



« 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

GRUPE  
vyv

# 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

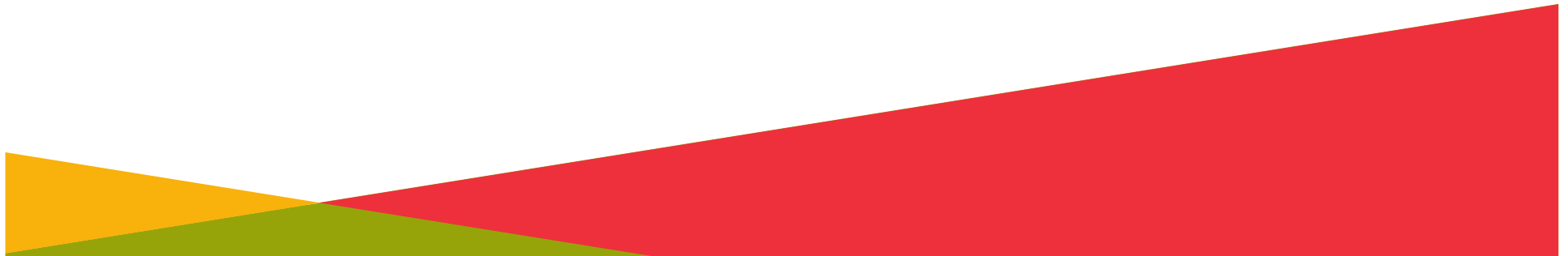


# Conclusion

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

