

Un exemple de succès: l'implication des RU dans le déploiement de l'expérience patient en HAD

Dominique LAMARCHE, *Représentante des Usagers, Vice-présidente de la CDU HAD Fondation Œuvre de la Croix Saint-Simon*

Camille BAUSSANT-CRENN *Camille, Directrice des soins de support, psychologue clinicienne, Présidente de la CDU HAD Fondation Œuvre de la Croix Saint-Simon*

RENCONTRE RÉGIONALE

DES REPRÉSENTANTS

DES USAGERS

2026

Naissance du projet

CONVICTION : Prendre en compte l'expérience du patient est essentielle pour améliorer nos organisations et les prises en soin.

AMBITION : Être au plus proche des attentes des patients et de leurs proches, afin de renforcer la qualité de notre accompagnement.

La démarche expérience patient :

- Un partenariat (patient, aidant, professionnel, RU, patient et aidant partenaires...)
- Une méthode structurée
- Un impact concret

RENCONTRE RÉGIONALE

DES REPRÉSENTANTS

DES USAGERS

2026



Expérience patient à l'HAD: implication des RU Action inspirante

Comment développer l'expérience patient en HAD?

- Impulsion portée par le comité de direction de l'HAD et RU
- Accompagnement par l'Institut Français de l'Expérience Patient (IFEP)
- Mobilisation collective >> atelier parcours patient



Création d'une équipe pilote (RU et professionnels)

3 groupes de travail avec 3 réunions

- Organisation d'entretiens à domicile mode narratif
- Atelier « je souhaite joindre l'HAD »
- Fiche informations « Mon HAD mode d'emploi »

Les RU, au cœur de la démarche:

- ✓ Implication dans le pilotage
- ✓ Appropriation de la démarche
- ✓ Réflexion commune sur les suites à donner

➤ CRÉATION D'UNE CELLULE EXPÉRIENCE PATIENT : 2 RU IMPLIQUÉS

