



JOURNÉE RÉGIONALE QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

**Axe 5 – Promouvoir la place du patient, du résident et
de ses proches pour améliorer la sécurité**

**Faciliter le recueil du patient
Retour d'expérience des Hôpitaux UNEOS - METZ**



Jeudi 6 mars 2025





Plan

- 1. Contexte**
- 2. Oser parler / prendre le temps d'écouter**
- 3. Retour d'expérience : mise en pratique au sein des Hôpitaux Unéos**



1. Contexte

- **Changement de paradigme : du malade au patient acteur de sa prise en charge.**
- **L'implication du patient/usager permet de réduire les risques lors de sa prise en charge.**

Enjeux de la certification HAS :

Nouveau référentiel janvier 2025 avec place prépondérante du patient et de ses représentants.

- **Levier pour contribuer à l'amélioration continue des pratiques et pour assurer la qualité et la sécurité des prises en charge patient.**
 - Chapitre patient / équipe / établissement
 - Importance de la coordination des équipes pour une prise en charge optimale et sécurisée
 - Participation du patient à la démarche (patient traceur, parcours traceur, ...)
 - Entretien avec les représentants des usagers



2. Des actions à mener auprès des patients et des soignants

Patients

Oser parler

- Donner les moyens au patient de devenir acteur de sa prise en charge, en l'informant et en facilitant son implication
- Lui apporter une information éclairée et rechercher son consentement
- Réaliser une écoute active
- Faire reformuler
- Développer des méthodes de recueil de son expérience patient

Soignants

Prendre le temps d'écouter

- Renforcer le travail en équipe
- Prévenir et gérer les conflits
- Améliorer la coordination des équipes tout au long du parcours patient
- Donner aux soignants des outils simples et applicables au quotidien pour améliorer leur communication et leur relation avec les patients
- Sensibiliser et former les équipes à l'écoute active

3. Mise en pratique : Retour sur la SSP septembre 2024



Cette semaine de sensibilisation a eu pour objectif de **mettre en avant l'importance du dialogue** et de se concentrer sur un élément essentiel : la communication entre patients, soignants et entre professionnels de santé

Nous avons axé nos actions sur :

- **La communication soignants / patients** : La communication avec les patients et la mise en place du « **faire dire** »
- **La communication soignants / soignants**, coordination de l'ensemble des acteurs de la prise en charge sur l'ensemble du parcours patient (au sein du service et entre les services et les différentes professions) : **Adopter le bon ton**
- **L'identitovigilance > s'assurer de la bonne identité, au bon moment** : le bon soin, au bon patient, au bon moment



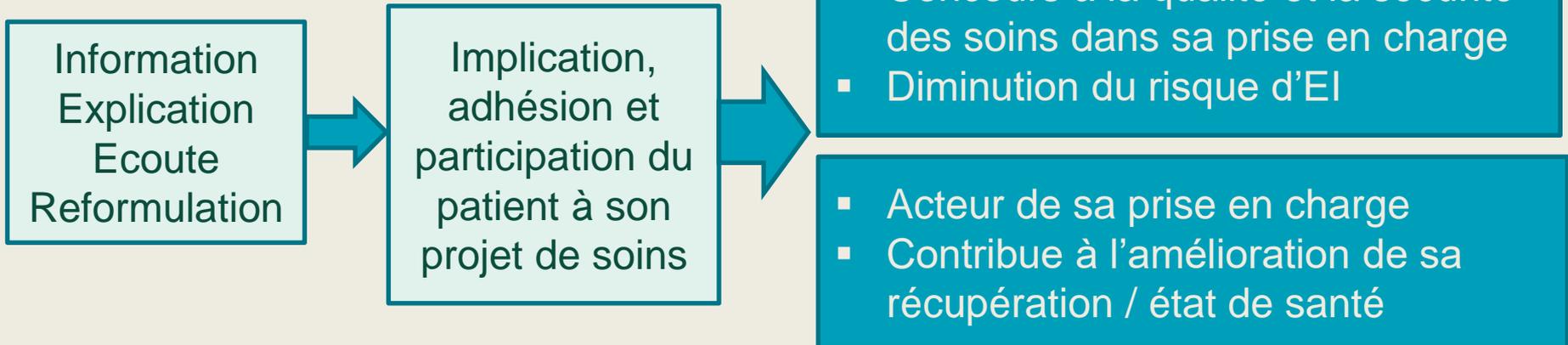
3. Mise en pratique : Retour sur la SSP septembre 2024

- **Sensibiliser les professionnels de santé à la méthode du « faire dire »**

Le faire dire

Outil de communication simple et à la portée de tous, basé sur la reformulation par le patient de l'information donnée par le professionnel de santé.

Objectif : s'assurer que les informations et les consignes reçues par le patient sont bien comprises afin de sécuriser sa prise en charge.





3. Mise en pratique : Retour sur la SSP septembre 2024

La communication avec les patients et la mise en place du « **faire dire** » :
l'art de demander au patient de reformuler avec ses propres mots ce qu'il a retenu.

Le « FAIRE DIRE » s'applique dans de nombreux contextes :

- **Lors d'une consultation** : Vous expliquez à votre patient les différentes étapes d'un traitement. Avant de conclure, demandez-lui de répéter ce qu'il a compris.

Exemple concret : « Monsieur Dupont, pouvez-vous me redire comment vous allez prendre vos médicaments pendant les deux prochaines semaines ? »

- **Lors de la recherche de consentement** : Si un patient doit subir une opération, assurez-vous qu'il a bien compris les risques et bénéfices.

Exemple concret : « Pouvez-vous reformuler les raisons pour lesquelles nous vous proposons cette intervention chirurgicale ? »

- **En éducation thérapeutique** : Lors de l'apprentissage d'un nouveau geste ou d'une nouvelle routine médicale (comme pour les patients diabétiques apprenant à s'injecter de l'insuline), vérifiez que le patient sait ce qu'il doit faire.
- **Préparation à un examen médical** : Avant une endoscopie ou un examen radiologique, assurez-vous que les consignes ont été bien comprises pour éviter toute erreur.



3. Mise en pratique : Retour sur la SSP septembre 2024

Les conditions idéales pour « FAIRE DIRE »

La communication n'est pas seulement une question de contenu, mais aussi de **contexte**.

Comment optimiser l'usage de **FAIRE DIRE** ?

- Un **espace calme** pour éviter les distractions.
- Une **disponibilité totale** de la part du soignant, sans pression du temps.
- Respecter la **confidentialité** pour permettre un échange plus libre et sincère.

En conclusion

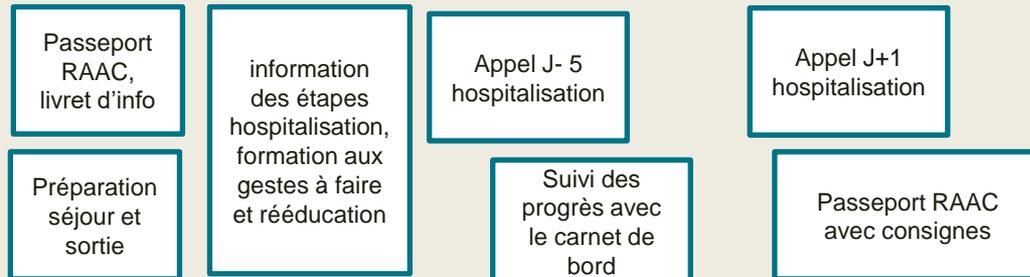
- Utilisable par tous les professionnels
- Simple et efficace, permet de réduire les malentendus et de placer le patient au cœur de la prise de décision.



3. Mise en pratique : Exemple de parcours patient au sein d'UNEOS Le parcours RAAC en chirurgie orthopédique

- Intégrer des temps privilégiés dans les parcours de soins pour permettre au patient de s'exprimer et s'assurer de sa bonne compréhension des informations apportées
- Informer et éduquer le patient afin de le rendre acteur de sa prise en charge

Les étapes du parcours patient :



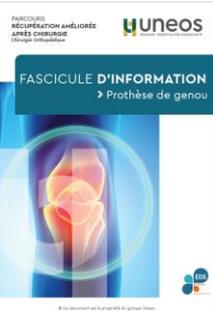
3. Mise en pratique : Exemple de parcours patient au sein d'UNEOS

Le parcours RAAC en chirurgie orthopédique

LES ÉTAPES DE MA PRISE EN CHARGE

1 CHEZ LE MÉDECIN

- Je ressens les premiers symptômes, je consulte mon médecin généraliste
- Je rencontre un chirurgien spécialisé
- Je décide avec lui le mode et la date de mon opération
 - Remise de mon « Passport de soins »
- Je signale mon traitement et mes habitudes de vie



2 À LA MAISON

- Je me prépare à mon opération selon les consignes de mon médecin et en fonction de mon opération
 - J'arrête de fumer, je mange équilibré
 - Je fais de l'exercice physique adapté
- Je prépare mon séjour à l'hôpital
 - Je participe à une session d'école des patients pour me préparer à mon séjour à l'hôpital
 - L'infirmière du service m'appelle 3 jours avant l'intervention pour valider ma préparation et me communiquer la date et l'heure de mon hospitalisation

- J'organise mon retour à la maison
 - Le trajet
 - Les soins infirmiers
 - Les séances de rééducation chez un kinésithérapeute si besoin
 - Mon organisation quotidienne (cours, repas,...)

3 À L'HÔPITAL

- Je me présente à l'heure de mon rendez-vous au service de chirurgie. Selon les consignes qui m'ont été données :
 - Je prends une douche et je me dépile la zone opératoire comme indiqué dans le livret d'hygiène
 - Je suis à jeun 6h avant l'intervention
 - Je ne bois plus 2h avant l'intervention

- Après mon intervention,
 - L'équipe chirurgicale et anesthésique réalise mon opération
 - Après un passage en salle de soins post-interventionnelle je retourne dans l'unité de chirurgie
 - Je signale si je ne me sens pas bien, si j'ai mal ou si j'ai envie de vomir

4 MON RETOUR À LA MAISON

- Si besoin, je peux appeler le service, il est joignable 24h/24, 7j/7
- Je réponds à l'appel du lendemain de l'équipe soignante qui s'assure de ma bonne forme.
- Je poursuis ma rééducation, si besoin, avec des professionnels de santé, ou je poursuis mon activité physique adaptée, selon les indications qui m'ont été données lors de ma sortie

PITALISATION

arnet de bord

TALISATION

saithérapeute et le jour de ma prise

SORTIE SERVICE

C'est l'occasion d'échanger avec elle sur mon retour à domicile

DATE ET HEURE DE MON HOSPITALISATION

DATE DE LA CONSULTATION DE CONTRÔLE APRÈS DE MON CHIRURGIEN

AVANT MON HOSPITALISATION JE PRENDS CONTACT AVEC :

NOM ET N° DE L'INFIRMIÈRE LIBÉRALE

MES NUMÉROS UTILES

Infirmière libérale

Service

Secrétariat

NOM ET N° DU KINÉ

LA CHIRURGIE ÉVOLUE

Les connaissances et le savoir-faire des médecins et des chirurgiens évoluent, le matériel et les techniques s'améliorent, les protocoles opératoires sont progressivement révisés.

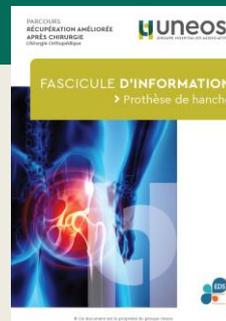
Grâce à cela, beaucoup d'interventions peuvent être faites sans nuit passée à l'hôpital ou avec une hospitalisation très courte.

Les résultats de ces interventions sont meilleurs pour le patient et l'exposent à moins de complications.

QUELS AVANTAGES ?

- En me préparant mieux à mon intervention :
 - Je mets toutes les chances de mon côté pour le bon déroulement de l'opération
 - J'augmente considérablement ma capacité de récupération

- En quittant l'hôpital plus tôt :
 - J'ai moins de risque de contracter des infections nosocomiales (infections contractées en milieu hospitalier)
 - Je suis plus autonome dans mes gestes : je me lève, je suis moins assisté (risques liés à l'alimentation diminués)
 - Je récupère plus vite car je suis dans mon environnement habituel (on est tellement mieux chez soi !)



PARCOURS DE RÉCUPÉRATION AMÉLIORÉE APRÈS CHIRURGIE

Chirurgie Orthopédique

PASSEPORT DE SOINS

Comment bien se préparer pour mieux récupérer ?



3. Mise en pratique : Exemple de parcours patient au sein d'UNEOS Le parcours RAAC en chirurgie orthopédique

SUIVI JOUR APRÈS JOUR

	JOUR 0 le .../.../...	JOUR 1 le .../.../...	JOUR 2 le .../.../...	JOUR 3 le .../.../...	JOUR 4 le .../.../...	JOUR 5 le .../.../...
DOULEUR note sur 10	Au repos : .../10 À la marche : .../10	Au repos : .../10 À la marche : .../10	Au repos : .../10 À la marche : .../10	Au repos : .../10 À la marche : .../10	Au repos : .../10 À la marche : .../10	
TEMPS PASSÉ HORS DU LIT	<ul style="list-style-type: none"> > 1er lever <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non > Marche jusqu'à la salle de bain <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non > Position assise <input type="checkbox"/> Fauteuil <input type="checkbox"/> Bord du lit > Durée hors du lit <input type="checkbox"/> Pas de lever <input type="checkbox"/> Moins d'1 heure <input type="checkbox"/> 1 à 2 heures 	<input type="checkbox"/> Pas de lever <input type="checkbox"/> Moins d'1 heure <input type="checkbox"/> 1 à 2 heures <input type="checkbox"/> Plus de 2 heures 	<input type="checkbox"/> Pas de lever <input type="checkbox"/> Moins d'1 heure <input type="checkbox"/> 1 à 2 heures <input type="checkbox"/> Plus de 2 heures 	<input type="checkbox"/> Pas de lever <input type="checkbox"/> Moins de 2 heures <input type="checkbox"/> 2 à 4 heures <input type="checkbox"/> 4 à 6 heures <input type="checkbox"/> Plus de 6 heures 	<input type="checkbox"/> Pas de lever <input type="checkbox"/> Moins de 2 heures <input type="checkbox"/> 2 à 4 heures <input type="checkbox"/> 4 à 6 heures <input type="checkbox"/> Plus de 6 heures 	
KINÉ	<ul style="list-style-type: none"> > Séance groupée <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non Heure : > PTG Amplitude arthromoteur : ... * > Marche en autonomie <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non > Escaliers <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non > Autres exercices <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non Si oui, lesquels ? 	<ul style="list-style-type: none"> > Séance groupée <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non Heure : > PTG Amplitude arthromoteur : ... * > Marche en autonomie <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non > Escaliers <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non > Autres exercices <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non Si oui, lesquels ? 	<ul style="list-style-type: none"> > Séance groupée <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non Heure : > PTG Amplitude arthromoteur : ... * > Marche en autonomie <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non > Escaliers <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non > Autres exercices <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non Si oui, lesquels ? 	<ul style="list-style-type: none"> > Séance groupée <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non Heure : > PTG Amplitude arthromoteur : ... * > Marche en autonomie <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non > Escaliers <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non > Autres exercices <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non Si oui, lesquels ? 	<ul style="list-style-type: none"> > Séance groupée <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non Heure : > PTG Amplitude arthromoteur : ... * > Marche en autonomie <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non > Escaliers <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non > Autres exercices <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non Si oui, lesquels ? 	
REPAS	<ul style="list-style-type: none"> > Installation <input type="checkbox"/> Au lit couché <input type="checkbox"/> Au bord du lit <input type="checkbox"/> Au fauteuil 	<ul style="list-style-type: none"> > Repas en salon patient <input type="checkbox"/> Midi <input type="checkbox"/> Soir 	<ul style="list-style-type: none"> > Repas en salon patient <input type="checkbox"/> Midi <input type="checkbox"/> Soir 	<ul style="list-style-type: none"> > Repas en salon patient <input type="checkbox"/> Midi <input type="checkbox"/> Soir 	<ul style="list-style-type: none"> > Repas en salon patient <input type="checkbox"/> Midi <input type="checkbox"/> Soir 	

MES OBJECTIFS DE SORTIE



PARCOURS DE
RÉCUPÉRATION AMÉLIORÉE
APRÈS CHIRURGIE

→ Chirurgie Orthopédique



uneos
GRUPE HOSPITALIER ASSOCIATIF

CARNET DE BORD

Carnet à compléter lors de votre hospitalisation et à remettre à l'infirmière le jour de votre sortie

CE CARNET APPARTIENT À

Nom

Prénom

Date de naissance

Type d'intervention

Jour de l'intervention





3. Mise en pratique : Actunéos, une application UNEOS pour communiquer et diffuser les bonnes pratiques

➤ Sensibiliser des soignants sur leurs bonnes pratiques

Exemple : En matière de communication inter personnelle et avec le patient, sur l'importance de l'identitovigilance



[SSP 2024]  Adopter le bon ton : les clés d'une communication efficace ( temps de lecture : 2 min)

Bienvenue au troisième jour de la Semaine Sécurité Patient 2024 ! Après avoir exploré la communication avec les patients, aujourd'hui, nous allons plonger dans un autre aspect tout aussi crucial : la communication entre collègues de santé. Pour garantir un ... [Lire la suite](#)



[SSP 2024]  Bien communiquer, oui, mais comment ? ( temps de lecture : 1 min)

Bienvenue dans notre deuxième article de la Semaine Sécurité Patient 2024, dédiée à l'amélioration du diagnostic pour une meilleure sécurité des patients. Pour rappel, nous nous concentrons cette semaine sur un élément essentiel : la communication entre patients, soignants et ... [Lire la suite](#)



[SSP 2024]  L'importance de l'identitovigilance ( temps de lecture : 2min)

Bienvenue à notre quatrième journée de la Semaine Sécurité Patient 2024 ! Après avoir exploré la communication entre soignants et la gestion des interactions avec les patients, nous abordons aujourd'hui un sujet essentiel pour la sécurité des soins : l'identitovigilance. ... [Lire la suite](#)



3. Actunéos, une application UNEOS pour communiquer et diffuser les bonnes pratiques

- **Rendre l'information et la formation ludique et accessible**
 - **Fédérer les équipes autour du choix d'une mascotte institutionnelle**
- Election d'une mascotte pour accompagner l'ensemble des salariés dans la préparation de la certification



[SSP 2024] Votez pour votre mascotte préférée

on 16 SEPTEMBRE 2024

Ce lundi 16 septembre marque le début de la Semaine Sécurité des Patients ! Nous vous le rappelons, cette semaine vise à favoriser le dialogue entre les patients et les professionnels de santé pour renforcer la sécurité des soins. Pour ... [Lire la suite](#)

Découvrez donc nos 3 mascottes... 🍷



La Loutre

Symbolise le travail en équipe, la coopération. Les loutres sont ingénieuses et savent parfaitement s'adapter. Elle sont signe également de protection et de sécurité.

Alors ? Vous avez fait votre choix ?

Votez !



Le Poulpe

Représente l'intelligence et la résolution de problèmes, incarne la polyvalence et la capacité à multitâche, symbolise la protection et la défense, illustre la résilience et la régénération.



Le Lémurien

Amical, accessible, symbolise la vigilance et l'attention aux détails, favorise la communauté et la collaboration, sensibilise à la biodiversité et à la durabilité.

Je vote

3. Actunéos, une application UNEOS pour communiquer et diffuser les bonnes pratiques



[SSP 2024] Clôture de la Semaine de la Sécurité des Patients : Une mobilisation réussie chez Uneos !

le 20 SEPTEMBRE 2024

La *Semaine de la Sécurité des Patients 2024* s'achève ce soir. Cette édition, centrée sur le thème « Améliorer le diagnostic pour la sécurité des patients », nous a permis de réfléchir ensemble aux enjeux cruciaux de la communication et de l'identification. Vous avez été nombreux à participer aux discussions, aux ateliers, et surtout, à vous investir pour que la sécurité des soins reste au cœur de nos pratiques quotidiennes.

Merci beaucoup pour votre participation !

La réponse que tout le monde attend : quelle mascotte l'emporte ?

Pour clore cette semaine spéciale, nous avons le plaisir de vous annoncer que la mascotte gagnante, qui symbolisera désormais notre engagement pour la sécurité des soins, est... **le poulpe !**

Grâce à ses multiples tentacules, le poulpe incarne la coordination, la polyvalence et la vigilance. Autant de qualités que nous valorisons dans nos efforts pour améliorer la qualité des soins. Nous espérons que cette nouvelle mascotte, saura nous inspirer à rester connectés les uns aux autres et à démultiplier nos actions pour la sécurité des patients.

Merci à toutes et à tous pour votre participation et votre engagement tout au long de cette semaine ! Ensemble, continuons à innover et à progresser pour une prise en charge toujours plus sécurisée.



3. Mise en pratique avec des propositions innovantes : utiliser la réalité virtuelle au service de la santé

- **Organisation d'ateliers de réalité virtuelle pour le développement de la collaboration collective, de la cohésion et favoriser le travail en équipe**

En partenariat avec la Chaire Behaviour de l'ENIM (Université de Lorraine)

Expérience immersive grâce à des modules de réalité virtuelle développés par les équipes de la Chaire Behaviour

Exemple : module du sous marin qui plongent les participants dans une situation de crise à bord de la salle de contrôle d'un sous marin. Cet exercice permet de développer des compétences tels que la **gestion du stress**, le **travail en équipe** et la **communication interpersonnelle**.

Ces compétences sont exercées dans un environnement immersif et ludique, offrant aux salariés la possibilité de s'entraîner en dehors de la pression habituelle de leur environnement professionnel.



3. Mise en pratique avec des propositions innovantes : utiliser la réalité virtuelle au service de la santé



- Septembre 2024
- Juin et septembre 2025



Projet de développement de
modules spécifiques pour l'hôpital





3. Mise en pratique : développer l'expérience patient



IQSS - e-Satis : mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients hospitalisés

- **Promouvoir l'utilisation par les patients des questionnaires de satisfaction interne, questionnaires E-satis et exploitation des résultats par les professionnels de santé**
 - Sensibiliser les professionnels de santé > intérêt pour les soignants, intérêt pour le patient, donner du sens à la démarche
 - Suivi des taux de satisfaction et verbatim patient pour améliorer les prises en charge
Ex : Axes d'amélioration sur les explications apportées à la sortie > plan d'action

- **Mettre en place des questionnaires PROMS et PREMS**

Indicateurs de mesure de la qualité des soins perçue par le patient

- Mesure des résultats de soins rapportés par le patient ou Patient Reported Outcome Measures (PROMs). Les PROMs permettent de **détecter des changements de l'état de santé du patient**, quelle que soit sa pathologie. Les questionnaires utilisés peuvent être génériques, utilisables quelle que soit la pathologie, ou spécifiques d'une pathologie ;
- Mesure de l'expérience du patient concernant son parcours de soins, ou Patient Reported Experience Measures (PREMs). Les PREMs **s'intéressent à la manière dont le patient vit l'expérience des soins sur différentes dimensions** : le temps d'attente, l'accès aux soins, l'implication dans la décision, la qualité de la communication... (PREMs génériques et des PREMs spécifiques)



3. Mise en pratique : développer l'expérience patient

▪ Parcours chirurgie orthopédique PTG et PTH

- Questionnaire PROMs avant et après l'intervention
- Questionnaire PREMs à 15 jours et 2 mois de la sortie

Exploitation des données : Cs de contrôle post opératoire, le chirurgien peut comparer les scores avant et après l'intervention, qui apparaissent côte à côte. Ces données permettent au médecin d'évaluer la progression de son patient et d'échanger avec lui.

1. Utilisation micro : amélioration du service rendu aux usagers

- Assurer une prise en charge de qualité du patient, sur l'ensemble de son parcours
- Améliorer la relation patient / médecin

2. Utilisation méso : impact en termes d'organisation et de pratiques professionnelles pour les professionnels et les établissements ou services

- Amélioration de la sécurité et de la qualité de soins
- Feedback soignants au travers de l'analyse des retours patients

3. Utilisation macro : efficacité pour les dépenses de santé

- Réhabilitation après chirurgie améliorée avec réduction la durée d'hospitalisation complète, et réduction du risque infectieux nosocomial
- Réduire les dépenses de santé

* KOOS-PS Knee injury and Osteoarthritis Outcome Score – Physical function Short Form French Version LK 1.0

* HOOS-PS Hip disability and Osteoarthritis Outcome Score – Physical function Short Form French Version LK 1.0



Merci de votre attention!