

PLAN STRATEGIQUE DE L'EXPERIENCE PATIENTS AU CENTRE HENRI BECQUEREL

AXES STRATEGIQUES		Avancement	Services support	Pilotes	Becquerel Lab	Partenaires	Ressources	Calendrier	Observations
1	Structurer l'organisation de l'expérience patients								
1.1	Mettre en place une instance ad hoc, le bureau de l'expérience patient	100%	DG	DGA				2021	
1.2	Pérenniser le Becquerel Lab, comité des patients partenaires	100%	DG	DGA				2021	
1.3	Réaliser une cartographie de l'organisation au CHB (actuelle / cible)	100%	COM	MP				2021	
1.4	Elaborer un dossier d'état des lieux de l'expérience patient au CHB	100%	COM	MP				2021	
1.5	Rédiger un plan de communication sur l'expérience patients au CHB	100%	COM	MP				2021	
2	Rechercher l'excellence dans la qualité d'accueil								
2.1	Elaborer un projet d'accueil et d'hôtellerie, en cohérence avec le futur PMS	25%	DAGSE/DS	DP	P. Delaunay J. Poulingue			2022	En lien avec PMS
2.2	Elaborer un cahier des charges sensoriel en phase programme CHB2025	100%	DAGSE	DN	G. Pennamen	RCP		2020	
2.3	Associer les patients à la conception et fonctionnement des nouvelles activités	25%	DAGSE	DN	L. Courtin P. Delaunay			2019-2026	
2.4	Ouvrir des fonctionnalités de conciergerie aux patients et aux aidants	25%	DAGSE	DP	L. Courtin P. Delaunay	Prestataire		2020-2022	
2.5	Renforcer les modalités de recueil et la communication de la satisfaction patient	50%	Qualité	ZA		HAS, OECl, Scope			TMM? EntendsMoi / NVIVO ?
3	Accompagner les patients tout au long de leur parcours de prise en charge (P to H)								
3.1	Intégrer le projet de portail régional patients / professionnels	0%	DSI	JMLD		ARS, NES		2022	
3.2	Développer des outils numériques de suivi et d'échange (patients, soins de ville)	25%	DSI/DS/CME	JMLD	B-LAB	ARS, NES, URPS...	Contrat local ?	2021-2022	Cf. recensement UNICANCER. Enquête NLM/CME
3.3	Créer une plateforme de coordination (regroupant les IDEC et l'ERI) avec un cadre	25%	DS	NLM		CHU ?	Contrat local ?	2025	Projet CHB2025
3.4	Renforcer l'accompagnement éducatif	0%	CME/IFHB	MD	L. Courtin A. Koechler G. Pennamen F. Rogler	ARS		2025	Projet CHB2025
3.5	Mieux accompagner le retour à domicile (visite de pré-retour, prestataires...)	0%	DS		A. Koechler G. Pennamen J. Poulingue	HAD ? URPS ?		2022-2027	
3.6	Couvrir les champs de la bientraitance et de la maltraitance	75%	CME/DS	NLM	L. Courtin			2021	GT mis en place>HAS
3.7	Faciliter l'hébergement temporaire non médicalisé (HTNM)	10%	DS/DIM/DAF	NLM/GE/CME				2022	Projet initial à construire
4	Mieux intégrer la place des proches et des aidants (H to C)								
4.1	Etablir une grille d'évaluation de la situation des proches	0%	ERI/IDEC		P. Delaunay A. Koechler G. Pennamen			2024	A lier au projet de MDR
4.2	Développer les groupes de paroles pour les proches (enfants, aidants)	50%	ERI			CHU		2019-2027	
4.3	Proposer si besoin une consultation préliminaire pour les aidants	0%	CME					2024	A lier au projet de Mdr
4.4	Contribuer à la mise en place d'une équipe mobile d'accompagnement	0%	DG			B-LAB CHU, FilSeine, LS...		2024	A lier au projet de MDR
4.5	Contribuer à la mise en place d'une maison de répit patients / aidants	25%	DG			B-LAB CHU, FilSeine, LS...		2024	A lier au projet de Mdr
4.6	Définir une stratégie d'accompagnement des proches lors du deuil	25%	CME/COM	MP	L. Courtin E. Hoche			2022-2027	A lier au PMS ?
4.7	Définir une stratégie concernant la place des cultes	50%	DAGSE/Cultes	Ster	P. Delaunay			2021-2025	Localisation locaux arrêtée
4.8	Travailler à un meilleur affichage des dons et du/des circuits	50%	COM/DAF	MP		B-LAB cas par cas		2022-2027	A lier à CER
	Développer le parrainage entre patients et associations (P to P)								
5	5.1 Encadrer l'intervention des associations et bénévoles par une charte	0%	DG/SSO/COM	DGA		Associations, FAS		2022-2027	A rédiger. Benchmarking ?
5.2	Responsabiliser l'ERI dans la coordination des associations et des bénévoles	0%	SSO/ERI	Rigal	B-LAB	Associations, FAS		2022-2027	
5.3	Encourager la présence d'associations pour chaque pathologie présente au CHB	10%	SSO/COM	MP	F. Rogler	Associations, FAS		2022-2027	
5.4	Mieux informer en amont les patients et aidants sur les associations présentes	25%	CME/DS/COM		B-LAB	Associations, FAS		2022-2027	Impliquer UNICANCER et IDEC
5.5	Créer la maison des associations (CHB 2025) comme lieu de compagnonnage	10%	CHB2025/ERI	DN/Rigal		Associations, FAS		2025	Projet CHB2025
5.6	Sensibiliser les équipes	25%	CHB2025/ERI	DN/Rigal		Associations, FAS		2022-2027	Comment ?
	Prendre en charge la personne dans sa globalité (H to P)								
6	6.1 Renforcer l'offre de soins de support existante au CHB (via CHB2025)	25%	SSO	Rigal	L. Courtin P. Delaunay A. Koechler J. Poulingue F. Rogler			2025	Projet CHB2025
6.2	Renforcer l'offre de soins de support en ville après la sortie (dont CHB2025)	0%	DG/SSO	Rigal	L. Courtin P. Delaunay A. Koechler F. Rogler	Ligue		2022-2027	Référencer activités
6.3	Pérenniser l'accueil temporaire d'enfants de patients à la crèche du CHB	100%	DGA	Moissenet		CAF		2018	Relancé fin 2021. En attente soutien exceptionnel CAF
6.4	Développer de nouveaux programmes d'APA (pôle sport & cancer)	25%	SSO	Rigal	L. Courtin P. Delaunay A. Koechler G. Pennamen F. Rogler	IRM5, Cami?		2022-2027	En lien avec PMS et projet CHB2025 (salle de sport)
6.5	Mieux informer sur l'offre de proximité du patient, en lien avec Onco-Normandie	0%	SSO	Rigal	B-LAB	Onco-Normandie		2021	Dépend d'ON
	Mieux informer les patients et développer une offre de formation dédiée								
7	7.1 Moderniser les modalités de fonctionnement de l'ERI (virtualisation, mobilité...)	25%	SSO/ERI/COM	Rigal		Ligue ?		2025	Projet CHB2025
7.2	Développer l'offre de formation à destination des professionnels de ville (relais)	25%	IFHB/DS	MD	B-LAB	URPS		2022	IFHB
7.3	Enrichir l'offre d'information par des "utos" / mini-films avec nos professionnels	0%	COM/CME	MP	B-LAB			2022	IFHB
7.4	Participer à la politique de prévention tous niveaux (projet Pôle Prévention)	10%	DG/DIM/COM	Vermeulin	B-LAB	EPIDAURE		2025	Projet CHB2025
7.5	Créer une offre de formation niveau 1 (bénévoles) / 2 (ambassadeurs? experts?)	0%	IFHB	MD	B-LAB			2023	A lier futur pôle formation?
	S'inscrire dans un réseau de contribution à l'expérience patient								
8	8.1 Se rapprocher des structures de démocratie sanitaire en Normandie	0%	DG	DGA		CRSA, CTS, FAS		2021	Nouvelle CRSA oct.2021
8.2	Faire converger la démarche à l'échelle de l'IRCHN et/ou du campus Santé Rouen	0%	DG/CME	Fouchaux		IRCHN, Campus		2022	Quel lien avec la stratégie métropolitaine de santé?
8.3	Adhérer à l'Institut Français de l'Expérience Patient via UNICANCER	100%	COM	MP		IFEP, UNICANCER		2020	
8.4	Participer au partage d'expériences au sein de la fédération UNICANCER	75%	COM	MP	E. Hoche	UNICANCER		2021	Recrutement E. Hoche/unik
8.5	Poursuivre la veille internationale (U-Montréal, Shared Patient Experience...)	50%	Qualité	Contentin	P. Delaunay F. Rogler E. Hoche	SPX, U-Montréal		2021-2027	
	Prendre en compte les profils spécifiques								
9	9.1 Développer le repérage des fragilités gériatriques, en lien avec le comité vermeil	75%	SSO/DS	Rigal/NLM	L. Courtin G. Pennamen			2018	
9.2	Poursuivre la coopération avec le CHU de Rouen pour la prise en charge des AJA	75%	CME	Guillemet		CHU		2018	
9.3	Renforcer le suivi cancérologique des patients atteints de troubles mentaux	10%	DIM	Vermeulin	A. Koechler G. Pennamen	CH Rouvray	Contrat local ?	2023	Projet T. Vermeulin
9.4	Améliorer l'accès aux soins des patients en situation de fragilité sociale	10%	DIM	Vermeulin	L. Courtin G. Pennamen	ANTICIPE	Contrat local ?	2022	Enquête OECl
9.5	Mieux prendre en compte le handicap (approche patients)	0%	DAGSE/COM	ZA/MP/LL/DN/N	L. Courtin A. Koechler G. Pennamen			2022-2027	Virtuoz? Site web? Livret audio? A lier au prochain PMS (accueil)
9.6	Initier une RCP dédiée aux problématiques médico-psycho-sociales	0%	CME		L. Courtin A. Koechler G. Pennamen	Onco-Normandie?		2025	A initier avec Baclesse ?
10	S'assurer du respect des droits du patient								
10.1	Permettre l'accès direct et sécurisé au dossier médical	50%	DIM/Archives	HAF				2022	
10.2	Garantir le respect des droits et faciliter l'expression du patient	100%	CDU					2021	
10.3	Créer un comité d'éthique (directives anticipées, tiers de confiance, URC...)	0%	DG/CDU	Dr Decazes		CHU		2022-2027	
10.4	Tracer le consentement aux soins (URC) ainsi qu'au partage du DPI (IRCHN)	75%	DPD	DPO		CHU		2021	
10.5	Inclure les représentants des usagers aux instances internes (CLAN, CLUD)	50%	CDU		P. Delaunay G. Pennamen			2022	En cours Mme Bonneau (CLUD) manque CLAN
10.6	Améliorer l'anonymisation à la demande des dossiers médicaux (VIP, salariés)	25%	DIM	AL		CHU		2022	
10.7	Elaborer un projet des usagers	0%	CDU	ZA					Recommandé par la HAS