



Le Comité Expérience Patient vous propose via cette lettre de partager les initiatives mises en œuvre avec les patients, les associations et les représentants des usagers permettant l'amélioration des prises en soins et des prestations au CHU de Lille.

Co-construction d'un questionnaire de satisfaction au CMP d'Haubourdin

Consciente de l'importance de recueillir les avis des personnes concernées, l'équipe soignante du Centre Médico-Psychologique d'Haubourdin, a **élaboré un questionnaire de satisfaction sur mesure**.

Cette démarche, accompagnée par la DQREP, a été le fruit de **trois réunions collaboratives entre des professionnels du CHU de Lille et les patients du CMP**.

Ces échanges fructueux ont permis de comprendre les besoins spécifiques des patients et de concevoir un questionnaire adapté à leur expérience.

Pendant deux mois, ce questionnaire a été diffusé auprès des patients et les résultats de cette enquête seront prochainement présentés à l'équipe soignante du CMP. Ce sera l'occasion pour tous les acteurs impliqués de **réfléchir ensemble à des pistes d'action pour continuer à améliorer la qualité des soins et à mieux répondre aux besoins des patients**.

L'équipe poursuit sur cette lancée et va élargir l'Expérience Patient à un projet impliquant deux patients partenaires dans un **nouveau programme d'Education Thérapeutique**.



Résultats de la satisfaction au CHU de Lille en 2023

Enquête interne : Hospitalisation Conventiennelle

- > Note globale de la satisfaction de **4,6/5**
- > **96%** des usagers interrogés recommandent le CHU de Lille
- > Taux de participation **16%**

Les axes d'amélioration

- > Préparer et anticiper l'entrée et la sortie du patient
- > Renforcer l'information auprès du patient
- > Réduire les nuisances sonores
- > Réduire le délai d'attente entre l'arrivée du patient et l'acte

Bienvenue à Luc, nouveau patient partenaire !

Luc F. 61ans, en pré-retraite, a été opéré le 2 janvier 2023 d'une gangrène de Fournier au CH Tourcoing puis hospitalisé 25 jours au sein du pôle MIR, période durant laquelle il a bénéficié d'une longue **série de séances au Caisson Hyperbare**.

Guéri en milieu d'année, il a accepté depuis septembre 2023 de devenir **patient partenaire au Caisson Hyperbare**.

«Mon objectif est simple : témoigner aux nouveaux patients du service, avec mes mots de patient, de mon expérience au caisson hyperbare. Entrer dans le « caisson » n'est pas de prime abord une chose naturelle. Le patient ressent inéluctablement une sensation de stress dû à l'enfermement relativement long (2x2h par jour)».

Luc vient avec grand plaisir pour **expliquer, témoigner, échanger et convaincre de l'intérêt du traitement** malgré ses contraintes très spécifiques.

«Je suis extrêmement heureux d'avoir débuté ce partenariat entouré et accompagné par une équipe de professionnels de haut vol et des patients incroyablement réceptifs. Je ressens ainsi, une certaine fierté de rendre au caisson ce que le caisson m'a donné pour me guérir en 2023 ».

Porté par le Dr Erika Parmentier, Angélique Deman, Angélique Marescaux, cadres de santé et Gaetan Cardinael, infirmier, ce projet mis en place très facilement et accompagné par la Direction Qualité Risques Expérience Patient, **apporte beaucoup aux équipes et aux patients**.



“Hop’Lanta” une nouvelle aventure en hématologie pédiatrique

Après plusieurs mois d’élaboration, l’association la **Mi Temps des Parents** a pu fièrement mettre en place son projet : un **parcours de santé en hématologie pédiatrique**.

Ce parcours, illustré par des stickers placés au sol et sur les murs, permet aux enfants, aux parents, aux professionnels de déambuler et se changer les idées de façon ludique au sein du service.

L’éducateur médico sportif de l’association peut désormais proposer des **activités physiques adaptées** dans une autre dimension.

Un support de soin avec une multitude de possibilités pour encourager les jeunes malades à **bouger, gagner en équilibre, en muscle, en mental** pour parcourir avec force leur combat contre la maladie.



Pourquoi "Hop Lanta" ?

"Hop" évoque une action, un mouvement et est le diminutif de Hôpital.

"Hope" veut dire espoir en anglais.

"Lanta" référence à Koh lanta, l'aventure éprouvante que les enfants entreprennent durant la maladie.

Actualités

L'Expérience Patient sous toutes ses formes !

Dans la continuité du séminaire Expérience Patient CHU 2022, co-construit avec le GHT et ouvert à tous les usagers du GHT **Hôpitaux Publics Grand Lille**, le séminaire sur l’engagement des usagers des hôpitaux du groupement a réuni 109 participants le 13 décembre dernier.



Cette journée a été rythmée par une conférence sur l’Expérience Patient, un quizz interactif et des partages d’initiatives concrètes sur la participation des usagers à l’hôpital.

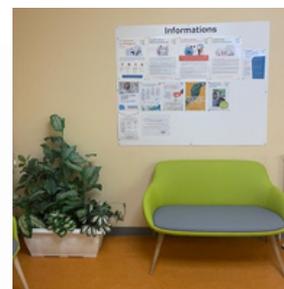
Un évènement qui a mis en lumière une démarche d’implication des usagers du GHT déjà bien engagée et surtout une volonté de poursuivre en ce sens !

Un nouvel évènement à venir en 2024 !



Des fauteuils colorés pour améliorer l'attente à l'hôpital

Porté par la DQREP et le Comité Expérience Patient, ce projet a permis d’améliorer l’aménagement des salons d’attentes avec des fauteuils et des canapés de 3 secteurs de soins investis dans un projet d’amélioration de l’attente à l’hôpital : service d’ORL, centre médico-chirurgical ambulatoire à l’hôpital Huriez et le secteur réanimation unité B à l’hôpital Salengro.



Le projet des usagers : objectif Juin 2024 !

Porté par la **Commission Des Usagers** et sous l’impulsion des représentants des usagers, le futur projet des usagers sera articulé au projet médico soignant et au volet Expérience Patient du nouveau Projet d’Etablissement 2024-2028. Les représentants des usagers ont réuni les associations partenaires, le 1 février dernier et rencontrent également les acteurs concernés par cette démarche comme les patients partenaires mais aussi différents professionnels du CHU.