

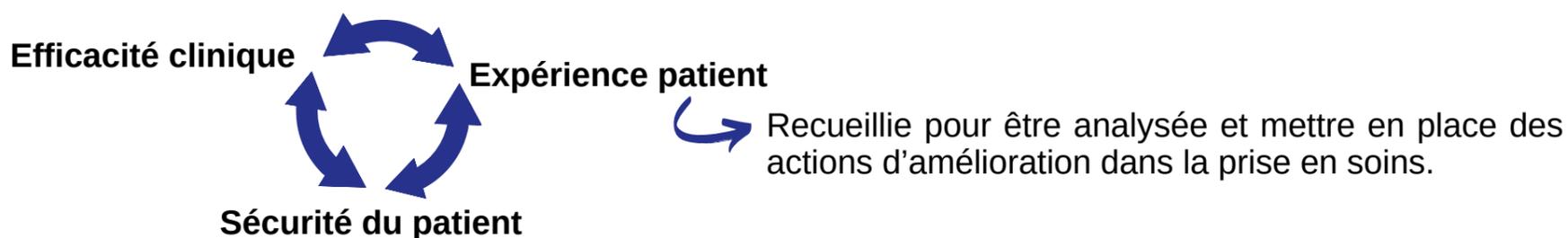
## L'EXPÉRIENCE PATIENT : KEZAKO !



### 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)



### 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

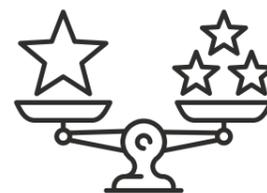
#### Qualitatives

- 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