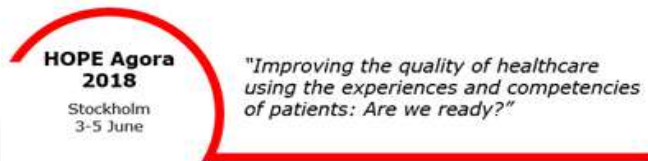


Improving the quality of healthcare using the experiences and competencies of patients: is France ready?

HOPE AGORA 2018



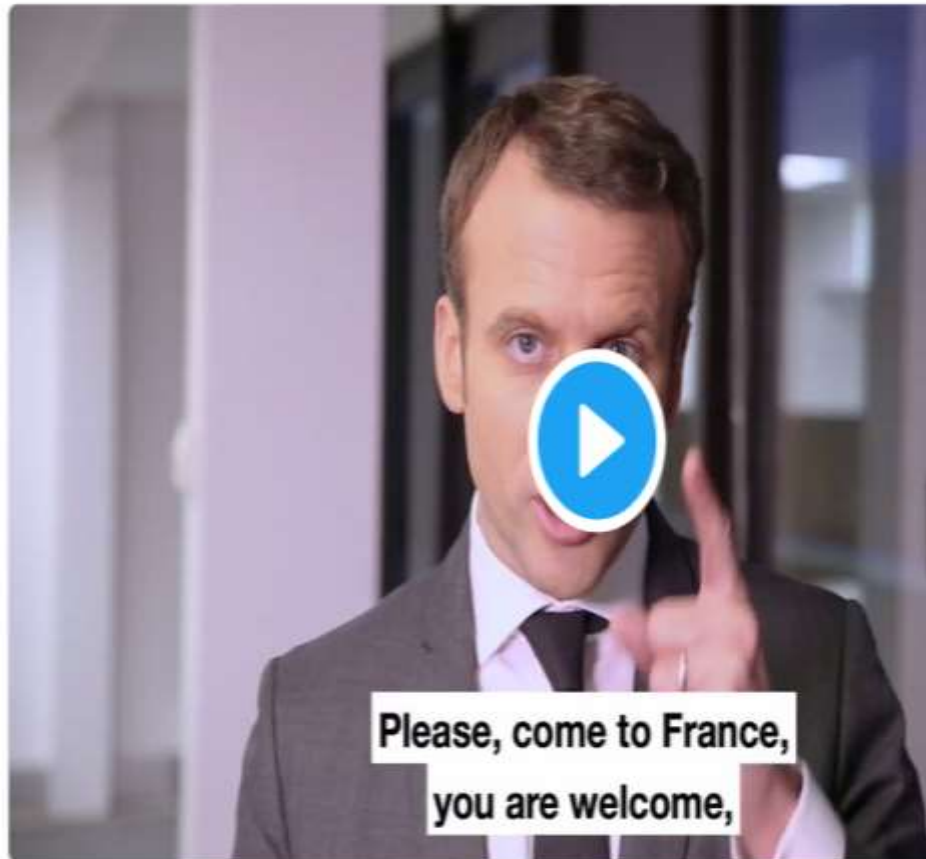
Swedish Association
of Local Authorities
and Regions



Emmanuel Macron ✓

@EmmanuelMacron

I have a message for you guys.
#ScienceMarch



Please, come to France,
you are welcome,

16:27 - 9 feb. 2017



Ministern för högre utbildning och forskning, Helene Helmark Knutsson (S) är positiv. Foto: Jessica GowTT

Amerikanska klimatforskare ska lockas till Sverige

"Klimatforskningen kan inte vänta"
1:35 min

Publicerat onsdag 23 maj kl 19.24

Nu ska amerikanska miljö- och klimatforskare lockas till Sverige. När USA prioriterar ner klimatforskningen vill den svenska regeringen erbjuda platser

Lille, Hauts-de-France

Cathy



Strasbourg, Grand Est

Mathias



Nancy, Grand Est

Carmen



Nantes, Pays de la Loire

Begoña



Grenoble, Rhone-Alpes

Maria



Nice, Provence-Alpes-Cote d'Azur

Carlo Alberto



Clermont-Ferrand, Auvergne

Nadeem



Lyon, Rhone-Alpes

Zorica



Paulina



Ana



Regionale Brotspezialitäten von Lionel Poilâne.

Agenda

1. National framework
2. Local examples



Et Diversité?

Liberté • Égalité • Fraternité

"Comment voulez-vous gouverner un pays où il existe 258 variétés de fromage ?"

"How can you govern a country which has 258 varieties of cheese?"

Charles de Gaulle

Healthcare plan

Reaffirming the place of users in the health system

Develop an approach for continuous improvement of quality by involving users



National Guidelines Governing Support

Construire et faire vivre
le projet des usagers
en établissements de santé

A national push and support for hospitals to initiate local projects with patient involvement.

Repères méthodologiques
à destination des commissions
des usagers et des directions
d'établissements

Patient Experience Institute

Patient Representatives

Education

Consulting



The screenshot shows the Patient Experience Institute website. At the top, there is a navigation menu with the following items: L'EXPERIENCE PATIENT, NOTRE MISSION, ACTUALITÉ, QUI SOMMES NOUS?, and NOUS CONTACTER. Below the menu is a horizontal line with a small green 'e' logo in the center. The main heading is « L'expérience patient », de quoi parle-t-on ? Below this, there is a definition: C'est l'ensemble des interactions d'une organisation de santé avec un patient et ses proches susceptibles d'influencer leur perception tout au long de leur parcours de santé. Ces interactions sont façonnées à la fois par la politique conduite par l'établissement et par l'histoire et la culture de chacun des patients accueillis. At the bottom right, there is a note: (*) définition inspirée par le Beryl Institute.

“How do you feel you have been taken care of in our hospitals?”

UNE MÉTHODE POUR L'EXPÉRIENCE PATIENT...



C'EST PLUS COMPLEXE
QU'UN MONTAGE
DE MEUBLE IKÉA...



21/09/12.

National Certification Process: The Role of Patients

The screenshot displays the SCOPE Santé website interface. At the top, the logo for SCOPE Santé is accompanied by the text 'QUALITÉ DES HÔPITAUX & CLINIQUES' and 'JE M'INFORME, JE CHOISIS'. To the right is the HAS (Haute Autorité de Santé) logo. A navigation bar includes links for 'Partager', 'LES ÉTABLISSEMENTS (A-Z)', 'COMMENT UTILISER SCOPE SANTÉ?', 'CONTACTEZ-NOUS', and 'COMPARER (0)'. Below this is a search section with 'OÙ ?' (Rhône) and 'QUOI ?' (Médical, Spécialité) filters, and a 'Rechercher' button. A key performance indicator shows '83% des patients recommanderaient certainement cet établissement'. The main content area features a large green box with '79 / 100' (Satisfaction des patients) and a 'B' certification badge. Navigation tabs include 'FICHE IDENTITE', 'QUALITE', 'ACTIVITES & SPECIALITES', and 'FICHE DÉTAILLÉE'. A section titled 'FICHE DE PUBLICATION DES RESULTATS DES INDICATEURS' is visible, containing three expandable items: 'PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT', 'QUALITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT', and 'INDICATEURS DE VOLUMÉTRIE D'ACTIVITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT'.

National Satisfaction Questionnaire: E - Satys

1. The welcome
2. The support provided by the doctors and the surgeons
3. The support provided by the nurses and the care assistants
4. Quality of Meals provided
5. Rooms
6. Organisation of the discharge

DE PAS GRAND CHOSE...



CLÉD'12.

Hospital Strategies

- Users Commission
- Innovative software & questionnaires
- Patient groups
- Patients therapeutic education

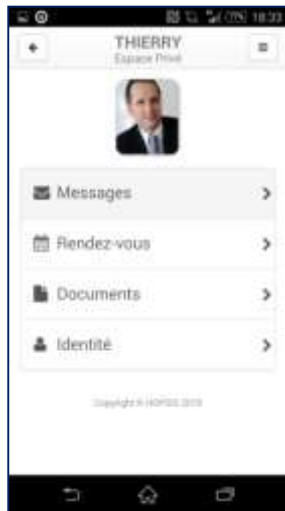
L'EXPERIENCE PATIENT DOIT ÊTRE PORTÉE
PAR L'INSTITUTION...



La Fabrique
de l'hospitalité

Laboratoire d'innovation
des Hôpitaux universitaires de Strasbourg

MyHOP: MyCLB



CENTRE DE LUTTE CONTRE LE CANCER LEON BERARD

Espace privé | THIERRY | Mon compte | Me déconnecter

Démarches

- Identité
- Rendez-vous
- Messages

Suivi

- Contacts
- Docs
- POST-OP

Extensions

Identité Voir tout...

Thierry DURAND, 52 ans
Sexe masculin
Né le 30/08/1964

Le petit clos - Route de Massieux
69730 GENAY

Vos trois derniers messages Voir tout...

- Désabonnement à une page dans myCLB 23/12/2016
- Abonnement à une nouvelle page dans myCLB 23/12/2016
- Désabonnement à une page dans myCLB 22/12/2016

Vos trois derniers documents Voir tout...

- Imagerie, Dr MEDECINS EXTERIEURS 13/06/2016
- Imagerie, Dr THIESSE Philippe 26/02/2016
- Certificat de passage 26/02/2016

Vos trois prochains rendez-vous Voir tout...

Votre agenda est vide.

Bidirectional
communication

Functions :

- 1) Full access to medical records (i.e. imaging, labs, ...)
- 2) Direct communication with professionals
- 3) Platform for surveys



Formulaires post-opératoires

Ensemble de formulaires à remplir après une opération

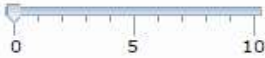


Informations
privées

Récapitulatif

Saisir

Suivi Post Chirurgie Ambulatoire

- Vous plaignez-vous de : malaise, vertiges, nausées-vomissements ? Oui Non
- Avez-vous de la fièvre ? Oui Non
- Evaluer votre douleur sur une échelle de 1 à 10 
- La zone opérée est :
 - Propre
 - Discrètement rouge ou discrètement violacée
 - Très rouge ou très violacée
 - Coule
- Vous estimez la palpation de votre cicatrice :
 - Souple
 - Légèrement dure
 - Dure et douloureuse
- Souhaiteriez vous être joint en raison d'un symptôme particulier qui vous inquiète ? Oui Non

Valider



Accueil

IMAGE DE SOI ET CANCER

Depuis le début de leur maladie

41% de nos patients nous disent que l'image qu'ils portent sur leur corps a beaucoup évolué

47% que l'image qu'ils portent sur leur corps a un peu évolué

et 12% que l'image qu'ils portent sur leur corps n'a pas du tout changé

Comment la perception de leur image a-t-elle évoluée ?

55% se sentent moins bien dans leur corps

9% ont un rapport conflictuel avec leur corps

20% ont fait la paix avec leur corps

12% se sentent mieux dans leur corps



L'influence des proches sur l'image que les patients portent sur eux-mêmes

Pour 33% de nos patients, les proches ont une forte influence sur l'image qu'ils portent sur eux-mêmes.

Pour 41% de nos patients, les proches ont un peu d'influence et pour 26% les proches n'influencent pas sur l'image qu'ils portent sur eux-mêmes.

Concrètement, comment cela se traduit-il ?

Pour 25%, les proches apportent plus de confiance

Pour 38%, les proches font des compliments

Pour 3% de nos patients, les commentaires de leurs proches les blessent

Pour 2% de nos patients, leurs proches leur font perdre confiance en eux

Pour 18%, le regard des proches n'a pas changé



Habitudes bien-être au quotidien

27% de nos patients prennent plus soin d'eux depuis leur maladie

36% de nos patients adaptent leur activité physique et leurs soins cosmétiques

Pour 9% de nos patients, leurs habitudes bien-être ne font plus partie des priorités

28% n'ont pas changé leurs habitudes 5% n'ont jamais eu d'habitudes bien-être



BIEN-ÊTRE

Deux coiffeuses, deux socio-esthéticiennes et un podologue sont à votre disposition lors de votre séjour. L'ensemble des soins dispensés sont gratuits. Ils sont installés dans le hall d'accueil 1 de l'hôpital à l'espace bien-être.

Coiffure

Différents soins vous sont proposés dans le salon de coiffure ou directement dans votre chambre pendant votre hospitalisation : shampooing, coupe, brushing, soins des cheveux et du cuir chevelu, conseils pour les prothèses capillaires, accompagnement lors de la chute des cheveux et de la repousse.



VOS CONTACTS :

Deux coiffeuses vous accueillent du lundi au jeudi de 8h30 à 17h00 au 04 78 78 28 28 / poste 7247 depuis votre chambre.

Socio-esthétique

Des soins de bien-être et d'esthétique vous sont proposés dans votre chambre ou en cabine durant votre hospitalisation et à l'hôpital de jour : soins du visage, modelage relaxant, maquillage correcteur, manucure, beauté des pieds, prise en charge des cicatrices, conseils, prévention de la peau lors des traitements médicaux....



VOS CONTACTS :

Une socio-esthéticienne vous accueille du lundi au vendredi de 9h00 à 17h30 au 04 78 78 28 28 / poste 7526 depuis votre chambre.

Une autre socio-esthéticienne intervient spécifiquement à l'hôpital de jour, renseignez-vous auprès de l'équipe soignante le jour de votre venue.

Santé des pieds

Des soins de pédicure-podologie vous sont proposés pour traiter ongles incarnés, mycoses, ongles épais ou abîmés.

VOTRE CONTACT :

Un podologue intervient les mercredis après-midi dans votre chambre uniquement, pour les patients en hospitalisation. Les prises de rendez-vous se font au 7526 depuis votre chambre.

L'EXPERIENCE PATIENT...



IL EST BIEN CELUI-LA
IL A 3 SCALPES SUR LE GUIDE ...



Therapeutic Education

Patient is the actor of his own care

Acquires the skills necessary to manage their long term illnesses in order to enhance their quality of life (HAS, 2018).

HAS evaluates the experiences of the patient:

Coordination, continuity and effectiveness

Comfort and listening

Respecting the wish of the patient

Involvement of the (approches)



The professional and therapeutic education (ETP)

CRESERC takes care of people with chronic mental diseases:

Cognitive remediation

Personalized education

School to peer to peer support

UNE BOÎTE À OUTILS "EXPÉRIENCE PATIENT"



Primary Care

Improving efficacy by educating patients

Bottom-Up Initiative

**MON ENFANT
EST MALADE* !**



QUAND CONSULTER ?

Votre médecin vous conseille.
(*enfant âgé de 2 à 15 ans,
avec une infection respiratoire)

SOIGNANT - SOIGNÉ
2 PROJETS EN CONCURRENCE

①



②



2009/12.

Les “français”



**Begoña
Frades
(Spain)
Nantes**



**Nadeem
Hussein
(England)
Clermont
Ferrand**



**Alberto
Camuccio
(Italy)
Nice**



**Zorica Stojanovic
(Serbia),
Paulina Sarbinowska
(Sweden) and
Ana Aroca (Spain) in
Lyon**



**Cathy
Phelan
(Ireland)
Lille**



**Carmen
Zabala
(Spain)
Nancy**



**Mathias
Rechsteiner
(Switzerland)
Strasbourg**



**Maria
Sharkova
(Bulgary)
Grenoble**