

- M. Motte Représentant des usagers
- Mme Neves Cadre de santé de l'unité COVID
- Mme Vissouarn Coordonnatrice des soins
- Mme Lamouric Responsable qualité gestion des risques

Retour d'expérience de patients et évaluation d'un parcours en unité COVID

Le Centre Hospitalier Redon Carentoir :

Etablissement public qui assure les activités de médecine-chirurgie-obstétrique (134 lits), de psychiatrie (25 lits), de soins de suite et de réadaptation (70 lits) de soins de longue durée (30 lits) et une activité médico-sociale (179 places)

Contexte:

Création d'une unité COVID au sein de notre établissement : transformation d'une unité de 24 lits de SSR en 14 lits COVID,
Suite au retour d'expérience des membres de la cellule de crise, des professionnels sur la pandémie COVID, Il nous a semblé pertinent de recueillir aussi l'expérience des patients hospitalisés dans cette unité COVID.

Les objectifs

1. Améliorer les soins des patients atteints de la COVID et de leur entourage,
2. Co-construire avec les représentants des usagers,
3. Partager la démarche et la rendre reproductible.



Descriptif du projet :



Acteurs : Le coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins (CGRAS), le cadre de l'unité COVID, l'équipe soignante, 2 représentants des usagers, le service qualité gestion des risques.

Réalisation : deux temps

1



Sélection de 10 dossiers
5 entretiens téléphoniques réalisés
par CGRAS

2



1 parcours analysé, sur la base du dossier
d'un patient, avec l'équipe de l'unité COVID
en présence de deux RU et animé par le
CGRAS

Outils :

Les grilles patients traceurs de la HAS complétées avec des questions COVID par le CAPPS Santé

Impacts du projet sur nos organisations :

Mise en place d'un plan d'actions :

- Rédaction d'un livret d'accueil,
- Contact systématique avec le médecin traitant (arrivée et sortie du patient),
- Recueil indispensable de l'ordonnance du traitement personnel / contrôle des vaccins,
- Information du patient sur les examens et les résultats et information de l'entourage,
- Traçabilité des revues de dossier pluri-professionnelles et traçabilité des interventions des professionnels externes
- Traçabilité des mesures d'isolement COVID du patient dans le dossier,
- Préparation de la sortie avec le patient (validation de la date de sortie, mise en place d'aide, traçabilité des recommandations COVID),
- Questionnaire de satisfaction spécifique,
- Lettre de liaison à J0.

Bénéfices : Satisfaction des patients rencontrés , prise en compte et valorisation du travail de l'équipe de l'unité COVID, découverte de l'organisation d'une unité par les RU, reproductibilité de la démarche.

Points de vigilance, préconisations : Suivi des actions, démarche à réaliser en pluri-professionnel