



Le Comité Expérience Patient vous propose via cette lettre de partager les initiatives mises en œuvre avec les patients et permettant d'améliorer les prises en soins et les prestations du CHU de Lille.

Le pôle Médecine Intensive & Réanimation s'engage dans l'Expérience Patient

Le pôle de Médecine Intensive et Réanimation (MIR) a développé des projets concrets pour améliorer la qualité de la prise en charge et mieux répondre aux besoins des patients et de leurs familles en tenant compte de l'Expérience Patient.

> Le recueil de l'Expérience des patients

Inspiré par l'enquête IPREA (*étude nationale sur les inconforts en réanimation*), le pôle MIR a souhaité recueillir l'expérience des patients ainsi que les différentes sources d'inconforts qu'ils ont pu percevoir, afin d'apporter des mesures correctrices et ainsi contribuer au "mieux vivre en réanimation"

Depuis avril 2022 : **510 retours recueillis et des actions contre les nuisances sonores en cours de réflexion**



> Un Patient Partenaire au Caisson Hyperbare

Afin de répondre aux attentes des patients identifiées lors d'une enquête de satisfaction, l'équipe soignante a initié un **projet de Partenariat Patient**. Ainsi depuis septembre dernier, un patient pris en charge au Caisson Hyperbare vient **partager et témoigner de son vécu des soins** auprès des nouveaux patients.

> Le recueil de l'Expérience des familles

L'accompagnement d'un proche hospitalisé n'est pas chose facile et peut être source d'inquiétude et d'anxiété. Aussi pour accompagner au mieux les familles dans ces situations, le pôle MIR a souhaité **recueillir leur expérience** via un questionnaire.

De plus, un film permettant une **visite virtuelle du service** est également à disposition des familles, on parle du concept d'habitation (HAS).



> Autres projets à venir

- Soins esthétiques
- Médiation animale
- Moments zen
- Livret de bord dématérialisé

La communauté des Patients Partenaires s'agrandit

Guillaume V. 41 ans, chargé de la gestion opérationnelle des TER pour la SNCF, a été **opéré en janvier 2017 d'une chirurgie bariatrique** à l'hôpital Claude Huriez.

Manquant d'un témoignage de patients opérés, qui aurait pu l'aider dans certains aspects de sa convalescence, il a **accepté de s'investir dans le service**. Dans un premier temps, c'est à travers un **témoignage vidéo** diffusé sur la page Facebook du CHU de Lille que Guillaume a pu partager son expérience. Ensuite, le service de chirurgie bariatrique a décidé de réunir d'anciens patients afin de constituer un groupe pouvant **témoigner auprès des patients en pré-opératoire ou en post-opératoire**.



Guillaume a eu l'occasion ensuite de se **former en Education Thérapeutique** et a suivi une formation de 40 heures au sein de l'Unité Transversale d'Education du Patient. Depuis deux ans et demi, il participe à **l'élaboration de fiches pédagogiques et à la coanimation d'ateliers spécifiques**.

Début 2023, son investissement s'officialise par la signature d'un **contrat de patient partenaire au CHU de Lille**. Récemment sollicité par la Direction de la Recherche et de l'Innovation, il met désormais à profit son expertise en participant au Comité d'intérêt du Tiers Lieu In Citu, projet d'expérimentation de solutions numériques innovantes.

En tant que Patient Expert, Guillaume a intégré le Comité Expérience Patient et sera bientôt amené à **intervenir auprès des étudiants infirmiers en formation initiale pour partager ses savoirs expérimentiels**.

"Je suis fier de donner de mon temps, ce qui n'est finalement qu'un remerciement pour l'espérance de vie gagnée grâce à mon opération".

L'Expérience Patient au Centre Hospitalier d'Armentières

Le Centre Hospitalier d'Armentières mène une politique active de **valorisation de l'Expérience Patient** et développe divers projets centrés sur la communication et le partage. L'objectif central de la démarche est de mieux identifier ce qui aiderait les usagers à vivre leur séjour hospitalier de la manière la plus positive possible.

Des Représentants des Usagers disponibles

Afin de mieux se faire connaître des usagers et professionnels, les représentants des usagers sont présents sur site deux jeudis après-midi par mois afin de **rencontrer les usagers qui le souhaiteraient**. Evoquer une difficulté, demander un conseil, être orienté, les patients ou les familles peuvent échanger gratuitement dans un cadre garantissant la confidentialité des échanges.

La semaine sécurité des soins du 20 au 24 Novembre 2023, sera également l'occasion pour les représentants des usagers d'**aller à la rencontre des équipes au sein des services**.



A l'écoute des patients

Une hospitalisation peut-être un moment difficile à vivre et pas toujours agréable pour les patients. Comment adoucir le quotidien à l'hôpital ? Aimeraient-ils avoir accès à la presse, savourer l'habituel croissant du dimanche matin ? Un livret de jeux ou le prêt de jeux de société pour passer le temps en jouant avec son voisin ?

Le Centre Hospitalier d'Armentières a décidé de recueillir les attentes et les propositions à l'aide d'un **questionnaire remis à une centaine de patients**.

Actualités

Le rapport annuel des Usagers 2022 est arrivé !

Le rapport annuel 2022 de la Commission des Usagers est disponible au sein des services de soins ainsi que sur RisQuaDoc.

Ce rapport à destination de l'ensemble des usagers du CHU (patients, aidants, associations et professionnels) a pour objectif d'**informer sur le rôle des Représentants de Usagers, les missions de la CDU, les recommandations de la CDU et du Comité Expérience Patient et sur les chiffres clés concernant les usagers** : le recueil de la satisfaction, les actions phares 2022, les plaintes et réclamations, les médiations et la vie associative.



Les subventions aux associations

Cette année le CHU de Lille a participé au financement de **9 projets associatifs** et a décidé de soutenir en priorité les projets qui répondent aux orientations suivantes :

- > L'**implication des usagers, le soutien aux patients et à leurs aidants**
- > L'**amélioration de l'attente à l'hôpital**
- > La **coopération entre les associations et les secteurs de soins**
- > Le **développement durable**

Pour exemple : organisation d'un séjour de vacances pour les personnes âgées, ou isolées, achats de livres pour les usagers...

Séminaire Engagement des Usagers GHT - L'Expérience Patient sous toutes ses formes !

Le séminaire Engagement des usagers GHT se déroulera le **mercredi 13 décembre 2023** de 9h à 16h30 à l'Institut Gernez Rieux.

Objectif : poursuivre **le partage de bonnes idées et d'actions concrètes qui associent pleinement les usagers** en mettant en avant des initiatives et des témoignages.

Inscrivez-vous au séminaire en [cliquant ici](#) !

