LETTRE AUX USAGERS

À l'attention des utilisateurs de l'hôpital

Chers Usagers,

Dans le cadre de la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins dans notre institution, nous avons souhaité davantage de partage d'avis et idées sur nos processus de soins et services. Des initiatives ont pu avoir lieu dans le passé pour permettre aux représentants des usagers d'exprimer leur point de vue sur certaines démarches ex : amélioration de l'accueil, amélioration de la qualité des repas… Aujourd'hui nous souhaitons aller plus loin en instaurant un partage systématique et régulier des informations relatives aux enquêtes de satisfaction des patients ainsi qu'aux déclarations de certains évènements indésirables.

Ce partage est prévu sous forme de :

- rapports périodiques sur le retour des enquêtes de satisfaction et des déclarations d'évènements indésirables ;
- séances d'échanges entre les représentants des usagers et les différentes instances internes ;
- échanges informels au sein du groupe multi-famille.

En quoi consistent les enquêtes de satisfaction/expérience ?
Lors de chaque séjour, les usagers sont invités à remplir un questionnaire pour pouvoir donner leur avis sur le déroulement du séjour et leur donner la possibilité de proposer des améliorations permettant de résoudre les éventuelles difficultés rencontrées.

En quoi consiste la déclaration des évènements indésirables ?
Lorsqu'un professionnel ou un usager rencontre une difficulté, qui empêcherait d'atteindre les objectifs des soins dans de bonnes conditions, il est invité à effectuer un signalement ce qui permet d'interpeler les différentes personnes chargées d'analyser et de proposer des pistes de solution. Pour toute déclaration, l'usager peut bénéficier d'un accompagnement d'un membre du personnel ou de son proche.

Le but de ces mécanismes internes de recueil d'information est de permettre aux équipes de prendre connaissance des difficultés vécues par les usagers et les collègues et de s'inspirer des suggestions d'amélioration émises par les déclarants. Et ainsi pouvoir envisager des actions d'amélioration. Si vous souhaitez partager votre expérience avec un groupe d'usagers, nous vous invitons à rejoindre le Comité des Usagers. Si vous souhaitez davantage d'informations n'hésitez pas à contacter le référent des Usagers dont les coordonnées se trouvent sur l'affiche réservée à cet effet.

Dans ce premier partage, nous vous proposons de prendre connaissance du bilan des évènements indésirables déclarés par les équipes, les usagers et leurs proches d'une part, et les résultats chiffrés des questionnaires de satisfaction récoltés en 2024 d'autre part.

Nous nous réjouissons d'avance de pouvoir à un moment donné échanger avec vous sur ces premiers éléments.

Veuillez agréer, chers Usagers, nos sincères salutations.

Michael CLEDA
Infirmier Référent Usagers

Aimée-I. UMUBYEYI
Infirmière coordinatrice qualité