

## L'EXPÉRIENCE PATIENT : KEZAKO !



De retour chez moi après l'intervention chirurgicale, j'avais mal et j'étais inquiet que la douleur continue d'augmenter.

Je ne me rappelais pas si je devais prendre des antalgiques ou non. Je ne savais plus s'il fallait recontacter l'hôpital ou demander à mon pharmacien. J'étais perdu ! J'aurais aimé qu'on me donne les coordonnées d'une personne à joindre en cas de besoin.

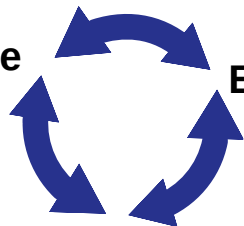


### L'expérience patient : c'est quoi ?

« C'est l'ensemble des interactions et des situations vécues par une personne ou son entourage au cours de son parcours de santé. Ces interactions sont façonnées à la fois par l'organisation de ce parcours mais aussi par l'histoire de vie de la personne concernée ».

(Institut Français de l'Expérience Patient adaptée de la définition du Beryll Institute)

Efficacité clinique



Expérience patient

Sécurité du patient

Recueillie pour être analysée et mettre en place des actions d'amélioration dans la prise en soins.



### Le recueil de l'expérience patient : pourquoi ?

Pour améliorer les parcours de soins et rendre le patient acteur de sa prise en charge.

### Méthodes de recueil de l'expérience patient

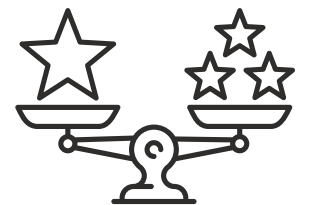
#### Qualitatives

- Patient traceur,
- Démarche AMPPATI<sup>1</sup>,
- Analyse des courriers des patients (remerciements, plaintes, réclamations...),
- Focus group.
- ...



#### Quantitatives

- E-satis en sortie d'hospitalisation,
- Indicateurs de résultats cliniques perçus par les patients (PROMs),
- Indicateurs de recueil de l'expérience vécue par le patient (PREMs).
- ...



### Facteurs de réussite

- Un **engagement de la gouvernance** : démarche inscrite dans la durée comme un des axes stratégiques de la politique d'amélioration de la qualité et la sécurité des soins.
- Un **pilotage** et une **démarche structurée de gestion du projet**.
- Un **contexte** et des **enjeux** clairement identifiés.
- Une **implication** de l'ensemble des acteurs clefs et notamment les **représentants des usagers ou d'association ou bénévoles ou patients partenaires...**
- Une **communication adaptée** à chaque étape pour donner le sens et garder le cap.
- La **définition d'un calendrier d'avancement prévisionnel** et des points d'avancement au sein des réunions institutionnelles de l'établissement.



<sup>1</sup> AMélioration du Parcours vécu par le PATient et/ou son entourage par Immersion