)

Quelle valorisation du projet ? Quelle forme de communication ? Publication ? Mise en ligne ? Interviews écrites ou audiovisuelles ? Relations institutionnelles reportages ?

- Bulletin d'information du GHT
- Information en CDU (interne et GHT)
- Information en CSIRMT (interne et du GHT)
- Affichage interne sur la démarche et ses résultats
- Retour aux services concernés
- Information presse
- Vidéo de présentation de l'utilisateur M. H. + IDE Mlle RAYMOND + M. GEDEAS
- Communication Hôpital info en avril 2018 et 2020
- Réseaux sociaux

4. Et après:

Les résultats (obligatoire)

Quelle est la plus-value apportée par ce projet au service de l'utilisateur et comment peut-on la décrire ? Quelles sont les perspectives de généralisation, de modélisation ou transpositions ? Quels sont les éléments qui faciliteraient la généralisation, la modélisation ou la transposition du projet ?

Le Centre Hospitalier Jacques Cœur a pu relever à la fois des bénéfices patients, soignants et également pour l'établissement.

Pour les patients, c'est l'occasion de participer et de s'impliquer dans des décisions qui les concernent au sein de l'établissement et de contribuer à améliorer la prise en charge.

Pour les soignants, cette méthode basée sur l'humain, permet de prendre conscience de la réalité du parcours de soins du point de vue du patient.

Pour l'établissement, cela permet de rendre visible aux yeux des patients, les efforts de l'institution pour l'amélioration du service rendu.

→ **Cette méthode peut être expérimentée dans d'autres établissements professionnels de santé au vu du faible coût du projet et de la reproductibilité aisée (« kit » déjà réalisé, temps d'information et de formation nécessaire avec les professionnels)**

Quelques conseils et témoignages (obligatoire)

Quels sont les 2 ou 3 conseils que vous donneriez pour mettre en œuvre un projet similaire ? Qu'auriez-vous envie de passer comme message sur ce projet ?

- Commencer par un périmètre restreint avec des professionnels motivés et volontaires : un secteur restreint pour des actions concrètes et visibles aux yeux des patients
- S'appuyer sur les représentants des usagers pour assoir la démarche et corriger si nécessaire l'impulsion
- Cadrer via le « kit » : charte du suiveur, grille d'entretien, document d'information remis au patient etc.

PIECES JOINTES :

Paroles de patient et de professionnels : vidéo en annexe

La vidéo n'a pu être déposée. Nous la tenons à disposition ou transmettrons selon les modalités que vous voudrez bien nous faire connaître.