



Démarche Qualité : Partenariat avec les patients-résidents du GHT dans l'amélioration du parcours

GHT des Pyrénées Ariégeoises : CHIVA-RJR-CHAC-CHSL-EPMS

Sylvain BOUSSEMAERE Coordonnateur Général des soins, directeur de la qualité, de la gestion des risques et des relations avec les usagers au CHIVA et chef d'établissement par intérim au CH Saint Louis d'Ax Les Thermes /

Jean-Luc FERRER (excusé), Représentant des Usagers, Président de la CDU du CHSL



Shadowing patient/résident et vis-ma-vie de patient/résident

Objectifs : connaître le ressenti du patient ou du résident et comprendre son expérience sur une portion de son parcours à l'hôpital ou en EHPAD afin d'améliorer le processus de prestation des soins ou d'accompagnement + faire du patient ou du résident un véritable partenaire de soins ou d'accompagnement et d'amélioration de la qualité de sa prise en charge

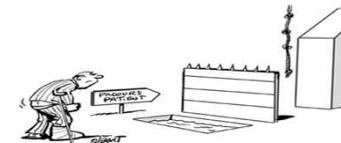
Budget

0



Fonctionnement et modalités :

- Présentation de la démarche en Commission des Usagers (CDU) et Conseil de la Vie Sociale (CVS)



- Choix du parcours et du suiveur, organisation et suivi du patient/résident, organisation de la rencontre avec le patient / résident, suivi du patient sur son parcours de soins ou de vie, co-élaboration d'un plan d'actions d'améliorations

Freins

Disponibilité, état de santé, humeur
Gestion des aléas
Budget pour mener à bien les actions
d'améliorations proposées



Leviers

Volontarisme, Dynamisme,
Professionalité
Travail en équipe
Bienveillance

Acceptation de changer de perspective pour rejoindre celle du patient ou du résident



Shadowing patient/résident et vis-ma-vie de patient/résident

Perspectives : poursuivre le Partenariat en Santé !

- **Gouvernance hospitalière** : Intégration d'un Représentant des Usagers (RU) en Directoire
- **Empowerment** : Co-construction d'un projet des usagers de territoire
- **Offre de soins** : Co-construction d'un parcours patient territorial SED (syndromes d'Ehlers-Danlos)
- **Patient ressource** : Education Thérapeutique du Patient (ETP), semaines bon usage des antibiotiques et sécurité des patients, co-élaboration des questionnaires de satisfaction



Notre ingrédient secret de réussite : respect et confiance



Bénéfices / Plus-value du travail en partenariat :

Considération, co-construction d'un plan d'action de mesures correctives, prise de conscience de la réalité du vécu, redonner du sens aux soins ou à l'accompagnement, meilleure prise en compte et compréhension des attentes des patients ou résidents