



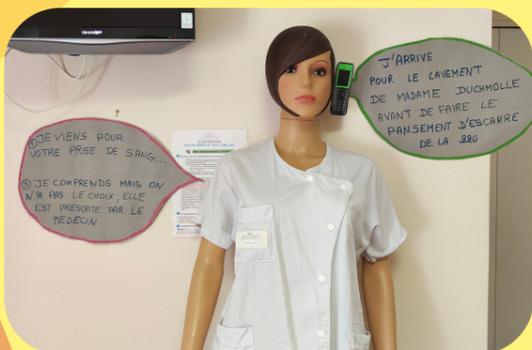
Quand les usagers montent sur les planches de la qualité des soins !

Contexte

Convaincus que **les patients doivent occuper une véritable place sur la scène de la dynamique qualité**, le SMR a développé depuis 2024 une série d'actions fondées sur la pédagogie active et la co-construction avec les usagers.

Objectifs

- Faire des **usagers** des **acteurs** à part entière de notre démarche qualité
- Porter leur voix au premier plan
- Écrire **ensemble** le scénario d'un soin plus humain, sûr et juste



Méthode/ Mise en œuvre

Acte I : Les droits en scène

- **Dispositif** : Chambre des erreurs axée sur les droits du patient
- **Participants** : Professionnels, RU, bénévoles
- **Outils** : Mise en scène participative, erreurs à repérer
- **Thèmes abordés** : Dignité, consentement, confidentialité...



Acte II : Scène partagée

- **Dispositif** : Chambre des erreurs en binôme patient/proche - professionnel
- **Outils** : Co-analyse d'erreurs, livret scénarisé des bonnes pratiques
- **Objectif** : Croiser les regards pour enrichir les pratiques



Acte III : Monologue d'expérience

- **Dispositif** : Ouverture des CDU par un témoignage de patients
- **Effets** : Alimentation de la gazette interne « Paroles de patients » / Actions correctives formalisées



Résultats/ Discussion

Résultats observés

- Mobilisation transversale
- Visibilité de la CDU
- Regards croisés et appropriation des droits par les équipes
- Nouveau support créé (livret)

Limites

- Mobilisation variable
- Nécessite une préparation en amont

Conclusion

- La mise en scène des situations de soin crée des **espaces de dialogue, d'écoute et de co-construction.**
- Chaque acteur – patient, soignant, représentant des usagers – joue un rôle crucial dans la réussite de la démarche qualité
- La voix de usagers mérite d'être mise en lumière

Et après ?

- Remettre notre Quality van sur la route des services de soins
- Mettre en place de tableau dans les chambres pour accroître les possibilités de communication asynchrone
- Développer le recueil de l'expérience patient selon la méthode de l'IFEP

Contact

Vallas Carole, Directrice adjointe
04.73.62.77.99 - carole.vallas@cmcp-durtol.fr
Taillardat Stéphanie, Coordinatrice HQSE
04.73.62.76.95 - stephanie.taillardat@cmcp-durtol.fr

Mots clés

Droits en santé/ Chambre des erreurs/ Expérience patient/ CDU/ Représentants des usagers/ Pédagogie/ Acteur de santé