

Améliorer la qualité de l'information des
patients en cas d'infection
nosocomiale ou autre complication post-
opératoire

Association le LIEN
Rennes – CRIOGO 2023

Améliorer la qualité de l'information des patients

Information sur les soins

- **1^{er} temps – le récit / victime ou ayant droit**
- **2^{ème} temps : Temps clinique - Où en êtes-vous ? Quelle prise en charge ?**

SI IOA : parcours ?

Améliorer la Qualité Information / patients

- **Information / préalable à l'intervention**
- **Espace dédié CRIOA dans le livret d'accueil**
- **Espace dédié site de l'ES**
- **PQR**

Améliorer la qualité de l'information des patients Information sur les soins

- **3^{ème} temps – Qualité de l'info délivrée au patient ?**

Dire ou ne pas dire ? *

- **Accès au dossier ?**

- **Annonce du dommage L 1142-4 CSP**

**Toute personne ...doit être informée par le professionnel ...
sur les circonstances et les causes de ce dommage.**

**Information délivrée au plus tard dans les 15 jours suivant la
découverte du dommage ou sa demande expresse**

Améliorer la qualité de l'information des patients

Information / Attentes

- **4^{ème} temps / attentes ?**
- **Comprendre**
- **Faire valoir un droit à réparation des dommages**
 - **Différentes voies amiables et contentieuses**
 - **Intérêt circuit CCI – rôle ONIAM pour les INC et Aléa**
 - **Accompagnement : Etude de dossier - Recevabilité CCI ? - Expertise**
- . **Faire savoir / portail signalement**
- .

=

- **PROMS** « *Patient Reported Outcomes Measures* » = perception par le patient lui-même de son état de santé
- **PREMS** « *Patient Reported Experience Measures* » = perception par la personne de son expérience des soins en se concentrant sur le processus de soins et sur l'impact des soins sur sa qualité de vie

Modèle UK "Care Opinion" (2005 sous le nom de "Patient Opinion«)

- Programme développé et exploité par des patients = un service
- Commentaires feed-back **en texte libre**, par patient sur son séjour sur site web CO ,
- Lecture et modération par C.O. Anonymisation avant retour à ES
- Retour à ES : remerciements des patients satisfaits, critiques et recommandations éventuelles. Modération de la réponse ES par CO
- Comparaison entre ES
- En Angleterre 90% des ES du NHS ont contracté avec CO.

UK Care Opinion

Service C.O. "transparent" (les commentaires et les réponses sont en ligne et consultables)

il est possible de voir comment les ES répondent et améliorent leur service pour obtenir une meilleure expérience patient. 

Les changements dans les prises en charge ont un impact important localement et sont diffusés via CO.

\$

***Les patients anglais se sont emparés de
l'évaluation de leurs propres parcours,***

et nous ?

