

# PRIX QUALITE ARS : LAURÉATS DU PRIX QUALITÉ 2024

## PROJET :

**RECUEILLIR ET ANALYSER LE RESSENTI DU PATIENT SUR SON PARCOURS AU  
DÉCOURS DE SON SÉJOUR : « L'EXPÉRIENCE PATIENT »**

*Clinique Saint Roch – Roncq*

- *Youcef AMARA, Directeur*
- *Hocine BOUAZZA, Directeur Adjoint*
- *Sakina GHEMMAZ, Directrice des Soins Infirmiers*
- *Corentin DECOTTIGNIES, Responsable Assurance et Qualité*
- *Sylvie POLLET, Chargée de mission*
- *Emilie BOEHLE, Psychologue*



- Fiche projet disponible

- ***Présentation de la structure (synthèse)***

- Etablissement de chirurgie (dont chirurgie ambulatoire) et réadaptation (dont HDJ / HDS)
- Plus de 250 salariés et environ 70 praticiens au service du territoire
- Avec des activités complémentaires telles que :
  - Structure de consultations douleur
  - Laboratoire du sommeil
  - Imagerie
- Nos capacités d'accueil :
  - 250 patients par jour en hospitalisation
  - 80 patients par jour en imagerie médicale
  - 45 patients par jour en consultation douleur
  - 540 patients par semaine en consultation médico-chirurgicale

# Projet : Recueillir et analyser le ressenti du patient sur son parcours au décours de son séjour

## • Objectifs

- Améliorer l'écoute des besoins et des prises en charge du patient
- Permettre d'analyser nos prises en charge et mettre en place des actions d'amélioration constantes sur différents processus : restauration, prise en charge médicamenteuse, etc ..
- Améliorer la qualité de vie au travail
- Être un levier de performance pour les établissements
- Favoriser les relations de partenariat

## • Méthodologie utilisée

- Réalisation d'entretiens individuels par la chargée de mission de façon hebdomadaire avec des supports qui lui sont mis à disposition
- Organisation d'ateliers d'expression patients, une fois par trimestre selon une thématique prédéfinie
  - Permettant de recueillir les verbatims des patients et de définir des actions d'amélioration sur les processus de prise en charge patients

## • Résultats (indicateurs) (2023 – 2024)

- Nombre de patients rencontrés par notre chargée de mission en Hospitalisation Complète
  - ✓ 550 patients
- Nombre de participants aux ateliers « expérience patient »
  - ✓ 27 patients sur 7 ateliers
- Mise en place de 4 actions phares suite aux groupes d'expression

## • Bénéficiaires du projet

- Les patients
- Les aidants
- Les équipes
- Les représentants des usagers