

# L'expérience PATIENT



## De quoi parle-t-on?



Des relations entre **patient** et **équipe soignante**



Des **interactions** et **situations vécues** par le patient ou son entourage au cours de son parcours de santé



De l'**admission** à l'hôpital jusqu'au **retour à domicile**



Du **patient**, non pas seulement par rapport à la pathologie dont il souffre, mais comme **une personne à part entière** avec sa **personnalité**, ses **préoccupations**, ses **attentes** et ses **besoins**

## Valeurs Ajoutées ?

**LES PATIENTS** : Devenir co-acteurs de l'amélioration des soins, Prendre en compte ce que vivent les proches



**LES ÉQUIPES** : Adapter leur regard sur les patients et sur leurs propres pratiques, Identifier des axes d'amélioration, Redonner du sens aux équipes, Améliorer la qualité de vie au travail



## Objectifs

### 6 SATISFACTION DES PATIENTS



Offrir une expérience positive qui répond aux besoins et aux attentes des patients, ce qui conduit à une plus grande satisfaction à l'égard des services de santé.

### 5 AMÉLIORATION CONTINUE

Utiliser les retours d'expérience des patients pour identifier les domaines à améliorer et mettre en œuvre des changements positifs dans la prestation des soins de santé.



### 4 ENGAGEMENT DES PATIENTS

Encourager l'engagement actif des patients dans leur propre prise en charge en les informant, en les éduquant et en les impliquant dans les décisions concernant leur santé.



### 1 QUALITÉ DES SOINS

Améliorer la qualité des soins en mettant l'accent sur la sécurité, l'efficacité et l'efficience des pratiques et de l'organisation des soins.

### 2 COMMUNICATION PATIENT/SOIGNANT

Favoriser une communication ouverte, transparente et respectueuse entre les patients et les professionnels de santé, ce qui facilite la mise en œuvre du projet de soins du patient.



### 3 ACCÈS AUX SERVICES

Garantir un accès facile et équitable aux services de santé pour tous les patients, quel que soit leur statut socio-économique, géographique ou culturel.



## Comment pouvez-vous nous aider ?

Afin d'améliorer nos pratiques, vous pouvez être contacté pour participer à un court entretien durant lequel vous pourrez vous exprimer sur votre vécu, l'environnement et les conditions d'accueil à l'hôpital ainsi que les soins dont vous avez fait l'objet

**Votre opinion compte, devenez partenaire de nos soignants !**

