

Séminaire qualité du 8 décembre : l'expérience patient au cœur des pratiques

Éléments recueillis auprès d'Ursula Tjadé, cadre supérieur de santé du pôle 1 et Jean-Pierre Mercadieu, cadre supérieur de santé du pôle 2



Le 8 décembre dernier, un séminaire qualité, organisé par les pôles 1 et 2, était consacré à l'expérience patient. A destination des soignants, en présence de patients hospitalisés, il avait pour objectif de replacer le patient comme partenaire de son projet de soins.

Dès l'introduction, Jean-Pierre et Ursula, cadres supérieurs de santé des pôles 1 et 2, ont salué la forte mobilisation des participants et ont insisté sur la dimension collective du projet, indissociable de l'expérience patient.

Pour le Dr Strek, cheffe du pôle 1 : *«C'est une première intéressante à souligner. Nous avons des pratiques et des besoins différents, mais on voit bien que l'on peut se retrouver sur des thématiques communes. Interroger l'expérience patient en séminaire qualité est également une première.»*

Le Dr Boris Nicolle, chef du pôle 2, a aussi souligné la richesse du programme : *«Le programme est extrêmement intéressant, notamment par la diversité des intervenants. Vous allez travailler autour de l'articulation des savoirs issus de l'expérience des personnes concernées et de nos savoirs théoriques.»*

Avant la première intervention, les participants ont été invités à contribuer à un nuage de mots à partir de leur propre définition de l'expérience patient. Vécu, satisfaction, qualité

des soins, partenaire, pouvoir d'agir, savoir patient, espoir, échange, horizontalité, résilience... Autant de termes révélateurs d'une vision partagée et profondément humaine du soin.

UNE JOURNÉE RYTHMÉE PAR DES REGARDS CROISÉS

La journée s'est articulée autour de temps forts mêlant apports théoriques extérieurs, retours d'expérience internes et échanges interactifs. Les interventions ont permis d'aborder l'expérience patient sous de multiples angles : parcours de soins, qualité perçue, relation soignant-soigné, amélioration continue des pratiques en lien avec les attendus de la certification,

Fait marquant de ce séminaire : conformément au principe du «rien sur moi sans moi», la journée était ouverte aux patients hospitalisés sur l'établissement. Quinze patients ont

ainsi participé et enrichi les échanges par la pertinence et la force de leurs témoignages.

Les temps d'échanges et leur richesse ont favorisé le croisement des regards entre métiers et expériences. Les supports ludiques et interactifs ont contribué à créer une réflexion collective et ont permis une prise de recul sur les pratiques professionnelles.

Un second nuage de mots, réalisé en fin de journée, est venu témoigner de l'évolution des représentations et de l'appropriation des contenus par les participants (voir résultat en image ci-dessous).

UNE SATISFACTION UNANIME

Le questionnaire de satisfaction complété en clôture du séminaire fait apparaître un taux de satisfaction de 100 % concernant la qualité des interventions, l'organisation de la journée et l'intérêt des contenus proposés. Les participants ont unanimement salué la richesse des échanges et la pertinence des thématiques, en lien direct avec leurs pratiques quotidiennes.

Ce séminaire qualité marque ainsi une étape importante dans la dynamique institutionnelle autour de l'expérience patient. Il illustre concrètement la capacité des équipes du C.H. des Pyrénées à co-construire, à croiser les savoirs et à faire évoluer les pratiques, en plaçant résolument le patient au cœur du soin.



Le 2ème nuage de mots témoigne de l'évolution des représentations et de l'appropriation des contenus.