



« Exercer les professionnels à repérer ce qui compte aux yeux du patient »

*Amah KOUEVI, Directeur
Institut français de l'expérience patient*

Rentrée de l'innovation mutualiste
19 septembre 2019



GRUPE MUTUALISTE



Le patient, acteur institutionnel ?

Approches « inside out » vs « outside in »...

- **D'une démocratie représentative : des patients dans la gouvernance des établissements...**
- Un progrès historique
- Une contribution utile, notamment sur la défense des droits des patients
- ... mais une influence limitée sur le fonctionnement général des établissements

- **... à une démocratie plus participative : la prise en compte de l'expérience des patients**
- Une perspective unique sur le parcours de soins
- Une approche utilisateur qui a fait ses preuves (design de services)
- Une mobilisation des professionnels plus large (méthode + appétence)
- Des résultats plus structurants



Prendre en compte l'expérience

Une stratégie incontournable aujourd'hui

- **Une nécessité clinique**

- Liens démontrés entre prise en compte expérience patient et qualité/sécurité des soins
- Ex : recherche sur la prise en charge du cancer métastatique du sein
- Ex : approche sociologique de l'expérience de l'hospitalisation en chirurgie

- **Un impératif organisationnel**

- Nécessité de maintenir une adéquation entre l'offre de services et les attentes
- Ex : la prise de rendez-vous, l'organisation du suivi en chirurgie ambulatoire
- Ex : l'aménagement architectural d'un hôpital de jour (circulation, signalétique, confort/intimité)

- **Une exigence institutionnelle**

- Axe majeur de la certification V2020
- Eléments pris en considération dans les dispositifs d'incitation financière à la qualité (ex. HCAHPS)



Mettre en pratique

Un défi individuel et collectif

- **Une remise en question individuelle**
 - La culture professionnelle : levier ou frein de la prise en compte de l'expérience patient ?
 - Un changement de posture et une prise de recul nécessaires
 - Un entraînement indispensable
- **Un effort collectif**
 - Un repérage des axes d'amélioration tout au long du parcours patient
 - La collaboration interprofessionnelle est requise
 - Un savoir-faire opérationnel à cultiver pour conduire et évaluer les changements
 - Un soutien institutionnel pour pérenniser la démarche

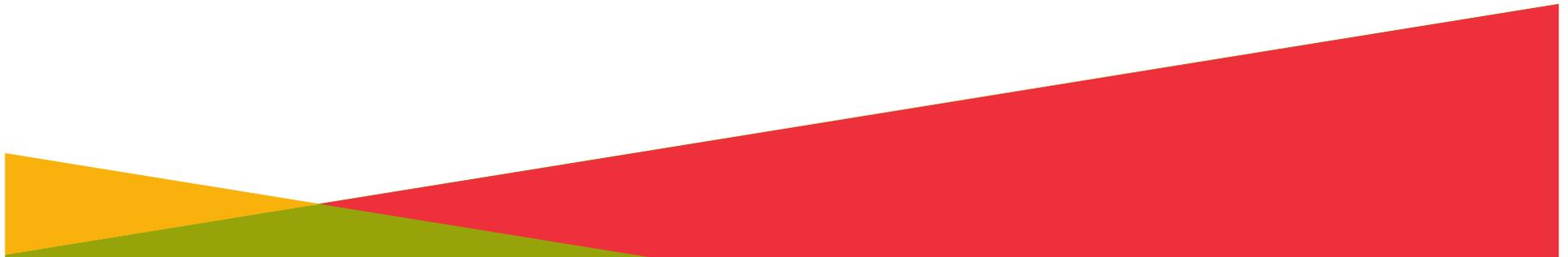


Conclusion

Donner du sens à l'engagement des professionnels



*« Est-ce que ce que je fais est en adéquation
avec ce pour qui/quoi je le fais ? »*





« Exercer les professionnels à repérer ce qui compte aux yeux du patient »

*Amah KOUEVI, Directeur
Institut français de l'expérience patient*

Rentrée de l'innovation mutualiste
19 septembre 2019



GRUPE MUTUALISTE

