



Compte-rendu de la Journée des associations 2011 Retour des Questionnaires de Satisfaction

La 4^{ème} rencontre entre le CHU de Nancy et les associations de patients s'est déroulée le jeudi 26 mai 2011 à la Tour Marcel Brot, organisée par la direction de la qualité et des usagers en collaboration avec la direction de la communication.

Sur 90 bulletins remis le matin aux membres des associations, 74 ont été complétés.

Au vue des réponses, la colonne « pas du tout satisfaisant » proposée dans les différentes rubriques du questionnaire a été supprimée de ce compte-rendu puisque aucun invité n'y a placé de croix.

En pièce jointe, retrouvez les résultats en pourcentage pour chaque question.

1) Matinée interventions et échanges

La matinée s'est déroulée en plusieurs étapes, reprenant chacune un thème particulier.

Le Dossier Médical Personnel

A l'heure de la dématérialisation des supports, le DMP, informatisé, sécurisé et accessible via Internet, doit permettre au patient et aux professionnels de santé autorisés, de partager, partout et à tout moment, les informations utiles à une coordination des soins de qualité.

Les manifestations anticipées de la volonté des patients

Établir de façon anticipée la manière dont une personne ayant perdu sa capacité à s'exprimer, souhaiterait être traitée en cas d'hospitalisation : c'est tout l'enjeu de ces instructions écrites et de la désignation de la « personne de confiance », choisie librement dans son entourage.

Les activités du CHU

Un descriptif pour mieux se repérer sur le site des Hôpitaux urbains et sur le site de Brabois, et pour apprendre à connaître les services qui y sont installés.

Les transports sanitaires au CHU

Ambulances, véhicules sanitaires légers et adaptés aux personnes à mobilité réduite : au cours de son hospitalisation, chaque patient est amené à se déplacer au sein de l'hôpital, en urgence ou pour des examens programmés. 24h/24 et 365jrs/an, des professionnels assurent leurs transports, en lien étroit avec les services de soins.

Le « Patient expert »

La certification 2010 prend en compte la satisfaction des usagers dans ses critères.

La Maison des Usagers

Elle est un lieu d'échanges où les bénévoles des associations volontaires tiennent des permanences pour accueillir et renseigner les patients et leurs proches. 6 mois après son ouverture, bilan d'étape.

Appréciations	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Sans Réponse	Total
Dossier Médical Personnel	29	32	5	8	74
Manifestations anticipées	33	31	2	8	74
Activités du CHU	15	46	2	11	74
Transports sanitaires	15	45	2	12	74
Patient expert	5	34	23	12	74
Maison des usagers	24	33	3	14	74

Remarques :

Il est à noter que les participants ont été véritablement enthousiasmés par deux sujets : « **les manifestations anticipées de la volonté du patient** » et « **les activités du CHU** ». La preuve que

les usagers sont aussi bien intéressés par des sujets profonds que par des aspects plus pratiques du quotidien.

En revanche, le sujet « **Patient Expert** » a soulevé plus de scepticisme puisque 23 personnes sur 74 ont estimé cette intervention « peu satisfaisante », très certainement en raison de la complexité du sujet abordé. Il est important dans ce cas de figure d'adapter le contenu au public.

A noter également : 14 personnes n'ont pas donné leur avis sur l'intervention « **Maison des usagers** », présentée par un membre d'une association.

2) Après-midi Ateliers

Au cours de l'après-midi, un atelier au choix a été proposé parmi trois thématiques. Chaque participant s'était inscrit volontairement à l'un d'eux.

Les droits des patients

Droit au respect de son intimité, d'être informé sur son état de santé ou encore au respect de sa dignité : les droits des patients et leurs enjeux expliqués sous l'angle juridique et à travers un regard philosophique.

L'imagerie décryptée

Radiographie, IRM, scanners pour les plus courants, mais aussi scanner volumique pour les plus sophistiqués : le CHU de Nancy est référent régional en équipements d'imagerie. Quelles applications ? Quels principes de sécurité pour les patients et les personnels ? Décryptage avec les professionnels du CHU.

Le service social

Garantir une prise en charge globale pendant l'hospitalisation, mais aussi après : c'est le rôle des assistantes sociales au CHU qui conjuguent au quotidien écoute, médiation et coordination pour préparer au mieux le retour à domicile des patients ou leur orientation vers les structures adaptées.

Thèmes des ateliers	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Sans Réponse	Total
1. Les droits des patients	17	10		6	33
2. L'imagerie	10	8	1	6	25
3. Le service social	7	13		6	26

Remarques :

Au vue de ces chiffres, l'atelier Droits des patients a connu un vif succès, répondant certainement avec précision aux nombreuses questions des participants.

L'atelier Imagerie a été mis en place eu égard à l'actualité récente extérieure au CHU (Fukushima). L'occasion de faire mieux connaître les équipements complexes d'imagerie du CHU, et notamment le service de médecine nucléaire. Malgré les interrogations des professionnels du CHU sur l'opportunité d'un tel atelier, la satisfaction a été unanime, tant pour les professionnels que pour les associations, surtout parce que ce sont des professionnels manipulant l'imagerie au quotidien qui sont venus parler. L'atelier Service Social a également été bien perçu, essentiellement parce que les intervenants ont choisi d'aborder la thématique sous l'angle du concret et du pratique.

3) Information sur le CHU

L'appréciation globale de la Journée des Associations a été extrêmement positive : la quasi-totalité des participants estime avoir reçu des informations utiles sur le CHU.

A permis de s'informer sur le CHU		Sans réponse	Total
oui	66		
non	2	6	74

4) Déroulement de la journée

Déroulement de la rencontre	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Sans réponse	Total
date	48	19	3	4	74
horaires	49	21	2	2	74
lieu	52	17	3	2	74
accueil	55	16	-	3	74
repas	44	17	2	11	74

Remarques :

Le lieu a su convenir à une grande majorité des participants, certainement en raison de la possibilité de se stationner sur le parking adjacent, et en raison de la proximité des salles à l'intérieur.

Le fait de se tenir à des horaires stricts a également été apprécié.

5) Evolution du logo

Il a été demandé aux invités de voter pour leur logo préféré, en vue de faire évoluer l'ancien logo.



Logo 1

Logo 2

Logo 3

Choix du logo	Nombre de voix obtenues
Logo 1	43
Logo 2	6
Logo 3	19

Le choix se porte donc vers le logo 1, désormais nouveau symbole des Journées de rencontres entre le CHU et les associations partenaires.

Commentaires des participants sur la Journée

Positif

Atelier 1 a permis de préciser des questions, intéressant, instructif sur le plan juridique

Excellente journée d'échange, très bonne journée satisfaisante

Rencontres constructives, très bons débats

Ravi de l'organisation et de la richesse des échanges entre professionnels et associations

Dialoguer, c'est mieux se comprendre : des rencontres nécessaires

Journée enrichissante à tous points de vue, très enrichissante pour des néophytes

Envie de revenir en 2012

Négatif

Manque un thème central « de l'année »

Des temps d'échange trop courts

Donner la signification des abréviations utilisées / explications trop techniques

Privilégier les sujets d'ordre très pratique : attention aux sujets complexes

Cette rencontre veut vous faire découvrir ce que nous connaissons déjà : le patient n'en demande pas tant, il veut juste être guéri

Idées de thématiques pour 2012

- La maltraitance à l'hôpital
- Jusqu'à quel point le patient peut-il être responsable de son devenir médical ?
- CRUQ
- Hospitalisation à domicile
- Mieux connaître les particularités et spécificités des différentes associations
- Comment mieux articuler le lien sanitaire et médico-social ? Démarches faites dans ce sens, orientations possibles
- Service des urgences et urgences psy (CHU)
- Formation du personnel par rapport aux familles dans les services de pathologie grave
- Suivi du patient accueil – sortie / voir avec les autres structures transports etc...
- Bilan du résultat concret de ces journées rencontre depuis 4 ans dans la relation CHU- associations
- Présentation du service « restauration » ou d'un service administratif (accueil des usagers par ex)
- La prise en charge du patient en ambulatoire et son suivi en post-ambulatoire
- Comment faire un hôpital humain ?
- Prise en charge des personnes handicapées à l'hôpital (communication) et stress engendré par le handicap
- les droits des patients « enfants et adolescents »
- Droits... et devoirs !
- L'éthique
- Quelles relations entre CPN et CHU : la coordination du patient (incapable majeur) pour une prise de décision d'actes de soin ? Qui décide de quoi ? Pour la gestion du dossier médical ?
- Information des usagers
- Implication des patients dans des actions de prévention en santé, en partenariat avec les services du CHU
- Comment améliorer les conditions d'accueil au CHU ?
- Education thérapeutique et associations

Suggestions pour améliorer les relations entre CHU et associations

Poursuivre dans cette lignée :

Rester ouvert l'un à l'autre dans des thèmes compréhensibles à tous.
Pérenniser les rencontres CHU et associations

Renforcer les liens :

Une + grande coopération pour se sentir plus intégrées

Grâce à la MDU à Central : les associations trouvent leur place, relations enrichissantes : espère la même chose sur les autres sites.

Réfléchir à une plate-forme d'échanges d'information avec un modérateur / médiateur pour améliorer les échanges dans les 2 sens

Donner des informations périodiques : création d'une newsletter ?

Organiser d'autres rencontres en dehors de cette journée unique.

Poursuivre nos relations par l'intermédiaire de la MDU, très bonnes relations : il faut continuer !

Des choses à améliorer ?

Obtenir l'adhésion et l'implication des médecins pour une utilisation optimum des associations

Mettre en place plus d'actions en commun (sensibilisation) avec participation des associations et du corps médical, auprès du grand public.

Des retombées médiatiques

Quelques jours avant la Journée des Associations, un communiqué de presse a été envoyé aux principaux médias régionaux.

Retombées :

RCF Jéricho → interview de Laurence Verger / diffusion le 25/05

Radio France Bleu → interview de Frédérique Claudot / diffusion le 26/05

L'Est Républicain → un encart annonçant la Journée dans le numéro du 26/05