

PRIX QUALITE ARS

PROJET :

Déploiement des PREMS et des PROMS au plus près du terrain par les représentants des usagers

Centre Hospitalier de Saint-Amand-les-Eaux

- *Jean-Paul DUPONT : Président de la CDU et RU*
- *Barbara CHIARELLO et Farida DRISSI : Direction de la QGDR*



- Fiche projet disponible

Pôle Médecine : 48 lits et 2 places HdJ

- Médecine polyvalente : 19 lits et 2 places HdJ
- Court Séjour Gériatrique : 29 lits

Pôle SMR : 68 lits et 13 places HdJ

- SMR polyvalent: 30 lits (dont 4 lits identifiés onco-hématologie)
- SMR spécialisés dans les affections du système nerveux : 17 lits et 3 places
- SMR spécialisés dans les affections des systèmes digestif, métabolique et endocrinien : 15 lits et 10 places
- EVC : 6 lits

Pôle Santé mentale : 54 lits et 41 places

(25 places HdJ, 7 places d'appartements thérapeutiques, 8 places d'accueil familial thérapeutique, 1 place d'hospitalisation de nuit)

- Inter secteur d'alcoologie du Hainaut : 24 lits et 10 places
- Psychiatrie générale : 30 lits et 31 places

Pôle médico-social : 387 logements

- Résidence La Collinière : 320 logements
- Résidence Dewez : 43 logements
- Résidence Autonomie Le Parc : 24 logements

Nombre de salariés : 800 professionnels

Projet : Déploiement des PREMS et des PROMS au plus près du terrain par les représentants des usagers

• **Objectifs**

- Répondre aux attentes et besoins des patients et de leurs proches
- Obtenir des indicateurs objectifs ciblés sur l'expérience des soins vécue par les patients et sur les résultats de la prise en charge médico-soignante perçus par les patients
- Mesurer la satisfaction de l'utilisateur et la qualité de la prise en charge perçue par le patient pour améliorer la sécurité des soins
- Impliquer les RU au plus près du terrain
- Faire connaître davantage le rôle et les missions des RU aux patients et aux professionnels de santé

• **Méthodologie utilisée**

- Création d'un questionnaire de recueil de l'expérience patient en collaboration avec les RU
- Questionnaire validé en CQSS, CDU et CME afin d'obtenir l'adhésion du corps médical au projet et faciliter sa mise en œuvre
- Formation des RU et premiers recueils des PREMS PROMS réalisés en binômes « professionnels du service qualité – RU » (phase test)
- Recueil, analyse des PREMS PROMS et intégration des actions d'amélioration identifiées dans le PAQSS institutionnel

• **Résultats (indicateurs)**

- Nombre de sensibilisation des professionnels au recueil des PREMS PROMS
- Nombre de recueils PREMS PROMS organisés
- Nombre d'actions d'amélioration identifiées, mises en œuvre et suivies suite à l'analyse des PREMS PROMS

• **Bénéficiaires du projet**

- Les patients (usagers), les représentants des usagers, les professionnels de santé et l'institution

