

Tables rondes des usagers dans le cadre du développement du projet de l'établissement 2019-23

Marie KERNEC, Michèle LASSALLE, Marie-Paule LE COROLLER
19 septembre 2019



CLINIQUE MUTUALISTE
DE LA PORTE DE L'ORIENT

- GROUPE MUTUALISTE

PRESENTATION DE LA CLINIQUE - TERRITOIRE ET POPULATION

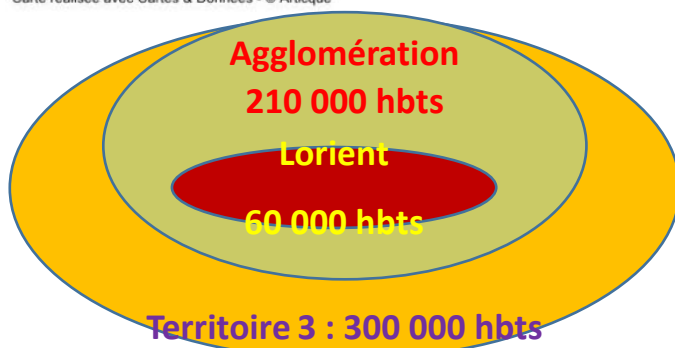
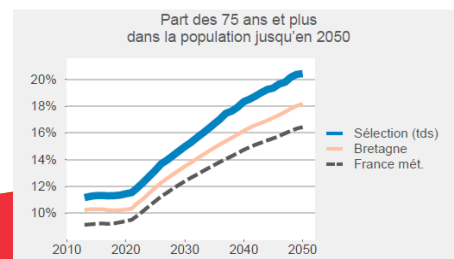
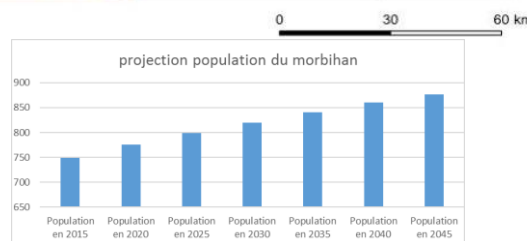
Territoires de santé



- **400** professionnels de santé dont 60 médecins
- **176 lits et places**
- **12** salles d'opération
- IRM / scanner
- **69 000 consultations** + environ 100 000 consultations libérales
- **16 500 séjours** (50% chirurgie, 30% exploration, 20% médecine)
- **+25%** d'activité en 5 ans
- 1250 séjours de cancérologie
- **60%** des séjours pris en charge en ambulatoire (dont la moitié en circuit court)
- **DMS globale : 1,6 j**



Source : ARS Bretagne
Réalisation : ARS Bretagne, Janvier 2018
Carte réalisée avec Cartes & Données - © Artique



HGO CLINIQUE MUTUALISTE
DE LA PORTE DE L'ORIENT

DEMARCHE DE PROJET D'ETABLISSEMENT 2019-23

COFIL créé début 2018 associant les représentants des usagers

Réflexion sur un projet à 5 ans dans la cadre :

- du diagnostic territorial et du PRS2
- de l'offre de santé territoriale recomposée
- du CPOM 2019-23
- du projet stratégique Hospi Grand Ouest

Démarche volontariste d'amélioration de la qualité de notre offre de soins en positionnant **l'utilisateur au cœur de nos préoccupations quotidiennes.**

Objectifs stratégiques

1. **Relation patient, proximité et bienveillance**
2. Expertise, technicité et innovation
3. Développement et diversification de l'offre de soins
4. Nouvelles trajectoires et parcours patient
5. La sécurité au cœur des prises en charge
6. Des professionnels mobilisés
7. Communication et partage
8. Performance et efficience



TABLES RONDES DES USAGERS

Tables rondes des usagers
Vendredi 16 novembre 2018
Lundi 19 novembre 2018

VOTRE AVIS NOUS INTERESSE !



Deux rencontres sont prévues
à la Clinique sous forme de table
ronde :

vendredi 16 novembre, de 10h à 12h
lundi 19 novembre 17h30-20h

La Clinique Mutualiste de la Porte de l'Orient
travaille à son projet de l'établissement
qui va concerner la période 2019-2023.

Elle associe la communauté médicale
et les équipes à cette réflexion,
mais elle veut aller plus loin, en appelant
les patients, ex-patients et proches
à y participer,

pour nous donner votre avis sur la prise en charge
et les développements nécessaires
pour répondre le mieux possible à vos besoins.

(rendez-vous dans le hall d'accueil)

- Témoignages de patients
- Echanges constructifs sur les points forts et les axes d'amélioration

INVITATION : tables rondes Votre avis nous intéresse !

La Clinique Mutualiste de la Porte
de l'Orient travaille à son projet
d'établissement.

Elle souhaite associer à cette réflexion les patients,
ex-patients et proches en recueillant votre avis sur
la prise en charge : accueil, restauration, temps d'at-
tente, prise de rendez-vous, accompagnement des
proches, développements nécessaires

Venez participer à une t

Vendredi 16 novembre :

Lundi 19 novembre 2018

Rendez-vous : hall d'accueil, :



CLINIQUE MUTU
DE LA PORTE DE L'

Repéré pour vous

Votre avis intéresse la clinique mutualiste

La Clinique Mutualiste de la Porte de l'Orient travaille à son projet de l'établissement qui va concerner la période 2019-2023. Elle associe la communauté médicale

ment des proches, la préparation de la sortie, le suivi post-traitement, les développements nécessaires pour répondre le mieux possible à vos besoins...

Deux rencontres sont prévues à la clinique sous forme de table ronde : vendredi 16 novembre, de 10 h à 12 h 30 et lundi 19 novembre, 17 h 30 à 20 h.

Inscription nécessaire. Jusqu'au jeudi 15 novembre : secretariat.direction@clinique.mutualite56.fr (participation sous réserve de places disponibles).

Lorient en bref

La clinique mutualiste à l'écoute des usagers

Une première table ronde rassemblant une dizaine de personnes s'est tenue vendredi, à la clinique mutualiste de la Porte de l'Orient. Une autre est prévue lundi 19 novembre, de 17 h 30 à 20 h. La structure, qui travaille à son projet d'établissement, a souhaité recueillir l'avis de patients et ex-patients sur la prise en charge. Un bilan sera présenté lors d'un prochain comité des usagers.

Ce premier échange a porté aussi bien sur l'accueil que sur la restauration, les actions de prévention (notamment l'organisation de la prise en

charge en amont de l'hospitalisation) ou le dossier médical partagé.

L'initiative, appréciée de part et d'autre, pourrait être reconduite deux fois par an. « Ces tables rondes nous permettent d'écouter au plus près les patients, afin de répondre au mieux à leurs besoins », commente la directrice Marie Kerneç, la directrice de la clinique.

Deux autres temps forts sont prévus les 27 et 29 novembre, dans le cadre de la semaine de sécurité du patient.

LES ATTENTES DES USAGERS : quelques exemples de retours

Absences de dépassement d'honoraires

Communiquer sur le spécificités de la clinique

« L'offre de la consultation traitement de la douleur »

Mieux faire connaître les activités et les services

En urologie, les « propositions de soins de support, comme la sexologie »

« Une information pratique sur les suites opératoires »

En endoscopie digestive, « bien expliquer les différentes techniques d'anesthésie »

Une information adaptée à tous, « vocabulaire démythifié en amont »

L'information sur le séjour du patient



L'amélioration du confort hôtelier

« Certaines chambres à rénover »

Évolution des recommandations de préparation

Le parcours du patient

Réhabilitation Améliorée Après Chirurgie (RAAC)

« Douches individuelles à généraliser »

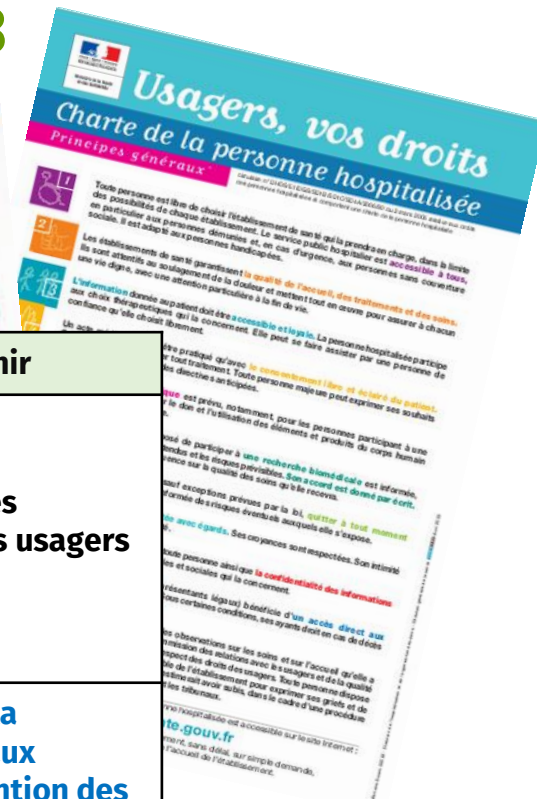
Démédicalisation des parcours : patient debout, musique quand anesthésie locorégionale, hypnose

« Cabinet de toilette à adapter »

Wifi patient



PROJET DES USAGERS actions 2019-2023



THEMES	Actions réalisées en 2019	Actions à venir
<p>1- Faciliter l'implication des représentants des usagers et des usagers</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Présentation d'une spécialité ou transversalité de la clinique à chaque CDU • Consolidation tables rondes (1 x / an) 	<ul style="list-style-type: none"> • Formation pour les représentants des usagers membre du CA
<p>2- Respect des droits des patients</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Développement des médiations en présence ou animées par les représentants des usagers • Amélioration conjointe du livret accueil et du site internet 	<ul style="list-style-type: none"> • Dans le cadre de la formation nouveaux arrivants, intervention des usagers sur le rappel des droits des patients • Amélioration continue des supports de communication (chartes des prises en charge)
<p>3- Développement d'une réflexion sur la notion d'expérience patient et patient ressource</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ateliers préparation RAAC avec interventions de patients 	<ul style="list-style-type: none"> • Expérimentation patient ressource pour parcours de cancérologie

PROJET DES USAGERS actions 2019-2023



THEMES	Actions réalisées en 2019	Actions à venir
<p>4- Développer une dynamique de partenariat avec les associations</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Participation aux journées nationales de prévention contre le cancer avec la Ligue contre le Cancer • Amélioration de l'accueil des patients et des familles • Développement de la communication grand public 	<ul style="list-style-type: none"> • Pérennisation et développement de ces thématiques
<p>5- Amélioration continue de l'accueil du patient</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'amélioration de l'information des usagers (flyers sur présents) 	<ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre l'amélioration de l'accueil patients porteurs de handicap (filière Kerpape) • Promotion de l'accès aux patients défavorisés • Accueil des patients étrangers
<p>6- Amélioration continue de l'accueil téléphonique et des outils numériques autour du patient</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Implication des usagers dans la veille sur l'accessibilité téléphonique de la clinique • Outils numériques adaptés : rappel par SMS, rdv en ligne, DMP,... • Implication des usagers dans la généralisation de la remise des comptes rendus le jour de la sortie

PROJET DES USAGERS actions 2019-2023



THEMES	Actions réalisées en 2019	Actions à venir
7- Promotion de la bienveillance et du respect de la personne	<ul style="list-style-type: none"> Dynamisation du CLUD et renforcement des liens avec l'unité de soins palliatifs du Divit Sensibilisation par simulation 	<ul style="list-style-type: none"> Formation « éthique et souffle » formation conjointe professionnels cliniques et représentants des usagers Semaine à thème (sourire) Poursuite de la formation par simulation (obésité, consultation annonce,...)
8- Garantie de la sécurité des soins et des patients	<ul style="list-style-type: none"> Renforcement de l'implication des usagers durant la semaine sécurité du patient CLIN Certification HAS 	<ul style="list-style-type: none"> Renforcement dans la préparation V2020
9- Amélioration de la prise en charge	<ul style="list-style-type: none"> Mise en place de l'Unité D'Accueil de Chirurgie en collaboration avec les usagers Participation active des usagers au CLAN et enquête satisfaction restauration 	<ul style="list-style-type: none"> Perception patient au bloc, debout



PROJET DES USAGERS actions 2019-2023



THEMES	Actions réalisées en 2019	Actions à venir
10- Consultations avancées	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidation des consultations à Kerpape, au CH Pontivy, au CH Quimperlé, au Cabinet Quimperlé 	<ul style="list-style-type: none"> • Développement des consultations au plus proche des patients en fonction des besoins
11- Amélioration des parcours territoriaux	<ul style="list-style-type: none"> • Travail avec les représentants des usagers, la Ligue contre le Cancer et les partenaires territoriaux sur l'accès aux soins de support 	<ul style="list-style-type: none"> • Travail avec les représentants des usagers sur l'amélioration territoriale de l'accueil des urgences et patients non programmés



Remise du Prix Label des Usagers à l'ARS de Bretagne pour cette initiative le 5 juin 2019

