

Guide méthodologique Micro-Interview Usagers

« Construire entre professionnels et usagers »



Toute représentation totale ou partielle de ce document et de son contenu, par quelques procédés que ce soient, sans autorisation préalable de son auteur, est interdite et constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L335-2 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle.

Sommaire

P incipe	4
L es acteurs du projet.....	5
O rganiser son planning de travail	6
L es moyens à mobiliser	7
M ise en œuvre des interviews	8
C ritères de sélection des patients / proches interviewés.....	9
F il conducteur d'interview	10
S élection des témoignages	11
A nnexe 1 – Fiche contact du projet	13
A nnexe 2 – Flyer à l'attention des patients	14
A nnexe 3 – Flyer à l'attention des professionnels.....	16
A nnexe 4 – Cession du droit à l'image.....	18
A nnexe 5 – Affiche « ne pas déranger »	19

Principe

Inspirée du micro-trottoir, l'action consiste à interviewer de façon courte les patients hospitalisés ou leur(s) proche(s) sur leur vision du « Patient acteur de sa prise en charge » autour des thématiques ciblées par les équipes puis à réaliser une séance de visionnage-débat entre les professionnels de santé et les usagers.

L'action va permettre ainsi d'associer les patients et leur entourage à la réflexion collective sur leur place dans la qualité et la sécurité des soins et susciter le questionnement et la recherche de solutions avec les professionnels de santé.

L'action se déroule en trois temps :

1. La réalisation d'interviews rapides (2-3 min) de patients ou de proches sur la question « Comment pourriez-vous être acteur de votre sécurité ? » déclinée en sous-thématique :
 - « dans le cadre de votre gestion de traitement personnel »,
 - « dans l'identification de votre identité »,
 - « dans le relai d'information auprès de votre médecin-traitant »,
 - etc.

Un kit est mis à disposition afin de faciliter la mise en œuvre des entretiens.

2. La sélection par les équipes de 3 à 4 interviews permettant d'illustrer une séance projection - débat avec les professionnels et usagers sur les interviews. Les échanges devront aboutir à l'identification d'actions en faveur du renforcement de la place du patient dans la qualité et la sécurité des soins.
3. La mise en œuvre des actions et le retour d'expériences aux équipes.

Les acteurs du projet

Que ce soit pour la coordination du projet ou l'animation des interviews, des personnes clés doivent être identifiées pour assurer la réussite de votre micro-interview usagers.

Qui coordonne le projet sur le plan institutionnel ?

Les incontournables du Comité de Pilotage	Noms des personnes impliquées au sein de l'établissement
Directeur de l'établissement	•
Président de la CME	•
Directeur des Soins	•
Représentants des usagers	•
Coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins	•
Responsable Qualité / Gestionnaire des Risques	•
Directeur de la communication (si existant)	

Qui anime le projet, sera présent pour assurer la préparation des interviews, l'animation des interviews, leur sélection, l'animation / modération de la conférence-débat ?

Les incontournables du Groupe de travail	Noms des personnes impliquées au sein de l'établissement
Représentants des usagers	•
Cadres de santé	•
Coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins	•
Responsable Qualité / Gestionnaire des Risques	•
La personne en charge de la communication	•























Quelles personnes pouvez-vous solliciter pour une aide ou une expertise ponctuelle ?

Les personnes à mobiliser	Noms des personnes impliquées au sein de l'établissement
Les professionnels médico-soignants connus pour leur appétence en matière de qualité / sécurité des soins ;	•
Les professionnels connus pour leur compétence d'animation ;	•
Le ou les professionnels connus pour leur compétence technique (enregistrement vidéo, montage, etc) ;	•

Pour vous aider
Annexe 1 – Fiche contacts du projet « micro-interviews »

Organiser son planning de travail

Nous avons estimé que ce type d'actions nécessitait une préparation de 10 semaines avant l'évènement. Nous vous proposons ci-dessous un retro-planning des étapes « clés ». Ce dernier n'est qu'une illustration et est à adapter au contexte de votre établissement.

Actions	S-10	S-9	S-8	S-7	S-6	S-5	S-4	S-3	S-2	S-1	S 0	S+1	S+2
Réunions du COFIL													
Rencontre du groupe de travail													
Identifier le périmètre de l'action (établissement, service)													
Sollicitation des personnes ressources			----->										
Définir et mettre en œuvre le plan de communication tant pour l'organisation des interviews que de la conférence débat		----->											
Anticiper les aspects logistiques (réservation de salles, matériel, etc)					----->								
S'assurer de la mise à disposition des lieux (interviews, conférence –débat) et des aspects techniques													
Adapter la méthodologie de l'action		----->											
Adapter et reprographier les documents utiles (fil conducteur, autorisation patient, feuille d'émargement, support de restitution, etc)						----->							
Communiquer sur la conférence-débat													
.....													
.....													

Les moyens à mobiliser

L'objectif est de **disposer de témoignages patients/proches** sous un format vidéo permettant d'ouvrir le débat avec les professionnels de l'établissement. Il n'est donc pas nécessaire de mobiliser de grandes ressources matérielles et/ou financières. Vous trouverez ci-dessous, une liste des incontournables pour la réussite de votre action. N'hésitez pas à la compléter afin de parfaire votre organisation.

Quoi ?	A quel moment l'utiliser ?	Où ?	Points de vigilance	
Flyer de communication à l'attention des professionnels	3 à 4 semaines avant la mise en œuvre de l'action	Via les bulletins de salaire Mise à disposition en salle de pause, de soins	Les temps de staff / synthèse sont l'occasion d'expliquer la démarche aux professionnels	<input type="checkbox"/>
Flyer de communication à l'attention des patients	La semaine précédente la mise en œuvre de l'action	Au sein du service ou de l'unité où sont hospitalisés les patients interviewés	Le flyer peut être remis lors de l'entrée du patient par l'équipe soignante de l'unité.	<input type="checkbox"/>
Cessation de droit à l'image	Avant les interviews	Par entretien avec la personne interviewée	Le patient/proche doit être informé et doit donner son accord avant le début de l'enregistrement	<input type="checkbox"/>
Critères de sélection patients/proches	Avant les interviews	Par entretien avec la personne interviewée	Veiller à ne pas mettre en difficulté la personne interviewée en la plaçant dans les meilleures conditions.	<input type="checkbox"/>
Local dédié	Lors des interviews	A proximité du service ou de l'unité où sont hospitalisés les patients interviewés	Afin de disposer d'un espace adapté où l'ensemble de votre matériel sera disposé et mis en sécurité. L'environnement ne doit pas être bruyant (travaux à l'extérieur, risque de téléphone, alarmes, etc.	<input type="checkbox"/>
Caméscope, tablette ou tout moyen permettant de capturer des vidéos dans de bonnes conditions	Lors des interviews	Mis à disposition par l'établissement ou prêt par un professionnel disposant de ce type de matériel	Tester au préalable la qualité sonore et la qualité d'images de votre appareil. Pensez aux batteries, piles, voire chargeurs.	<input type="checkbox"/>
Chaise, table Environnement agréable	Lors des interviews	Dans l'espace dédié aux interviews	Pour l'enregistrement des témoignages, un seul plan suffira Privilégier les fonds blancs ou neutres	<input type="checkbox"/>
Collations interviews	Lors des interviews	Dans l'espace dédié aux interviews	-	<input type="checkbox"/>
Affiche « Ne pas déranger, tournage en cours »	Lors des interviews	A proximité de l'espace dédié aux interviews	-	<input type="checkbox"/>
Fil conducteur de séance	Lors des interviews	Lors de chaque interview	Le fil conducteur est indispensable pour conduire le temps d'entretien	<input type="checkbox"/>
Critères de sélection des interviews	Après la mise en œuvre des interviews	A la fin de des séances d'interviews	Sélectionner les interviews apportant des pistes d'amélioration et valorisant la relation soignant/soigné	<input type="checkbox"/>
Salle de réunion / conférence	Pour la projection / débat	Proche du lieu d'exercice des professionnels	-	<input type="checkbox"/>
Collations conférence	Pour la projection / débat	Au moment de l'accueil des participants	-	<input type="checkbox"/>
Support de présentation	Pour la projection / débat	Entre chaque visionnage pour poser le débat	Identifier les points clés de l'interview, favoriser les échanges et le débat entre participant	<input type="checkbox"/>

Pour vous aider :

Annexe 2 – Flyer à l'attention des patients

Annexe 3 – Flyer à l'attention des professionnels

Annexe 4 – Cessation de droit à l'image

Annexe 5 – Affiche « Ne pas déranger, tournage en cours »

Mise en œuvre des interviews

Se lancer dans l'aventure d'une « micro-interview usager » nécessite quelques points d'attention :

- Ne vous éloignez pas du fil conducteur proposé ! La ou les questions posées peuvent vous sembler restrictives mais c'est le principe même de l'action : pouvoir disposer de témoignages « flashes » de patients ou proches en lien avec leur perception du patient « acteur de sa sécurité ». 5 à 8 patients suffisent pour une sélection de 2 à 3 témoignages.
- **Il ne s'agit pas d'un outil de délation pour les professionnels. L'objectif est de rester dans un climat pédagogique et d'apprentissage. Les professionnels impliqués dans la mise en œuvre des interviews s'engagent bien entendu à adopter une position neutre, sans jugement envers les patients ou les professionnels évoqués lors de l'entretien.**
- Autorisation de tournage, soyons prudents ! Posez-vous la question de votre autorisation de tournage au sein de votre établissement, n'oubliez pas d'en informer la direction de l'établissement. Si vous souhaitez jouer les apprentis monteur, vous pouvez tout à fait combiner les témoignages de l'ensemble des patients pour une unique vidéo. Veillez toutefois à utiliser des musiques libres de droits ou des contenus audio-visuels libres de droit. Ces derniers points sont essentiels afin de ne pas engager votre responsabilité.
- **Pas d'autorisation de droits à l'image, pas d'enregistrement : le droit à l'image est le droit de toute personne à disposer de son image et/ou d'en interdire sa fixation et/ou sa diffusion sans un consentement préalable. Au moment de solliciter les patients, une autorisation doit être demandée (voir annexe)**
- L'intervieweur doit être à l'aise avec l'animation d'entretien, des compétences sur le sujet seraient un plus. Deux personnes pourront être nécessaires au moment de l'enregistrement : l'intervieweur et une personne faisant office de technicien.
- **Pas de bruits pendant les enregistrements ! Téléphone éteints, affiche « Ne pas déranger ». Il ne s'agit pas de refaire 3 à 4 prises pour chaque patient !**
- La durée de réalisation de l'interview ne doit pas dépasser plus de 15 minutes. En estimant la réalisation de 8 à 10 interviews patients, la mise en œuvre de cette étape pourrait vous mobiliser 3 à 4 heures.

Pour vous aider

Annexe 4 – Cessation de droit à l'image

Annexe 5 – Affiche « Ne pas déranger, tournage en cours »

Critères de sélection des patients / proches interviewés

Les patients/proches doivent impérativement remplir l'ensemble critères de sélection ci-dessous afin de répondre aux objectifs de la démarche et de ne pas mettre la personne en difficulté.

Si un seul critère n'est pas rempli, il est préférable de ne pas faire participer la personne à l'interview.

Critères	Oui	Non
Le patient/proche est informé sur le déroulé et les objectifs de l'interview	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le patient/proche est volontaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cessation de droit à l'image est complétée avant l'interview	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le patient/proche est majeur et/ou l'accord de son représentant légal est recueilli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le patient/proche est en capacité de communiquer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'état de santé du patient lui permet de participer à une interview de 15 mn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fil conducteur d'interview

<p>Etape 1</p> <p>La veille ou le jour même des micro-interviews</p>	<p>Solliciter les patients pour participer à l'interview (<i>par l'intermédiaire des cadres de santé par exemple</i>).</p> <p>Une communication préalable aura été réalisée dans les différents services concernés (cf. annexe – flyers à l'attention des patients)</p>
<p>Etape 2</p> <p>Avant de débiter l'interview</p>	<p>Rappeler le contexte et les objectifs des interviews.</p> <p>Accueillir les patients avec un café et des petits gâteaux pour créer une atmosphère détendue.</p> <p>« Bonjour, Mme X/ Mr Y, merci d'avoir accepté de participer à cette interview. Comme cela vous a été expliqué dans le service X, l'établissement souhaite recueillir des témoignages de patients/proches sur leur perception de la qualité et la sécurité de leur prise en charge au sein de notre établissement. Dans le cadre de cette action, notre établissement a souhaité faire participer les patients au travers de témoignages afin de sensibiliser les professionnels. A ce titre, nous allons vous solliciter 15 minutes afin de recueillir votre point de vue sur ce sujet. Votre interview sera filmée et présentée lors d'une conférence-débat rassemblant des professionnels de l'établissement et les représentants d'usagers. L'objectif de cette action est de pouvoir réfléchir à partir des propos des patients sur les actions que nous pourrions mettre en œuvre afin de favoriser la participation du patient. »</p>
<p>Etape 3</p> <p>Avant de débiter l'enregistrement</p>	<p>Recueillir l'accord de tournage pour chaque patient (<i>cf. annexe – droits à l'image à décrire au patient</i>)</p> <p>« Avant de débiter l'enregistrement, nous avons besoin de recueillir votre accord sur l'utilisation des images. Comme vous pouvez le constater, vous pouvez demander à ce que l'enregistrement soit utilisé uniquement dans le cadre de l'établissement et spécifiquement pour cette action ou bien accepter que nous puissions utiliser ce support afin de sensibiliser les professionnels au-delà de l'établissement..... »</p>
<p>Etape 4</p> <p>Lancement de l'enregistrement</p>	<p>Débiter l'interview à partir d'une seule question (<i>replacer le contexte de mise œuvre</i>)</p> <p>« En 2 ou 3 phrases maximum, comment pensez-vous pouvoir participer à votre sécurité : (choisir une seule citation par interviews)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dans la gestion de votre traitement personnel - Dans les échanges d'informations entre votre médecin de ville et l'établissement - Dans la gestion de vos différents examens (radiologie, biologie, etc) - Etc <p>Relancer la question en la reformulant si nécessaire (non compréhension) ou en remplaçant un mot clé de votre question (ex : information, sécurité, qualité, écoute, etc.). De même, relancer la question sur la réponse est trop synthétique : « De quelle manière ? », « Qu'aurions-nous pu améliorer ? »</p>
<p>Etape 5</p> <p>Fin de l'interview</p>	<p>Clôturer l'interview après 2 ou 3 minutes</p> <p>Remercier le patient pour sa participation en rappelant les objectifs et la finalité des interviews. Proposer au patient d'accéder aux actions définies à l'issue de la conférence débat.</p>

Sélection des témoignages

Une fois votre séance d'enregistrements réalisée, arrive l'étape de sélection des enregistrements qui seront projetés lors de la conférence débat avec les professionnels et représentants d'utilisateurs.

Parmi l'ensemble des témoignages recueillis, nous vous conseillons de sélectionner les 2 à 3 témoignages les plus significatifs. Ces derniers devront répondre à un certain nombre de critères.

Si un seul critère n'est pas rempli, il est préférable de ne pas sélectionner l'interview.

Critères	Oui	Non
La vidéo à une durée de 2 à 3 minutes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le témoignage rassemble 1 à 2 grandes idées principales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les propos ne sont pas stigmatisants pour les professionnels (professionnel ciblé, jugement sur les compétences, etc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les propos ne sont pas stigmatisants pour les patients (propos décalés, incompréhension de la question, etc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le témoignage permettra d'ouvrir le débat lors de la conférence-débat et/ou valorise l'accompagnement des équipes de soins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fil conducteur de la projection-débat

Pouvoir discuter et réagir à partir des interviews réalisées auprès des patients ou des proches sur la place de l'utilisateur dans la qualité et la sécurité des soins au regard de leur vécu exprimé.

<p>Etape 1 Avant le débat : La programmation et la mobilisation</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier des temps déjà programmés dans la vie de l'établissement : semaine de la sécurité du patient, conférences éthique, qualité de vie au travail... • Identifier le périmètre : l'établissement, un pôle, un service... • Inviter les professionnels et des usagers <i>via</i> intranet, internet, affiche personnalisée... • Proposer un calendrier de débats en présentant les thèmes • S'assurer de la mise à disposition d'un lieu, du matériel de visionnage (écran, pc, vidéoprojecteur, sono, box Wifi, TV, des chaises...) et convivialité de l'accueil. Mobiliser les lieux de vie
<p>Etape 2 Avant le débat : La préparation</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inviter un membre du comité de pilotage à participer • Proposer à l'intervieweur d'animer le débat ou tout autre membre du groupe de travail • Mobiliser les représentants des usagers en leur attribuant un rôle dans l'animation • Impliquer le responsable de la communication, le coordonnateur GDR, des pilotes de processus • Désigner un participant à la prise de notes • Choisir la séquence-thématique (si plusieurs films réalisés) • Préparer l'animation en rédigeant un conducteur de la séquence-thématique choisie (modèle proposé en Annexe 6)
<p>Etape 3 Pendant le débat : L'animation</p>	<p>L'animateur a à sa disposition le conducteur préparé en amont. L'animation pourra se faire selon les points suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Objectifs institutionnel de la démarche [2 minutes] 2. Présentation de la séquence-thématique et du thème [2 minutes] 3. Rappel des règles de courtoisie (portable, prise parole) [1 minute] 4. Visionnage de la séquence-thématique [15 minutes maximum] 5. Premières réactions [10 minutes] 6. Questions [15 minutes] 7. Identification des pistes d'amélioration [10 minutes] 8. Clôture : remercier, prochaine date, demander un coup de main pour ranger la salle ! [5 minutes] <p>Penser à prendre une photo pendant la projection-débat !</p>
<p>Etape 4 : Après le débat : Le plan d'actions et la communication</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rédiger une actualité à partir des notes et photos prises pendant le débat • Valider les pistes d'amélioration avec le groupe de travail • Communiquer en diffusant l'actualité <i>via</i> internet, le journal interne, la presse locale ou dans une revue professionnelle • Transmettre les pistes d'amélioration évoquées au comité de pilotage afin de les intégrer dans le plan d'actions qualité et gestion des risques de l'établissement

Pour vous aider :

Annexe 6 – Conducteur de la séquence-thématique

Annexe 7 – Rédiger une actualité

Annexe 1 – Fiche contact du projet

	Prénom	Nom	Fonction	Rôle	Mail	téléphone
Comité de pilotage						
Groupe de travail						
Personnes ressources						

Annexe 2 – Flyer à l’attention des patients

Télécharger la version
modifiable



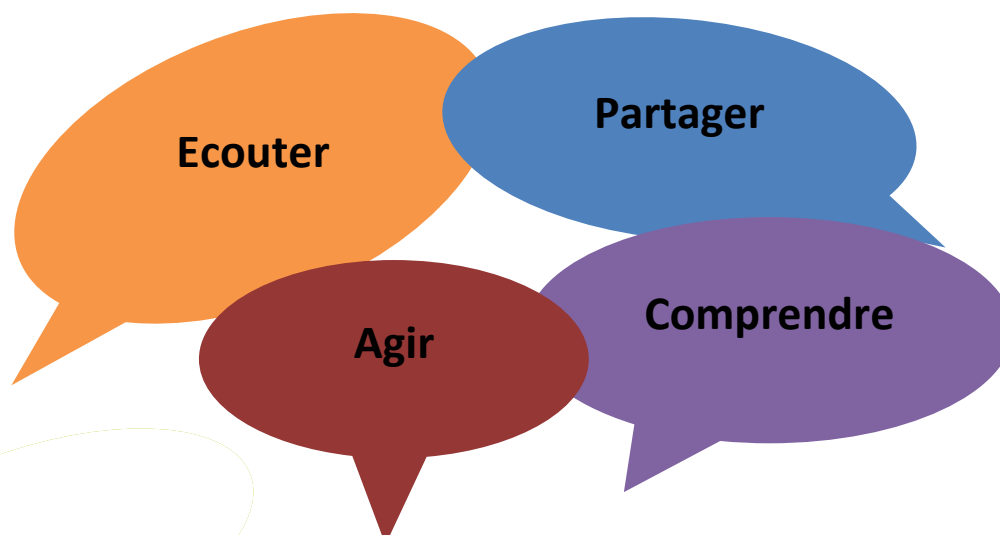
Affiches à
personnaliser.docx

Votre parole nous intéresse !

Organisation de micro-interviews usager

Pourquoi ?

Notre établissement **souhaite s'inscrire / est inscrit** dans une démarche continue de la qualité et la sécurité des soins. Afin de **poursuivre la / initier une** dynamique, renforcer le message et réaliser un bilan de nos actions, nous lançons une campagne d'interviews sous un format original de type « micro-trottoir »



Comment ?

Dans les prochains jours, les professionnels de l'équipe pourront vous proposer de participer à un entretien filmé d'une quinzaine de minutes. L'objectif est de recueillir votre perception et expérience sur votre séjour au travers d'une question ciblée. Dans un climat de confiance, votre expérience nous sera utile pour améliorer la qualité de votre accompagnement.

Nous comptons sur votre participation !

Et après ?

Vos témoignages seront proposés en lien avec les représentants d'utilisateurs de l'établissement lors d'une réunion avec les professionnels afin d'identifier et de co-construire des actions en faveur d'une meilleure qualité de prise en charge.

Annexe 3 – Flyer à l’attention des professionnels

Télécharger la version
modifiable



Affiches à
personnaliser.docx

Insérer le logo de
l'établissement

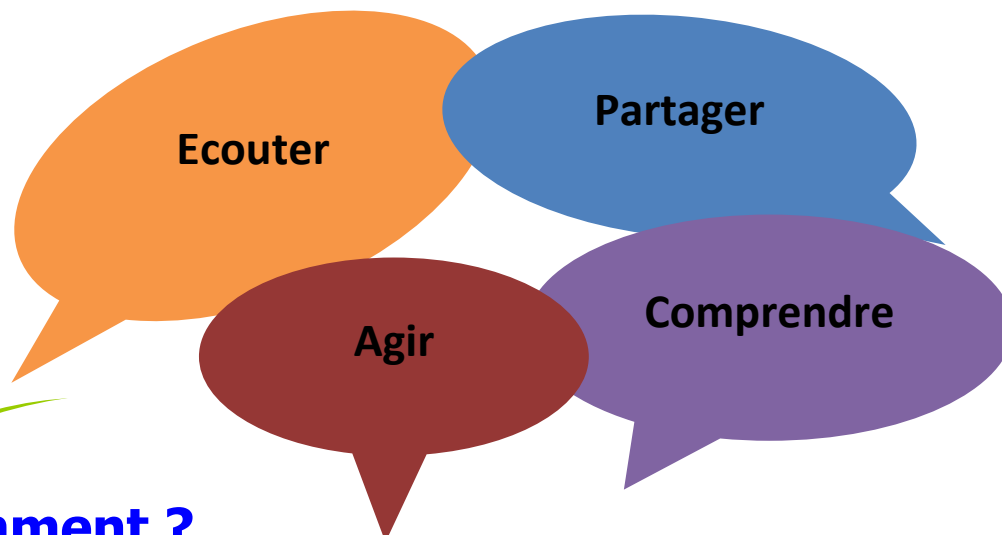
Réunion d'échanges

« Construire entre professionnels et usagers »

Micro-interviews d'usagers

Pourquoi ?

Notre établissement **souhaite s'inscrire / est inscrit** dans une démarche continue d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. Afin de **poursuivre la / initier une** dynamique, renforcer le message et réaliser un bilan de nos actions, nous lançons une campagne d'interviews sous un format original de type « micro-trottoir »



Comment ?

Plusieurs patients/proches de l'établissement ont participé à des séances de micro-interviews dans l'objectif de recueillir leur expérience et perception sur la qualité de l'accompagnement lors de leur hospitalisation.

En lien avec les représentants d'usagers de l'établissement, nous vous proposons de participer à une séance de visionnage-débat afin d'identifier et de co-construire des actions en faveur d'une meilleure qualité de prise en charge.

Date
Horaires
Lieu

En savoir plus auprès de XXXX

Nous comptons sur votre participation !

Annexe 4 – Cession du droit à l'image

Principe : loi du 17 juillet 1970

Chaque personne dispose sur son image et celle de sa famille d'un droit exclusif qui lui permet de s'opposer à ce que cette image soit utilisée ou reproduite sans son autorisation.

Dans un lieu privé, tout enregistrement sonore et/ou visuel ne peut être effectué qu'avec le consentement de la personne considérée. L'utilisation de l'enregistrement est également soumise à autorisation.

Dans un lieu public, les prises de vues peuvent être effectuées, en principe, sans autorisation. Mais le consentement de la personne concernée est indispensable en cas de reproduction et de diffusion.

Je soussigné(e) _____

Demeurant à : _____

Reconnaît avoir été filmé(e) par _____ pour un film utilisé au sein de l'établissement _____ dans le cadre de _____

J'accepte que tout ou partie de ces images réalisées soit incorporée gracieusement en vue de son exploitation par tous modes et procédés, sur tous supports, en tous formats, dans le monde entier, et ce sans limitation de durée.

Fait à : _____

Le : _____

Le contractant (signature précédée de la mention «lu et approuvé»)

Annexe 5 – Affiche « ne pas déranger »



**Tournage en
cours
« Ne pas
déranger »**

Annexe 6 : Conducteur pour l'animation de la projection-débat

Description de la séquence-thématique

A renseigner par l'animateur avant le débat

Nom de la séquence-thématique :

La thématique :

- ☐ Gestion du traitement personnel
- ☐ Identification de l'identité de l'utilisateur
- ☐ Information du médecin traitant
- ☐ Gestion des différents examens
- ☐ Autre, préciser :

Nom de l'animateur de la projection débat :

Date des interviews :

Date de la projection-débat

Descriptif rapide des personnes interviewées pour pouvoir introduire la projection-débat

Nombre de personnes interviewées, genre, patient ou proche, type de prise en charge

Idées et problématiques abordées par les personnes interviewées

1 à 2 grandes idées principales, mots clés, phrases polémiques, phrases valorisantes l'accompagnement des équipes

Exemples de questions de relance pendant le débat

A adapter par l'animateur, puis à renseigner pendant le débat

Vos réactions ?

Qu'est-ce qui vous a plu, vous déplu, vous a marqué, vous a surpris ? pourquoi ?

Souhaitez-vous que l'on parle plus précisément d'une idée ou d'une problématique abordée dans le film comme par exemple... ?

Selon vous, quelle est la place des usagers et des proches dans la qualité et la sécurité des soins ?

L'usager, le proche, s'identifie-t-il comme une « barrière » dans sa sécurité ?

Pistes de discussion : connaissance du patient et du proche sur les éléments de dangerosité dans sa prise en charge (ex : identité, prise médicamenteuse...), patient ou proche en mesure d'interpeller les professionnels, patient ou proche en mesure de signaler des événements pendant la prise en charge...

Je vous propose d'orienter la suite des échanges sur nos pratiques d'information et de communication avec le patient et ses proches sur la qualité et la sécurité des soins.

Pistes de discussion : soutenir le questionnement, favoriser les échanges, anticiper les réactions, s'assurer de la compréhension, favoriser l'expression du patient et des proches, se montrer disponible, utiliser un langage adapté, cohérence des discours entre professionnels dans le suivi de la prise en charge

Bloc-notes

A renseigner pendant le débat

Points forts dans notre organisation ?

→

→

→

→

→

Principales difficultés rencontrées ?

→

→

→

→

→

Propositions d'améliorations ?

→

→

→

→

→

Annexe 7 : Rédiger une actualité

Quelques consignes pour rédiger une synthèse des échanges lors de la projection-débat sous forme d'une actualité.

- Un titre
- Une photo ou plusieurs photos avec légende
- Un texte d'accroche (3 à 5 lignes maximum)
- Un résumé des échanges selon le plan suivant : comment a été vécu ce débat ? qu'ont exprimé les participants ? qu'est ce qui pose question ? quels sont les points forts au sein de notre établissement ? quelles idées sont à retenir ?

Mettre une photo
avec une légende

Réunion d'échanges

« Construire entre professionnels et usagers »

Des patients et leurs proches de l'établissement ont participé à des séances de micro-interviews. Cela a permis de recueillir leur expérience et perception sur la qualité et la sécurité des soins en lien avec la thématique **XXX**. Une séance de projection-débat a été réalisée le **XXX**. **XX** participants ont assisté à la projection.

Comment a été vécu le débat ?

Qu'ont exprimé les participants ?

Qu'est ce qui pose question ?

Quels sont les points forts ?

Quelles idées sont à retenir ?

En savoir plus auprès de **XXXX**

Ce guide méthodologique a été co-construit par le CISS Pays de la Loire et le Réseau QualiSanté et proposé dans le cadre de l'édition 2014 de la semaine nationale de la sécurité des patients.

Le CISS Pays de la Loire et le Réseau QualiSanté se tiennent à votre disposition pour de plus amples renseignements sur la méthodologie et les expériences de mise en œuvre.

Réseau QualiSanté
Hôpital Saint Jacques – 85



Rue Saint Jacques – 44093

Nantes Cedex 1

02 40 84 69 30

reseauqualisante@chu-nantes.fr

www.reseauqualisante.fr

Suivez nous sur Twitter @RQualisante



CISS Pays de la Loire

16 rue Hermann Geiger – 44300 Nantes

02 40 75 23 65

vpozza.cisspdl@gmail.com

www.ciss-pdl.fr