

L'expérience patient au service de l'amélioration de la qualité de la prise en charge : l'exemple de l'unité de chirurgie ambulatoire

*Une approche pour rendre les patients acteurs et
donner du sens et plus d'efficacité au travail des professionnels de santé*

L'expérience patient s'inscrit dans la stratégie du GHPSJ orientée vers l'innovation, qu'elle soit médicale ou organisationnelle. Elle place le patient et ses accompagnants au cœur des pratiques et des démarches volontaristes d'amélioration de l'hôpital.

Dans ce cadre, sur la base des expériences patients recueillies depuis 2016, le GHPSJ a conçu les nouveaux parcours de l'UCA (unité de chirurgie ambulatoire). La sollicitation de patients par les focus group a déjà été pratiquée pour l'amélioration du service des urgences, de l'hôpital de jour en oncologie et pour l'optimisation de l'ensemble des composantes du confort hôtelier (à venir).

« Donner la parole à nos patients fait partie intégrante de notre stratégie de développement, pour concevoir de nouveaux parcours et de nouvelles modalités de prise en charge » précise Nadia Nouvion, directeur du développement du GHPSJ.

La méthodologie de l'expérience patient pour l'unité de chirurgie ambulatoire

Elle repose sur l'obtention de commentaires qualitatifs de patients, nourris au préalable par une approche quantitative et se déroule en 2 phases :

Phase 1 : Au moment de leur sortie de l'UCA, 140 patients ont répondu à un questionnaire spécifique permettant d'évaluer les différentes étapes du parcours en UCA. Il faut noter que ce questionnaire va bien au-delà du questionnaire de satisfaction systématiquement rempli par le patient lors de sa sortie d'hôpital.

Phase 2 : un focus group a été organisé autour de 7 anciens patients sélectionnés car représentatifs de la patientèle en UCA. Ils ont fait part spontanément de leur vécu lors de leur venue en UCA et ont répondu à des questions qualitatives élaborées à partir des pistes d'amélioration déjà identifiées dans l'analyse des réponses de la phase 1 : le quantitatif nourrissant ainsi le qualitatif.

Ce groupe est animé par un tiers indépendant de l'hôpital, favorisant la libre expression des participants. Sont aussi invités à participer de façon passive des professionnels du GHPSJ de manière à être confrontés au vécu des patients.

Cette démarche a permis de valider le bien-fondé de la descente au bloc à pied avec un brancardier plébiscité par tous, la tenue vestimentaire préopératoire proposée et la possibilité de garder dans une pochette dédiée ses effets personnels (prothèses auditives, lunettes, téléphone ...).

Elle a permis aussi d'identifier des pistes d'amélioration avec l'installation d'horloges tout au long du parcours pour donner des repères temporels, la modification du confort du mobilier du salon avant la sortie et la possibilité d'être accompagné par un aidant dans le vestiaire.

Une expérimentation va être menée pour limiter le temps d'attente lié à l'obtention de l'autorisation médicale de sortie du patient. Dans certains cas et avec la présence d'une infirmière, une consultation en vidéo conférence sera donnée en direct par le chirurgien depuis le bloc opératoire. Au regard des réponses données par le patient à ses questions, le praticien donnera son autorisation de sortie.

"Cette démarche positionne bien le patient au centre de notre organisation, qui est le principe du fonctionnement de la chirurgie ambulatoire. Elle expose les soignants aux commentaires des patients de façon constructive et est source de progrès » commente le docteur Monique Sigismund, coordonnateur de l'Unité de Chirurgie Ambulatoire.

Le Groupe hospitalier Paris Saint-Joseph est un Hôpital privé à but non lucratif, avec le statut d'Etablissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif (ESPIC) :

La Fondation hôpital Saint-Joseph gère

- Le Groupe hospitalier Paris Saint-Joseph, hôpital privé à but non lucratif, Etablissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif (ESPIC)
 - 643 lits et places
 - 5 pôles cliniques et médico-techniques
 - Certifié V2014 par la Haute Autorité de Santé (HAS) en 2016 avec un niveau A
 - 63 250 séjours d'hospitalisation et 48 484 passages aux urgences (chiffres de 2016)
- Trois centres de santé à Paris et à Malakoff
- Un Institut de Formation en Soins Infirmiers accueillant 360 étudiants

www.hpsj.fr

Contacts presse Nathalie Garnier - 01 45 03 89 95 - n.garnier@ljcom.net / Anne Leroux - 01 45 03 57 66 a.leroux@ljcom.net