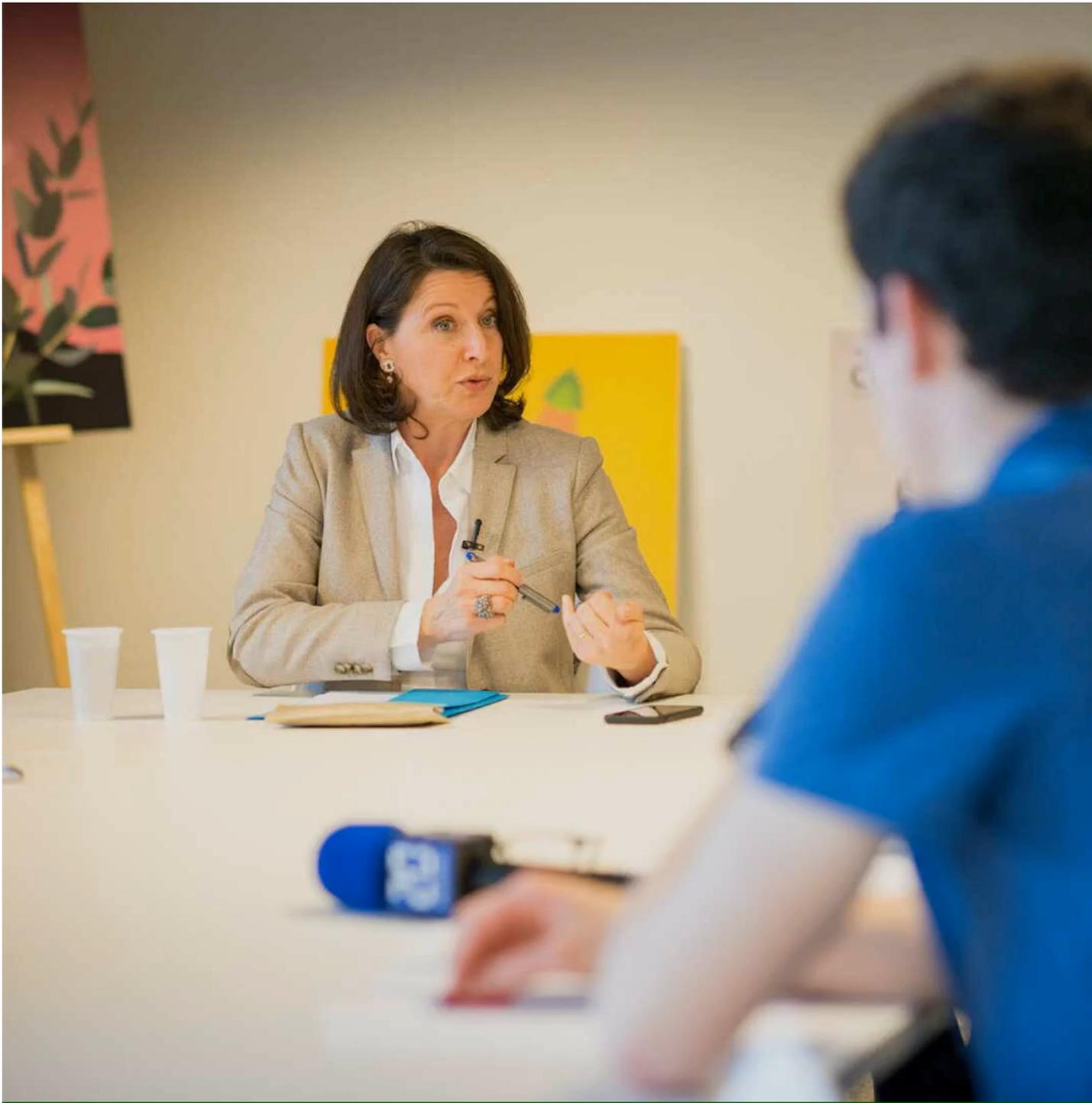




Pour votre santé, Foch s'engage

L'EXPERIENCE PATIENT

Présentation 14 octobre 2019



- # Espace accueil & Salles d'attente
- # Plateaux repas
- # Audit EHL
- # Jardin

ENVIRONNEMENT & HOSPITALITÉ

- #Applis Patients
- # Géolocalisation
- # Portail Patient
- # TV salles d'attentes
- # Pepper
- # Bliss

TECHNOLOGIE & INNOVATION

- Evaluer les difficultés & les progrès
- # Esatis
- # Questionnaire d'évaluation EP

MESURE

ENGAGEMENT DU PERSONNEL & DES FOURNISSEURS

- # Foch Attitude
- # Journées cadres
- # Living Lab
- # QVT
- #Communication/Empathie

CULTURE & MANAGEMENT

ENGAGEMENT DES PATIENTS ET DE LEURS FAMILLES

- #Visite Services
- # Living Lab
- # Maison des Parents
- # Ambutrack

QUALITÉ SOINS

- # Désamorcer les tensions
- # servir d'interface avant le courrier de plainte

UN SERVICE DE L'EXPERIENCE PATIENT

- . Création d'une Direction de l'Expérience Patient en octobre 2018
- . Recrutement d'une salariée en septembre 2019
- . Une équipe de bénévoles spécialement dédiée.

UNE METHODE DE TRAVAIL

Quels référentiels pour aborder les sujets ?

- ❑ Travail sur base des résultats E-satis (ex. les repas, les documents de sortie...)
- ❑ Entretiens spontanés dans Living Lab
- ❑ Entretiens patients dans les chambres et dans les espaces d'attente.

Avec qui ?

- ❑ *Direction des soins* : les cadres supérieurs (réunion le 9/09) et les cadres (présence d'Hélène dans les réunion cadres à venir) et les soignants.
- ❑ Avec le *service qualité*
- ❑ Avec *l'intendante* en relais terrain.
- ❑ Avec les *services techniques*
- ❑ Avec la *commission des usagers*

Comment ?

- Par un réseau « cadres & soignants » dans les services pour nous aider à résoudre les irritants ensemble via les visites des patients dans les services.
- En impliquant des soignants et des médecins dans les ateliers organisés au living lab.
- En créant un nouvel espace pour ouvrir le dialogue avec les patients
- En créant des groupes de travail sur les sujets importants identifiés.



“Ensemble” *Living lab by Foch*

“Tout seul, on va plus vite, ensemble on va plus loin”

Depuis septembre 2019, le Living Lab de l'Hôpital Foch est dédié à l'amélioration de l'Expérience Patient. Ici, patients, aidants, visiteurs & personnels de Foch, vous êtes TOUS acteurs et partenaires de ce projet.



Le Living Lab, c'est :

- Un projet fédérateur pour améliorer votre quotidien à Foch
- Une démarche participative et innovante
- Une équipe pour transformer vos idées
- Un espace dédié au partage, aux échanges et à la création

Les valeurs du Living Lab

- Écoute & Bienveillance
- Ouverture & Respect
- Créativité & Liberté



À l'Hôpital Foch, nous avons l'ambition de construire ensemble un projet toujours plus humain et à l'écoute des patients



Comment nous joindre ?

livinglab@hopital-foch.com

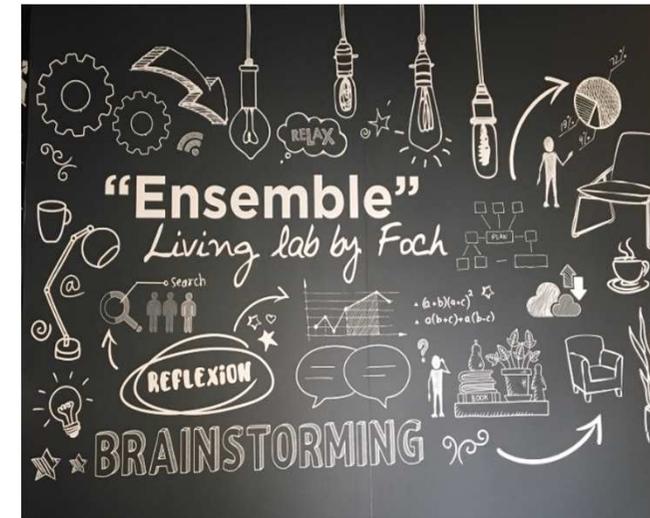
@LivingLabFoch



AGENDA - ÉVÉNEMENTS



- ❑ Un lieu dédié, au cœur de l'hôpital, porte ouverte
- ❑ L'accompagnement d'Interlude Santé pour les débuts
- ❑ Une adresse mail **livinglab@hopital-foch.com**
- ❑ Un compte Twitter **@LivingLabFoch**
- ❑ Une boîte à idées



- ❖ Une méthodologie d'innovation ouverte « portée par l'utilisateur »
- ❖ Une méthodologie fondée sur un principe de co-création et d'expérimentation des usages
- ❖ Une méthodologie qui tire profit de collaborations non naturelles liant des usagers acteurs de l'hôpital, des chercheurs, des soignants, des entreprises et/ou institutions publiques dans le but de définir et développer ensemble de nouveaux services, une nouvelle manière de vivre l'hôpital.

□ **Atelier I : 1^{er} octobre**
« Le nouveau site internet de l'hôpital »

- Deux patients
- Deux aidants
- Une secrétaire médicale
- Un médecin
- Un prestataire *Interlude Santé*
- Le développeur *Give me more*

Objectif

Ecouter et observer les premières attentes & les premières informations recherchées sur le site par l'utilisateur.



Éléments recueillis par exemple :

- # rassurer/apaiser/informer pour l'urgence
- # donner à voir l'excellence et le + à Foch
- # renforcer l'image de notre « marque Foch »
- # besoin de sentir l'humain à l'hôpital

- **Atelier II** **24 octobre** : la nouvelle application « **Baby Foch** »
- **Atelier III** **Novembre** : **Les informations de sortie**
- **Atelier IV** **Décembre** : **Bâtir un questionnaire d'évaluation de l'Expérience Patient**
- **Atelier V** **Janvier** : **Les aidants à Foch**

Deux sujets-types de Living Lab

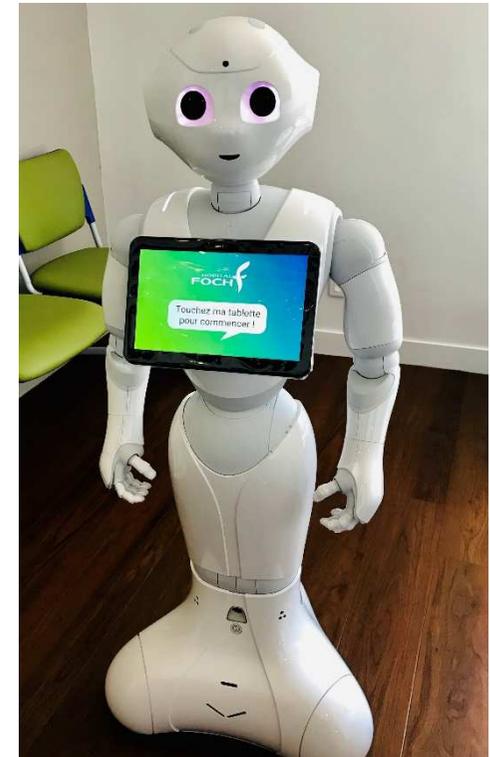
Tester des objets d'innovation déjà existants

déplier des pratiques & les **éclairer** de l'expérience des patients
ex : Livrets d'accueil / Infos de sortie

L'Expérience Patient hors Living Lab

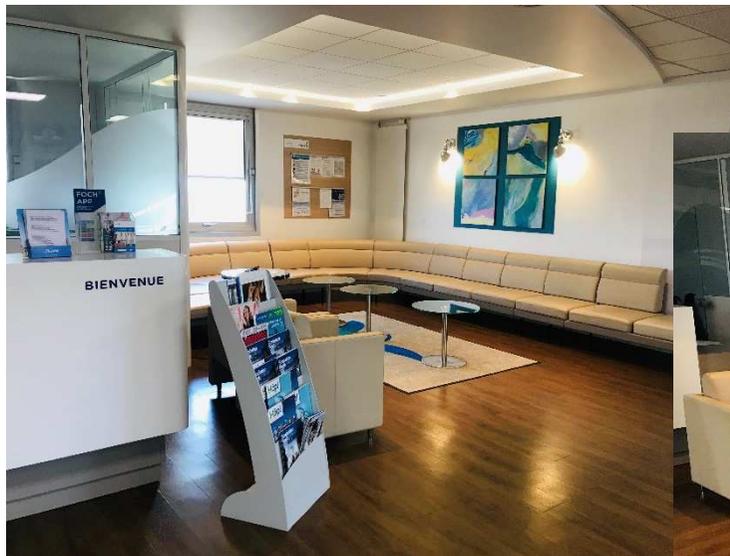
- **Des échanges ouverts dans les espaces d'attente**, en particulier sur les nouveaux projets de l'Expérience Patient (Pepper, Bliss...)
- **De l'écoute personnalisée dans les chambres** en fonction des appels des soignants ou des patients pour aider à régler des irritants du quotidien
- **Des visites dans les chambres d'un service pour travailler un thème d'e-satis. Avec retour et travailler avec le cadre et le chef de service si besoin** (ex. en cours les repas en chirurgie digestive).
- **Ecoute des aidants et des familles à la Maison de Parents**

Tous ces sujets font l'objet de compte rendus hebdomadaires, adressés au CODIR et aux cadres et médecins des services concernés.



Partenariat avec l'Ecole Hôtelière de Lausanne

- Visite-audit les 15, 16 et 17 janvier 2020.



Le mécénat de compétences

Dans le cadre de nos mécénats, nous incluons dans les conventions de mécénats des missions dédiées pour les collaborateurs de l'entreprise mécène.

❖ **Partenariat avec le Laboratoire MSD : Journée solidaire le 17 octobre.**

16 collaborateurs renforceront l'équipe de l'Expérience Patient pour des visites au chevet et les espaces d'attente.

❖ **Partenariat avec le Laboratoire Servier :**

- 10 salariés parmi la communauté des chercheurs Servier
- 5 journées d'intervention entre novembre 2019 & mai 2020
 - ✓ Participation à un Living Lab le matin
 - ✓ Visite au chevet en lien avec le Lab l'après midi



Formation « Foch Attitude »

- Sur le modèle de la méthode HEART de la Cleveland Clinic MAIS réalisée sur mesure pour Foch
- Réunion avec tous les cadres de l'hôpital en mai 2019
- Un professionnel du théâtre
- Groupe de travail /semaine à partir de janvier 2020



