



Fondation AUB Santé

Reconnue d'utilité publique par décret du 21 avril 2017

Dossier de Presse

Label Régional 2018

Ce dossier contient :

- ▶ Contexte
- ▶ Une synthèse du projet
- ▶ La présentation du projet au ministère de la santé le 21 novembre 2017 lors de la remise des prix
- ▶ Deux photographies prises lors de la remise des prix au ministère

► Contexte

Le ministère des solidarités et de la santé a reconduit pour la 7^{ème} année, du 20 au 24 novembre 2017, la semaine de la sécurité des patients. Cette campagne avait pour objectif de sensibiliser l'ensemble des publics sur les enjeux de la sécurité des soins et de **favoriser le dialogue entre patients, usagers et professionnels de santé sur ces sujets.**

En parallèle, la CSDU de la CRSA et l'ARS de Bretagne ont décidé, fort du succès des éditions précédentes, de renouveler en 2018 le dispositif de labellisation régionale ainsi que la participation au concours national organisé par le Ministère des Solidarités et de la Santé.

Le ministère a ainsi incité tous les établissements de santé de France à créer des événements, des outils, des échanges (...) sur leur structure pour favoriser ce dialogue. Il a mis à disposition sur son site internet quelques outils de communication et a ouvert un concours national à tous les acteurs de santé.

Le concours national et la labellisation régionale avaient pour objectif de faire connaître et distinguer des projets élaborés en partenariat entre usagers et soignants pour améliorer la sécurité des patients.

La Fondation AUB Santé, ayant pour activités la Maladie Rénale Chronique, l'Hospitalisation à Domicile, la Nutrition, le Service à Domicile et la Formation, a choisi au sein de sa Commission des Usagers (CDU) de valoriser, par sa participation au concours national et au label régional, l'ensemble des travaux réalisés autour du flyer « Je prépare la consultation avec mon médecin » pour les patients dialysés.

Ce projet s'est vu remettre le prix national de la semaine de la sécurité des patients 2017 au ministère de la santé le 21 novembre dernier, ainsi que le label régional en février 2018.

Ces jury ont été particulièrement sensibles à l'effectivité du partenariat usager-professionnels de santé, aux enjeux en termes de sécurité des patients et d'amélioration des prises en charge et à l'originalité de la méthodologie de réalisation du projet.

Ces prix sont une belle récompense pour un partenariat incontournable usagers-professionnels qui œuvre chaque jour au profit des patients.



« Favoriser l'échange d'information et la communication entre usagers et professionnels de santé »

A l'origine du projet, le souhait formulé par les patients dialysés à la Fondation AUB Santé a été de bénéficier d'informations complémentaires sur l'ensemble des méthodes de traitement et d'aborder, lors des consultations médicales, des sujets leur permettant de gérer au mieux leur vie avec une maladie chronique.

Afin de répondre à ce besoin, la Commission Des Usagers (CDU) en lien avec la Conférence Médicale d'Etablissement (CME) s'est saisie de cet objectif d'améliorer, pour le patient, l'information donnée et reçue.

Les représentants des usagers souhaitent permettre aux patients d'aborder plus facilement en consultation leurs préoccupations liées à la maladie, et notamment les sujets sensibles. La CDU a formalisé cette idée en créant un flyer intitulé « Je prépare la consultation avec mon médecin ». La démarche de diffusion et d'accompagnement définie en CDU a été présentée en CME et les supports ont été distribués aux médecins et à tous les patients dialysés accompagnés par la Fondation AUB Santé.

Après un an d'utilisation du flyer, la CDU a souhaité mesurer si l'information médicale donnée en consultation est plus complète, plus compréhensible et plus adaptée aux besoins et attentes des patients. Les membres de la CDU ont ainsi créé un questionnaire à destination des patients dialysés adressé à leur domicile. L'évaluation des résultats permettra à la CDU et à la CME d'améliorer si nécessaire ces nouveaux supports d'échange et la démarche de consultation médecin/patient.



► Présentation du projet au ministère de la santé le 21 novembre 2017



Fondation AUB Santé

Maladies Rénales Chroniques
Hospitalisation à Domicile
Nutrition
Service à Domicile
Formation

Projet porté par la CDU : Favoriser l'échange d'information et la communication entre usagers et professionnels de santé



Un constat

- Besoin identifié pour les patients de plus d'informations sur les traitements et sur la vie avec la maladie chronique



Deux volets

- Le patient n'ose pas toujours poser toutes les questions
- Le médecin donne les informations qu'il juge importantes et ne peut pas présager des interrogations des patients

Deux objectifs

- Aider les patients à poser toutes les questions qu'ils souhaitent
> **création d'un outil par la CDU**
- Alerter les médecins sur les interrogations des patients
> **outil validé par la CME**



... et après

- Aujourd'hui, phase d'évaluation de l'outil
- Dans 3 mois, évaluation de la satisfaction des patients
- En 2018, formation «Optimiser la communication médecins-patients»

► Deux photographies prises lors de la remise des prix au ministère de la Santé le 21 novembre 2017



De gauche à droite :

Mme Emmanuelle QUILLIEN - Responsable Qualité Fondation AUB Santé,

M. Gilles LUCAS - Représentant des usagers et Vice-président de la Commission des Usagers de la Fondation AUB Santé

Mme Nathalie CHEVREUX - Coordinatrice Qualité Fondation AUB Santé,

M. Alain Michel CERETTI - Président de France Assos Santé