

Agenda

1. Outils d'écoute du patient et/ou des pro

Données

2. Le Comité Expérience Patient

« Algorithme »

3. Exemples d'actions d'amélioration

Décisions

4. Conclusion

Actions



Outils d'écoute du patient et/ou des proches

Réclamations et Plaintes

Entretiens patients

Focus groups patients

Enquêtes de satisfaction

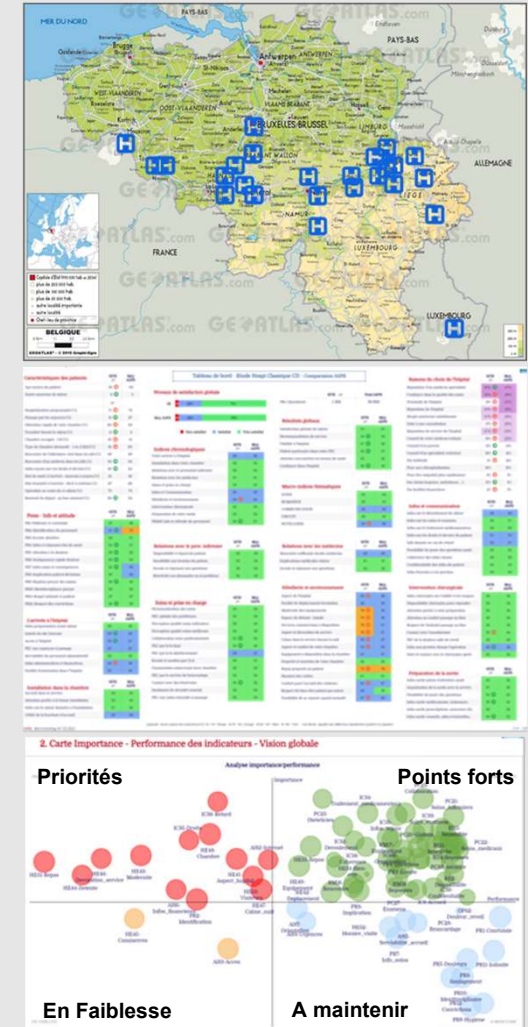
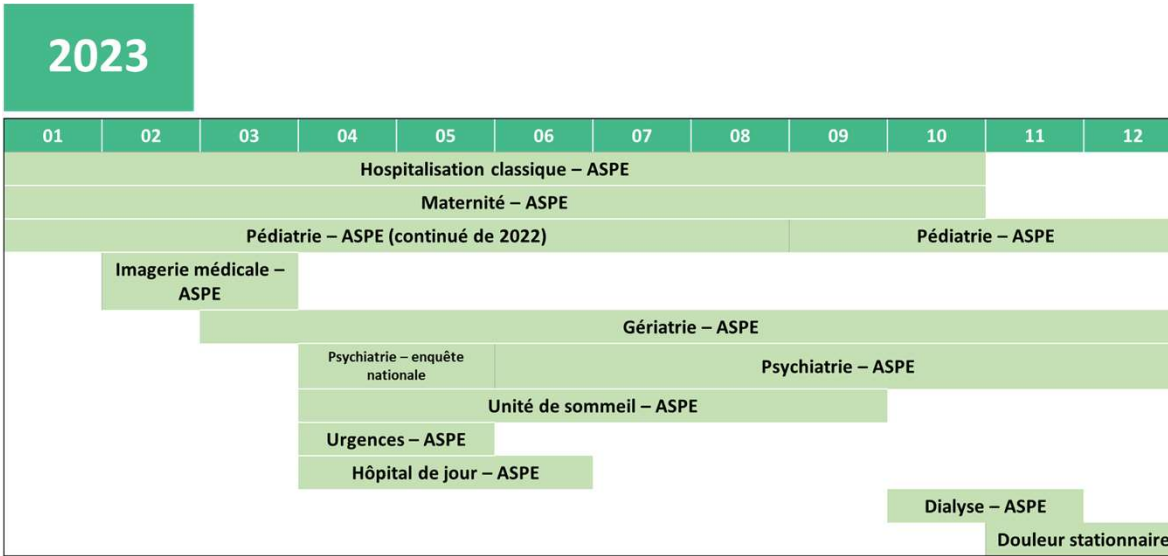


Enquête de satisfaction - Hospitalisation classique		C.H.U.	
Série 01 - Charge Opérationnelle		S 01	
<p>Objectifs de l'enquête : Évaluer la satisfaction des patients hospitalisés en chambre classique, identifier les points forts et les axes d'amélioration, et mesurer l'impact des actions correctives.</p>			
<p>Présentation de l'enquête : Cette enquête est réalisée à l'aide d'un questionnaire en ligne, accessible 24h/24 et 7j/7, permettant aux patients de répondre anonymement.</p>			
<p>Principaux résultats (sur 1000 réponses) :</p>			
Qualité de l'accueil	85%	90%	80%
Qualité des soins	78%	85%	75%
Qualité de l'information	72%	78%	70%
Qualité de l'environnement	68%	75%	65%
Qualité de la prise en charge globale	75%	82%	72%
Qualité de la relation avec le personnel	80%	88%	78%
Qualité de la prise en compte des besoins	70%	75%	68%
Qualité de la prise en compte des attentes	65%	70%	62%
Qualité de la prise en compte des préférences	60%	65%	58%
Qualité de la prise en compte des habitudes	55%	60%	52%
Qualité de la prise en compte des valeurs	50%	55%	48%
Qualité de la prise en compte des croyances	45%	50%	42%
Qualité de la prise en compte des pratiques	40%	45%	38%
Qualité de la prise en compte des représentations	35%	40%	32%
Qualité de la prise en compte des schémas	30%	35%	28%
Qualité de la prise en compte des modèles	25%	30%	22%
Qualité de la prise en compte des idéaux	20%	25%	18%
Qualité de la prise en compte des principes	15%	20%	12%
Qualité de la prise en compte des règles	10%	15%	8%
Qualité de la prise en compte des lois	5%	10%	3%
Qualité de la prise en compte des ordonnances	0%	5%	0%



Enquêtes de satisfaction

- Enquêtes de satisfaction en interne
- Attentes et Satisfaction des Patients et de leur Entourage (ASPE)
 - Enquêtes spécifiques aux différents types de services
 - Benchmark avec des hôpitaux en Belgique
 - Tendances : comparaison d'une année à une autre
 - Identification des points prioritaires
 - Plus que 3.300 réponses en 2023 (>1000 commentaires libres)



« Je suis perdu ! Où aller ? »

Bénévoles d'accueil et d'orientation



Description problématique :

- « Facilité d'orientation dans l'hôpital »

CHL	ASPE
83 📱	86

Action :

- Depuis mai 2024, 11 bénévoles d'accueil et d'orientation facilitent l'orientation des patients au CHL

Impact et feedback patients :

- Amélioration « Facilité d'orientation dans l'hôpital »
- Retours positifs des bénévoles avec suggestions d'amélioration

2023	2024
83	86

Défis :

- Standardisation du volet RH des bénévoles (recrutement, formation,...)
- Coordination du recrutement

En planification : bénévoles pour la visite de patients en isolement social



**« J'aimerais bien sortir un peu
de ma chambre ! »**

Réaménagement couloirs

ACTION



Description problématique :

- « Espace de détente / balade hors chambre patient »

CHL	ASPE
71 	79

Actions :

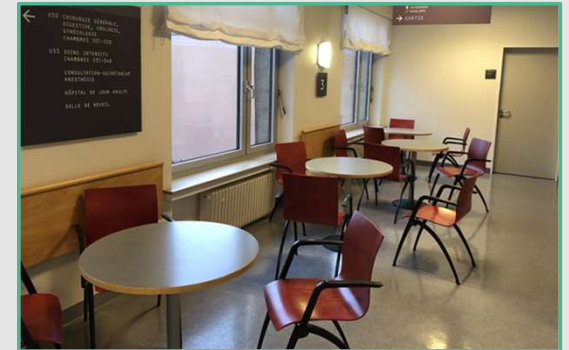
- Réaménagement 2ième- 5ième étage avec meubles choisis par chefs de service
- Décoration et repeinture

Impact et feedback patients :

- Valorisation des lieux existants : plus chaleureux et invitant
- Utilisation quotidienne par patients, proches et personnel interne et externe

Défi :

- Financement



« Cette "salle d'attente" n'est pas du tout adaptée pour nous, les patients, ni pour le personnel ! »

Réaménagement oncologie ambulatoire



Description problématique :

- « Respect de l'intimité et de la pudeur » en oncologie ambulatoire
- Multiples réclamations et plaintes de patients

CHL	ASPE
83	92

Actions :

- Focus group patients sur le sujet
- Réaménagement du service d'oncologie ambulatoire en cours

Impact et feedback patients :

- « Respect de l'intimité et de la pudeur » à mesurer dans prochaine enquête satisfaction hôpitaux de jour 2025

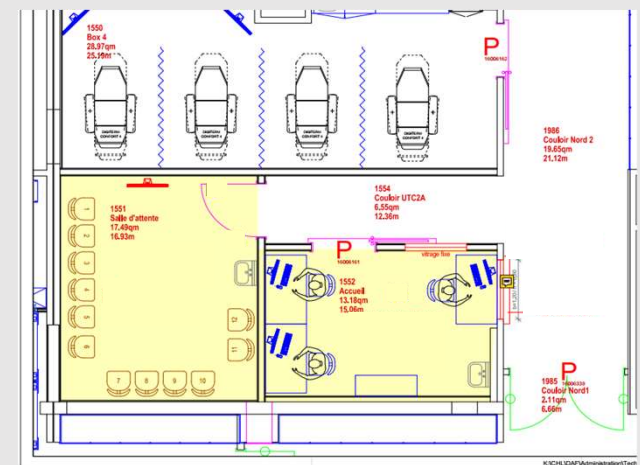
Défis :

- Manque de locaux disponibles
- Financement

Déroulement (indicatif)



Accueil et introduction	9h30 - 10h00
Votre prise en charge au CHL	10h00 - 10h40
Pause	10h40 - 10h50
Votre prise en charge au 23 HS	10h50 - 11h05
Recueil d'idées d'amélioration	11h05 - 11h45
Conclusion et prochaines étapes	11h45 - 12h00



**« Je n'ai pas vu le médecin aujourd'hui !
A moins que c'était lui ? »**

Badges de présentation



Description problématique :

- « Identification du personnel »

	CHL	ASPE
Hosp. classique	80	73
Maternité	83	86

Actions :

- Rappel aux équipes de se présenter avec leur nom/prénom et fonction
- Nouveaux badges de présentation

Impact et feedback patients :

- Attendue : meilleure reconnaissance des différents professionnels (médecins, infirmiers, secrétaires médicales, bénévoles...)
- À mesurer lors des enquêtes de satisfaction 2025

Défis :

- Financement
- Logistique (prise des photos des 2800 collaborateurs, distribution cartes,...)



**« J'ai vu le soignant,
mais j'ai encore plein de questions
sur comment vivre avec cette maladie ? »**

PatientenHouse



CHL

Patienten House



QU'EST-CE QUE LE « Patienten House » DU CHL ?

Un lieu d'accueil, de soutien, de rencontre et d'information.

- › Être le trait d'union entre les patients, leurs familles et l'hôpital.
- › Améliorer l'accompagnement des patients et de leurs proches dans leur parcours de soins.
- › Répondre aux préoccupations de tous en matière de santé.
- › Offrir des ressources complémentaires pour aborder le retour à domicile avec la maladie.
- › Ajouter à l'après hospitalisation un espace d'échange pour l'intégration de la maladie dans la vie de tous les jours sur base de l'expérience patient.

PATIENTEN HOUSE LES ASSOCIATIONS

- ALAN - Maladies Rares Luxembourg
- Afa crohn RCH France
- Ambulanz Wunsch a.s.b.l.
- Association Luxembourgeoise des Intolérants au Gluten
- ALLM - L'Association luxembourgeoise de lutte contre la mucoviscidose
- Amicale des Patients de l'INCCI
- Association des familles ayant un proche atteint de Psychose au Luxembourg asbl
- Association d'Aide aux Personnes Epileptiques
- Association Luxembourg Alzheimer
- Association Spama
- Association Luxembourgeoise des Groupes Sportifs Oncologiques Asbl
- Association Luxembourgeoise des Groupes Sportifs pour Cardiaques
- Association Luxembourgeoise du Diabète et la Maison du Diabète
- Association Luxembourgeoise d'Aide aux Enfants Cardiaques
- Association Nationale des Victimes de la Route
- Blétz Asbl
- D'Ligue - Santé Mentale
- Den-i asbl - Syndrome de Marfan
- Dialyse Patienten Lëtzebuerg a.s.b.l.
- Don de Moelle a.s.b.l.
- Europa Donna Luxembourg
- Fédération Luxembourgeoise des Associations de Sport de Santé
- Fondation Cancer
- Fondatioun Kriibskrank Kanner
- HörgeschädigtenBeratung - Patients déficients auditifs ILCO-LUX
- Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale
- Lipödem Lëtzebuerg asbl
- Luxembourg Allergy Network
- Mäi Wëllen Mäi Wee
- Multiple Sclérose Lëtzebuerg
- Omega 90
- Parkinson Luxembourg a.s.b.l.
- TRISOMIE 21 Lëtzebuerg a.s.b.l.
- Waërtvollt Liewen a.s.b.l.
- Wonschkutsch a.s.b.l.



**« Oh la vache ! Il n'aurait pas pu me le dire
autrement ? »**

Communication

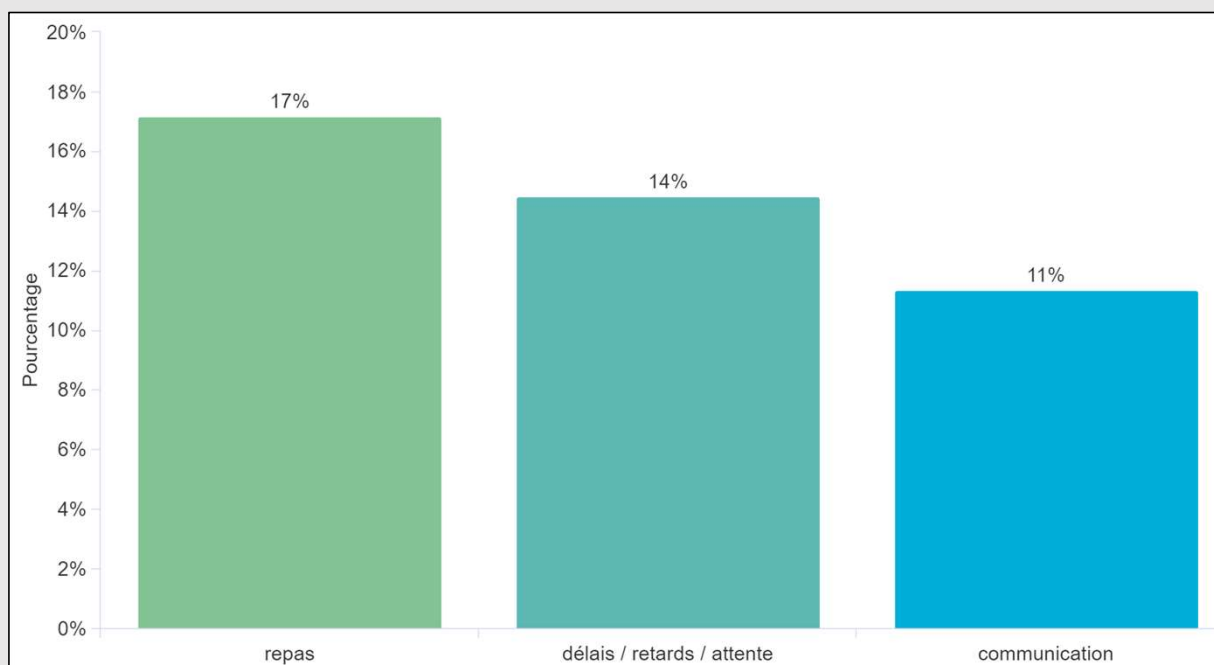


Description problématique :

- Macro-indice « Communication »
- Réclamations et plaintes

CHL	ASPE
89	89

“ Les documents que j'ai reçu à la sortie ont été mal indiqués pour la procédure. La communication est vraiment importante et ne pas supposer de savoir. ”



Formation « Interagir avec les patients aujourd'hui »



Actions :

- Journée de formation continue autour du savoir-être avec pièce de théâtre basée sur des vrais événements indésirables, plaintes et des retours patients du CHL

Impact et feedback :

- 323 professionnels formés en 2023
- 132 en 2024
- 100% de satisfaction concernant le choix de sujets très concrets et le transfert de acquis facilement identifiable sur le terrain
- 100% de satisfaction concernant l'intervention du théâtre d'intervention et des sujets concrets abordés
- 85% de satisfaction concernant les ateliers tournées vers la communication positive, le savoir être professionnel, la médiation...

Défi :

- Participation du personnel à une journée entière de formation « soft skills »

Théâtre d'intervention :
ce que vit le patient et son entourage

Compagnie la belle histoire

Théâtre d'intervention autour de la bientraitance

Compagnie la belle histoire

Événement de formation continue
INTERAGIR AUJOURD'HUI AVEC LE PATIENT
Dates: 22.05 - 27.09 - 12.11
AMPHITHÉÂTRE DU CHL > Ouvert à l'ensemble des collaborateurs (198 places)

JOURNÉE : SAVOIR-ÊTRE PROFESSIONNEL AU CHL À CHAQUE ÉTAPE DE PRISE EN CHARGE DU PATIENT ET DE SON ENTOURAGE

07H45	ACCUEIL DES PARTICIPANTS	Equipe RH Modérateur : formateur interne
08H00 - 08H15	Mot d'accueil & introduction	
08H15 - 09H30	Théâtre d'intervention autour de la bientraitance	Compagnie la belle histoire
09H30 - 10H15	La bientraitance du patient et de son entourage	Intervenant externe
10H15 - 10H30	☕ PAUSE CAFÉ	
10H30 - 11H00	La bientraitance dans l'équipe : le programme collaboratif pluri professionnel d'amélioration continue du travail en équipe (Pacte)	Structure Régionale d'appui Grand Est
11H00 - 11H30	Le recueil du vécu du patient sur un parcours de soins : La méthode d'immersion Ampatti	Structure Régionale d'appui Grand Est
11H30 - 12H00	Restitution de la matinée	Compagnie la belle histoire
12H00 - 13H00	☕ PAUSE MIDI	
13H00 - 14H00	Partage d'expérience du CHL : l'implication du patient dans un service médico technique	Equipe de dialyse
14H00 - 15H00	Ma posture de soignant dans le développement des relations bienveillantes	Florence Tolet Fyjo Consulting
15H00 - 16H00	Communication positive	Nathalie Herremann Informaticienne à la Haute-donc Tatjana Nilles Infirmière anesthésiste U33
16H00 - 16H20	Ce qu'il faut retenir de cette journée / Mot de conclusion	Modérateur

CHL
Centre Hospitalier de l'Alsace
CENTRE

Cette journée est un événement de formation continue et s'inscrit dans le projet institutionnel « Expérience patient ».

« Je suis perdu avec le déroulement de ma journée ! »

Tableau au lit du patient

ACTION



09H00 - 09H30 Témoignage CHL :
la visite médico soignante en pneumologie

Louise Koho Kitenge
Soignant Chef d'unité unité uro-nephro-pneumologie U40
Dr Gil Wirtz
Médecin chef de service de pneumologie

09H30 - 10H15 Partage d'expérience des Hôpitaux Universitaires de Genève :
une meilleure implication du patient dans ses soins

Isabelle Boucq
Infirmière responsable d'Unité de Soins
HUG



Proposition par les chefs (médecin et soignant) en pneumologie de tester la mise en place d'un tableau au lit du patient pour y échanger des informations en lien avec son hospitalisation
→ exemple des HUG

Description problématique :

- « Identification du personnel »
- « Information sur le déroulement du séjour »

CHL	ASPE
71	78
88	88

“ Donner un plan de déroulement de la journée surtout pour les personnes âgées. ”

Tableau au lit du patient



Projet pilote

Phase 1 : sur un secteur de l'unité

Phase 2 : sur toute l'unité

<p>Date : ____ / ____ / ____</p> <p>Votre médecin : _____</p> <p>Le médecin assistant : _____</p> <p>Votre infirmier(e) : _____</p> <p>Votre aide soignant(e) : _____</p> <p>Votre kiné : _____</p> <p>Autre : _____</p>	<p>Vous pouvez noter vos questions et commentaires ici</p> <p>Qu'est-ce qui est important pour vous aujourd'hui ?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
<p>Visite médico-soignante : entre ____ et ____ h</p> <p>Vos rendez-vous / examens :</p> <p>____ / ____ / ____ _____</p> <p>____ / ____ / ____ _____</p> <p>____ / ____ / ____ _____</p> <p>____ / ____ / ____ _____</p>	<p>Remarques et questions de vos proches:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
<p>Votre alimentation : <input type="radio"/> normale <input type="radio"/> à jeun</p> <p><input type="radio"/> autre : _____</p> <p>Votre hydratation : <input type="radio"/> libre</p> <p><input type="radio"/> autre : _____</p> <p>Votre mobilisation : <input type="radio"/> risque de chute</p> <p><input type="radio"/> autre : _____</p> <p>Autre : _____</p>	<p>Votre projet de sortie de l'unité :</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Date de sortie prévisionnelle :</p> <p>____ / ____ / ____</p>	<p>L'humeur du jour</p> <p></p> <p></p>

Tableau au lit du patient



Impact et feedback :

- Retours positifs des patients et suggestions d'amélioration du tableau et du remplissage du tableau
- Retours positifs des soignants
- Au future : enquête ASPE 2024 et 2025, entretiens patients et/ou enquête spécifique sur ce projet

“ Les smileys motivent. ”



“ Essayer d'éviter les abréviations (p.ex.: EMG --> mettre EMG - neurologie, UMG, RH 500ml...) ”

“ Date sortie motivante. ”

Votre projet de sortie de l'unité :

Date de sortie prévisionnelle :

____ / ____ / ____

“ Le patient a remarqué que les tableaux sont une nouvelle initiative, néanmoins il dit que les tableaux existaient déjà au passé. Il est content d'une initiative non-digitale. ”

Tableau au lit du patient

ACTION



Défis :

- Changement de culture
- Demande un grand engagement et suivi étroit pour assurer une continuation
- Implication de toute l'équipe médico-soignante

TABLEAU AU LIT DU PATIENT

Guide pratique

III - CONSEILS PRATIQUES

1. Introduction du tableau à un nouveau patient/proche

Demandez systématiquement si le patient veut remplir le tableau avec vous et si des informations ne doivent pas être écrites (p.ex. : rdv imagerie ou lieu de mettre PET scan...).

Il peut refuser que le tableau soit complété ou que certaines informations soient inscrites (refus de partager certaines informations avec son entourage).

Pour expliquer pourquoi on remplit le tableau avec le patient :

- Expliquez au patient/proche que ce tableau est un « pense bête » pour lui/eux : c'est un moyen de rappeler des informations clés du déroulement de son séjour à l'U40 (p.ex. : dates d'examens, date prévue de sortie, patient à jeun, restrictions de boire...).
- De plus le remplissage du tableau est un moment dédié à l'échange autour de ce qui est important pour le patient. Le patient

SOMMAIRE

I - INTRODUCTION

1. Origine du projet : Expérience patient p. 2
2. Les attendus et plus-values p. 4
3. Les grands principes p. 5
4. Phase test p. 6

II – TABLEAU AU LIT DU PATIENT

1. Contenu tableau p. 7

III – CONSEILS PRATIQUES

1. Introduction du tableau à un nouveau patient/proche p. 12
2. Exemples de réponses p. 13
3. Questions fréquentes p. 13

Parties à remplir LE MATIN

Date : ____ / ____ / ____
Votre médecin : _____
Le médecin de garde : _____
Le médecin assistant : _____
Votre infirmier(e) : _____
Votre kiné : _____
Autre : _____

Date du jour de remplissage – à remplir par l'infirmier

Nom du médecin traitant (p.ex. Dr. _____) – à remplir par l'infirmier

Nom du médecin senior de garde (p.ex. Dr. _____) – à remplir par l'infirmier

Nom du médecin assistant / MEVS – à remplir par le MEVS

Prénom de l'infirmière qui s'occupe du patient – à actualiser au long de la journée (matin, midi, nuit)

Nom du kiné, si applicable – à remplir par l'infirmier ou kiné

Selon besoin, ajouter d'autres personnes de contact – à remplir par l'infirmier

Echange avec le patient sur ses priorités – à remplir le matin et/ou après-midi

Qu'est-ce qui est important pour vous aujourd'hui ?

« J'espère ne pas avoir de nouveau le menu standard ! »

Equipe commande de repas



Description problématique :

- « Repas proposés au patient »

CHL	ASPE
69	79

Actions :

- Mise en place d'une équipe dédiée de prise de commande de repas dans les services d'oncologie, chirurgie générale et cardiologie
- Equipe constituée de personnel CHL en reclassement professionnel

Impact et feedback patients :

- Amélioration « Repas proposés au patient »
- 100% recommandation des patients de maintenir cette équipe
- Personnel : diminution significative de leur taux d'absentéisme
- Diminution importante des déchets domestiques (les plateaux commandés sont consommés)

2022	2023	2024
69	69	79



Défis :

- Financement des effectifs de l'équipe de commande de repas
- Extension de la portée du projet à d'autres unités, qui sont demandeurs

Est-ce que vous recommandez au CHL de maintenir une équipe dédiée pour la prise de commande de vos repas ?

100%

Oui

Qu'est ce que cette commande personnalisée des repas vous a apportée (plusieurs réponses possibles) ?



- Une conversation
- Le plaisir de choisir
- Choix des soupes
- Des possibilités de commande plus étendues
- Des petits plaisirs qui font du bien au moral

Conclusion

Conclusion



- Les **retours patients** aident à **identifier et prioriser des projets d'amélioration** et de justifier des investissements

Données - IA

- **Comité Expérience Patient** comme force motrice pour la mise en œuvre de projets

« Algorithmes » - IA

Décisions

- Projets pas forcément très innovants, mais avec la **mesure de l'impact positif sur l'expérience patient**, à travers des indicateurs et/ou des données qualitative

Actions

MERCI !