



Pour l'agrément de tous, nous vous remercions de bien vouloir placer **votre portable en mode « silencieux »** et de **donner vos communications à l'extérieur.**

Présentation travail réunion accueil patient



INSTITUT ROBERT MERLE D'AUBIGNÉ
VALENTON



Pourquoi ce travail ?

A la demande de la Commission Des Usagers (CDU) et de la Directrice Générale et au vu des retours des questionnaires de satisfaction et des patients traceurs réalisés, il est apparu que les patients se plaignent d'un manque d'information sur le déroulement de leur séjour, leurs droits et les activités proposées dans l'Institut



Missions du groupe

Définir le contenu et d'organiser la mise en place d'une réunion d'accueil patients d'HC pour leur expliquer les moments importants de leur séjour et les informer des prestations mises à leur disposition comme la consultation juridique, la permanence des usagers, les animations ...



Composition du groupe

- C. Amelon-Petit (médecin)
- A. Aury (responsable qualité)
- G. Brubion (orthoprothésiste)
- S. Chardonnerreau (assistante de direction)
- S. Jankowiak (cadre de santé)
- V. Legai (assistante sociale)
- S. Da Mota (hôtesse d'accueil)
- B. Wozniak (représentant des usagers)



Fonctionnement

- 5 réunions de travail de février à juin 2018 + travaux inter réunions
- Présentation des supports et validation de la CDU en juillet 2018
- Présentation des supports et validation du Codir en septembre 2018



Méthodologie

- Recensement de l'existant (quelles informations sont données aux patients à leur entrée par les différents professionnels)
- Structuration de la réunion d'accueil :
 - Qu'elles informations sont indispensables à délivrer et sous quel délai après l'entrée ?
 - Bonne périodicité pour la tenue de cette réunion en tenant compte des durées de séjour différentes entre les 2 secteurs d'HC (RA et RF) ?
 - Lieu de cette réunion ?
 - Horaire de cette réunion ?
 - Qui pour animer cette réunion (nombre de personnes, catégories professionnelles, roulement) ?
- Création des supports



INSTITUT ROBERT MERLE D'ARBIGNÉ
VALENTON

RESULTATS





Organisation de la réunion

- Durée réunion : 1 heure dont un temps d'échange
- Lieu : salle de conférence pour un accès FR
- Heure : 13h30 à 14h30
- Jour : vendredi (jour ou il y a le moins d'entrants)
- Périodicité : tous les 15 jours
- Animation : binôme soignant / administratif
- Quels patients : entrants d'HC de la quinzaine écoulée
- Matériel : Ppt + plaquette information
- Information patients : invitation remise par les admissions à l'entrée + affichage de la prochaine séance sur les panneaux d'information patients



Supports créés

- Un Power point de présentation

[Groupe travail réunion accueil patient\Trame réunion accueil patients HC- version définitive septembre 2018.pptx](#)

- Une plaquette informative

[Enregistrement \(fiches\)\Information patient \(PAT\)\PAT EN 001 Réunion accueil - plaquette information patient Juillet 2018.pdf](#)



Et maintenant ?

- Test de la réunion et des supports
 - ➔ Décembre 2018 et janvier 2019
 - ➔ Animation par le groupe projet
- Ajustement du contenu de la réunion et des supports en fonction des retours des patients
 - ➔ Par le groupe projet
- Planification et organisation des réunions à compter de février 2019
- Bilan au CODIR et à la CDU mai – juin 2019



Nous recherchons

Des professionnels soignants et administratifs pour animer ces réunions en binôme

- Administratifs
- ASH
- Brancardiers
- Hôtesse d'accueil
- Professionnels de la logistique
- Soignants
- Thérapeutes...



MERCI DE VOTRE ATTENTION

DES

