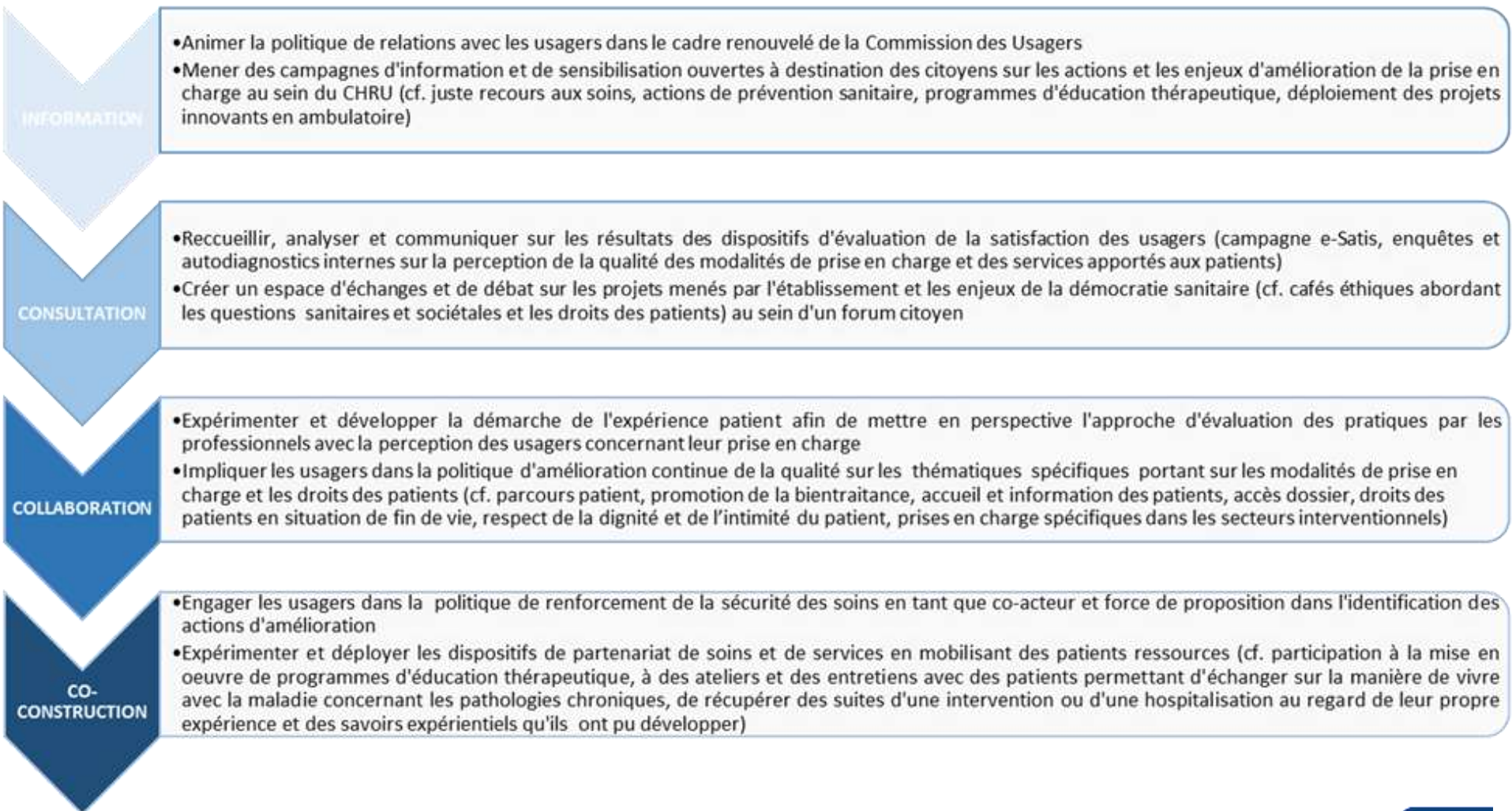


# **Stratégie hospitalière de développement du partenariat-patient, l'exemple du Centre Hospitalier Régional Universitaire de Nancy**

# « Développer la démocratie sanitaire » - Projet médical et soignant 2018 – 2022 du CHRU de Nancy



**Développer  
l'information,  
l'écoute et  
l'expression des  
usagers :  
impliquer les  
patients /  
usagers dans la  
vie de  
l'établissement**

- Animer le réseau des associations de patients / usagers au sein de l'établissement à travers la Maison des Usagers
- Forum citoyen : « Ma santé 2022 : Un engagement collectif » - 28 juin 2019
- Impliquer des patients ressources et des représentants d'usagers dans les projets institutionnels (séminaires innovation, projet immobilier du CHRU)
- Elaboration d'un Projet des usagers

# FORUM CITOYEN

28 juin  
2019

« MA SANTÉ 2022

*Un engagement collectif »*

- Ateliers participatifs
- Tables rondes

9h-16h30

Faculté de Médecine  
Amphithéâtre Lepois

9, avenue de la Forêt de Haye  
Vandœuvre-lès-Nancy



France  
Assos  
Santé  
Le voix des usagers

CHRU  
NANCY

Hôpital St-Charles



CENTRE HOSPITALIER DE YUTZ  
Centre d'Accompagnement



Établissements du GHT Sud Lorraine

## **Atelier 1**

**Comment souhaitez-vous être consulté(e) sur votre expérience du système de santé afin d'améliorer les parcours de soins ?**

*Amaury Wasner, Directeur de la Qualité et de la Gestion des Risques (CHRU de Nancy)*

*Michèle Mangin, Représentante des usagers (CHRU de Nancy)*

## **Atelier 2**

**Le développement de l'ambulatoire : ses avantages et ses limites ?**

*Corinne Roldo, Directrice au Département Stratégie (CHRU de Nancy)*

*Dr Philip Böhme de l'Unité de Médecine Ambulatoire et Dr Patrice Gallet de l'Unité de Chirurgie Ambulatoire (CHRU de Nancy)*

## **Atelier 3**

**Recourir au numérique en santé permet-il de mieux soigner ?**

*Jean-Christophe Calvo, Chef du Département territorial de la transformation numérique et de l'ingénierie biomédicale (CHRU de Nancy)*

*Pr Damien Mandry, Chef du Service d'Imagerie de la Femme et de l'Enfant (CHRU de Nancy)*

*Mireille, Patiente experte, représentante des usagers et de l'association de patients Afa Crohn RCH France*

## **Atelier 4**

**Quelle organisation demain pour des parcours de soins de qualité ?**

*Pierre Renaudin, Directeur (CH de Toul)*

*Dr David Piney, Président de la Commission Médicale d'Établissement (CH de Lunéville)*

*Dr Lionel Nace, Chef du Service d'Accueil des Urgences (CHRU de Nancy)*

# Projet des usagers (PDU) 2018-2022

L'engagement du CHRU :

**Permettre aux usagers du système de santé de participer aux décisions qui les concernent, c'est le fondement de la démocratie sanitaire. Avec le projet des usagers et sa politique Qualité, le CHRU s'engage à rendre son fonctionnement « plus citoyen » et à améliorer ainsi la prise en charge de ses patients.**

**Les valeurs du PDU :**

**L'EMPATHIE et L'ECOUTE**

(ce qui est attendu des professionnels)

**LA RESPONSABILITE et la CITOYENNETE**

(l'engagement des usagers)

**pour créer du LIEN SOCIAL et un meilleur PARTENARIAT en santé !**



Département Qualité, Gestion des risques, Relations avec les usagers, Affaires juridiques  
Direction des relations avec les usagers



# Thématiques et actions correspondantes sélectionnées par les représentants des usagers et de leurs associations dans le Projet des Usagers

- La bientraitance
- Les droits des patients
  - ✓ L'annonce d'un diagnostic difficile ou d'une mauvaise nouvelle
  - ✓ Prescription et procédure en matière de contention
  - ✓ Rédaction des directives anticipées
  - ✓ Communication et la promotion des droits des patients
- Mieux faire connaître les représentants des usagers, la Maison des Usagers et leur rôle à l'hôpital
- Travailler et améliorer la communication et les relations Professionnels de santé / Patients et leurs proches



# S'inscrire dans une démarche inclusive des patients et usagers tant sur le plan clinique qu'au niveau organisationnel et stratégique

- **Renforcer la collaboration entre les professionnels de santé et les patients**
- Autonomiser le patient dans sa prise de décision, son suivi thérapeutique et ses soins

Promouvoir des outils et des dispositifs visant à accroître l'autonomie des patients à chaque étape de sa prise en charge tout au long de son parcours de soins intra et extra-hospitalier :

- Programmes d'éducation thérapeutique auxquels contribuent des patients ressources (élaboration, organisation, animation d'ateliers et évaluation)
- Recours à des outils numériques de suivi par les patients en lien avec les professionnels de santé notamment concernant les maladies chroniques
- Développement de pratiques professionnelles tournées vers la collaboration avec les patients (protocoles de coopération et les infirmières de pratique avancée)



# S'inscrire dans une démarche inclusive des patients et usagers tant sur le plan clinique qu'au niveau organisationnel et stratégique

- **Renforcer la collaboration entre les professionnels de santé et les patients**
  - Approfondir les complémentarités des savoirs et des compétences dans la relation soignant-soigné
  - Implication de patients ressources dans le cadre des programmes d'éducation thérapeutique, de patients « témoins » dans la formation initiale des professionnels de santé, expérimentation de patients « parcours » dans des services de soins, élaboration d'outils visant à développer l'engagement de patients ressources (charte d'engagement)
  - Démarche EMPATHEX et actions du Projet des usagers portant sur l'amélioration de la collaboration entre professionnels de santé et patients, ainsi que leurs proches
  
- **L'expérience patient, vecteur privilégié de l'amélioration de la qualité des organisations et des parcours de soins**
  - Enquêtes qualitatives menées sur des secteurs ou des parcours de prise en charge spécifiques et poursuite du développement des méthodes d'évaluation (patient traceur, *shadowing*)
  - Mesurer les résultats rapportés par le patient
  - Renforcer la communication sur les actions d'amélioration déterminées à partir des résultats des enquêtes

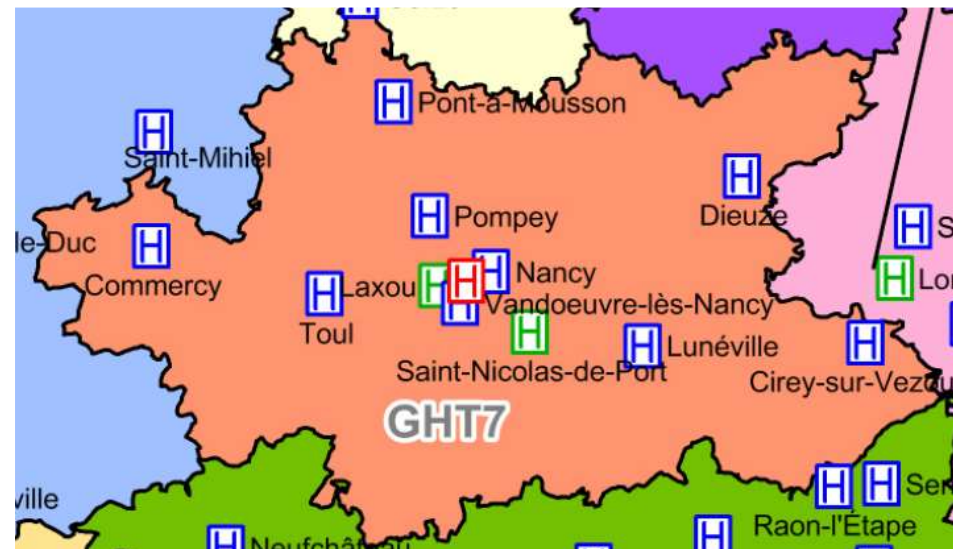
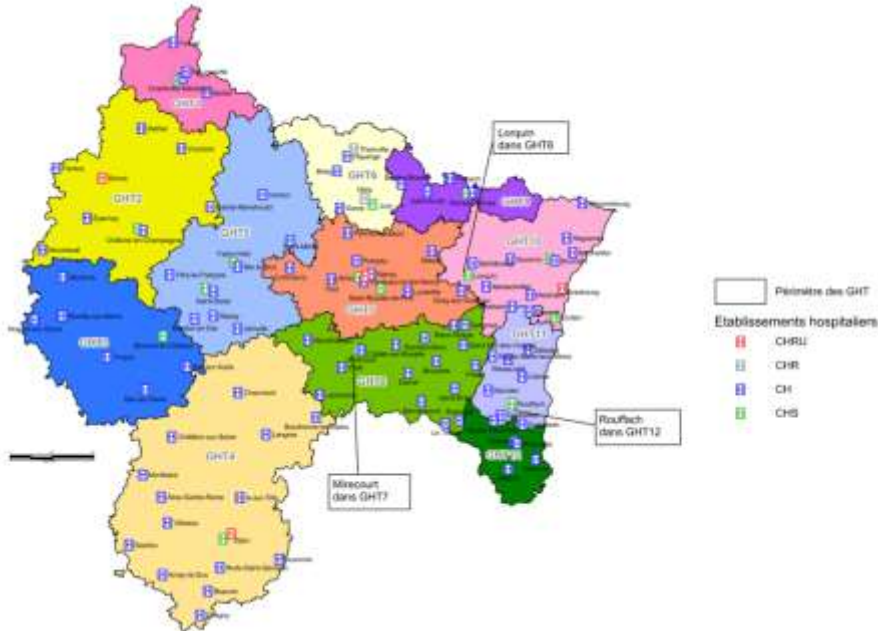
# S'inscrire dans une démarche inclusive des patients et usagers tant sur le plan clinique qu'au niveau organisationnel et stratégique

## ➤ Impliquer les patients dans la recherche et l'innovation

Développer la place et le rôle des patients dans les activités de recherche et d'innovation en lien avec les structures de recherche et les directions porteuses de projets d'innovation

## ➤ Une démarche portée au sein du territoire

Animation du Comité des Usagers du Territoire et implication dans le management territorial de la qualité dans la perspective de la certification conjointe du GHT Sud Lorraine



# S'inscrire dans une démarche inclusive des patients et usagers tant sur le plan clinique qu'au niveau organisationnel et stratégique

- **Formaliser la politique institutionnelle de développement du partenariat patient**
  - Définir la notion de partenariat dans les différentes activités (soins, formation, recherche, démarche qualité), à chaque niveau (service de soins, organisations, gouvernance) et ses modalités opérationnelles d'implication (patient partenaire de ses soins ou pour autrui cf. patient expert, ressource, témoin, formateur, coach etc...);
  - Capitaliser à partir des apports des différentes expériences et actions menées au CHRU sur l'engagement patient afin d'en identifier les principes et les objectifs communs, ainsi que les modalités de mise en œuvre pour construire un modèle de partenariat au niveau institutionnel (élaboration d'une charte de partenariat dans les services de soins souhaitant développer cette approche);
  - Préciser les objectifs et les résultats attendus de ce modèle;
  - Déterminer les modalités d'accompagnement des patients ou de leurs représentants dans cette démarche partenariale (processus de sélection, programme de formation, évaluation)