
L'expérience patient au CHR Metz-Thionville

02.05.2019

Le projet d'établissement du CHR METZ THIONVILLE 2018-2022 s'appuie sur cinq axes stratégiques dans une démarche continue d'amélioration de la prise en charge des patients.



Axe 1 : améliorer la réponse à la demande de soins en consolidant et en développant l'offre du CHR dans un souci permanent de qualité, de sécurité et d'accessibilité des soins à tous,

Axe 2 : développer la politique de l'innovation du CHR dans les domaines des ressources humaines, des organisations, des techniques de soins et de l'accueil de l'utilisateur pour adapter l'établissement aux nouveaux enjeux de santé publique et sociétaux.

Axe 3 : consolider le rôle de l'établissement pivot, de recours et d'expertise du CHR dans le cadre du déploiement sur le GHT Lorraine Nord et sur les autres territoires lorrains.

Axe 4 : fluidifier le lien entre le CHR et la médecine de ville pour favoriser le développement des parcours de soins et l'efficacité de la prise en charge de l'utilisateur.

Axe 5 : positionner le CHR comme un des opérateurs incontournables de la co-construction transfrontalière de l'offre de soins dans la Grande Région.

Cette ambition trouve son expression directe dans l'élaboration d'un projet « patients » qui s'articule autour de quatre principes :

1. Associer systématiquement les usagers aux projets majeurs de l'établissement,
2. Simplifier l'accueil et l'accessibilité des usagers aux différents services de l'établissement,
3. Parfaire la prise en charge de la personne vulnérable tout au long de son parcours de santé en prenant en compte la place de l'aidant
4. Intégrer « l'expérience patient » pour améliorer chaque parcours patient au sein du CHR METZ THIONVILLE.

La construction du nouvel hôpital FEMME-MERE-ENFANT (HFME) à Thionville a, par conséquent, reposé sur ces 4 principes en prenant en compte concrètement les attentes de la population du bassin thionvillois concernés par la prise en charge de la femme, de la mère et de l'enfant.

Ces attentes se sont exprimées lors d'enquêtes menées par les personnels in situ. Le nouveau service de néonatalogie de l'HFME de Thionville reflète concrètement cette démarche initiée par le projet directeur en vigueur. Des rencontres ont été organisées par les équipes médico-soignantes avec les familles d'enfants hospitalisés (hospitalisations en cours ou passées). Ces échanges ont permis de mieux appréhender leurs attentes en terme de prise en charge, et en particulier sur les conditions d'accueil et d'aménagement des futurs locaux. Ces réflexions se sont traduites pratiquement dans l'organisation même des nouveaux locaux de néonatalogie qui seront investis à l'été 2019. Elles témoignent ainsi de la prise en compte réelle des besoins exprimés.



Cette démarche concerne tous les services du nouvel HFME à Thionville qui seront investis dans son ensemble l'année prochaine. La démarche crée ici un consensus réel avec les usagers professionnels et les usagers en santé. C'est ainsi que le CHR Metz-Thionville a décidé de généraliser ce processus dans les prochaines années pour intégrer les objectifs de qualité et d'attente « patients » dans tous ses projets futurs de réorganisation.

