



## **LES PAUVRES ET LES PRÉCAIRES : UNE CHANCE POUR LA CHIRURGIE AMBULATOIRE**

***Améliorer et transformer l'Expérience patients à partir des plus vulnérables***

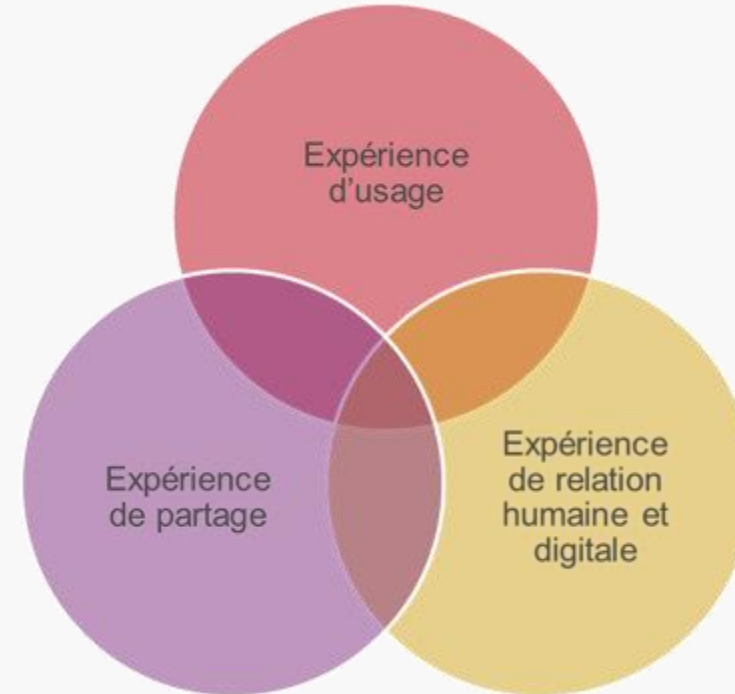
Aude Seydoux, ACEMIS Conseil



# L'Expérience patients, de quoi parlons nous ?

L'expérience patients, c'est ce que vivent et ressentent les patients :

- lorsqu'ils sont en relation avec une organisation,
- lorsqu'ils utilisent ses produits/services ou
- lorsqu'ils partagent leur vécu et leur point de vue sur celle-ci.





# Les composantes de l'expérience patients (1/3)

Expérience d'usage (expérience de soin)

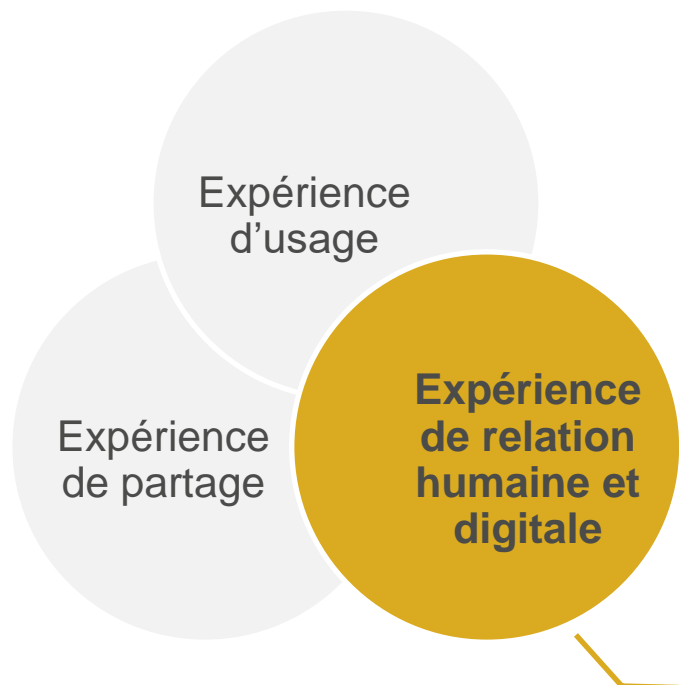
Expérience de partage

Expérience de relation humaine et digitale





# Les composantes de l'expérience patients (2/3)



DEMANDE DE RENDEZ-VOUS EN LIGNE

Utilisez le formulaire ci-dessous afin d'effectuer une demande de rendez-vous pour la spécialité de votre choix, ou bien modifier ou annuler un rendez-vous existant.

\* Champs obligatoires

**Formulaire de demande de rendez-vous**

**Informations générales**

Souhaitez-vous \*  
Demander un rendez-vous

S'agit-il d'un premier rendez-vous ? \*  
Oui

S'agit-il d'un rendez-vous \*  
Pour vous-même

**Informations sur la demande**

Vous souhaitez demander un rendez-vous dans la spécialité suivante \*  
Anesthésie - réanimation

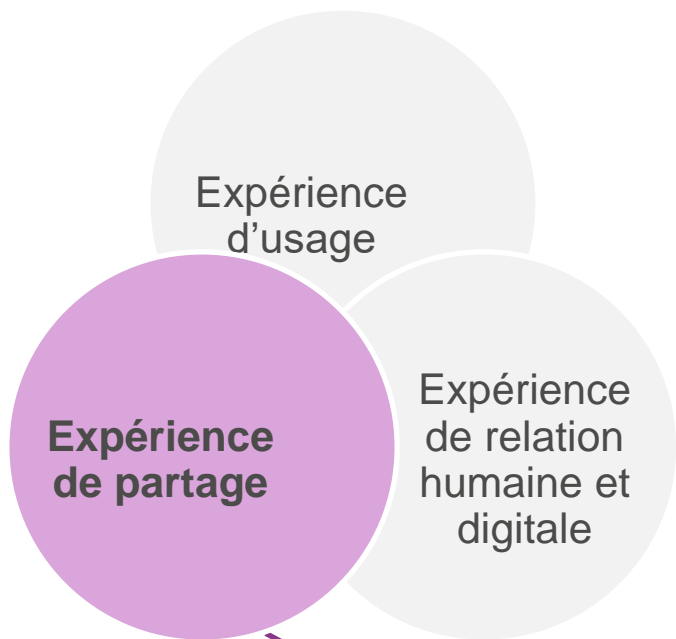
Examen  
-- Avez-vous déjà renseigné pour ce service --

Quand préférez-vous être rappelé ? \*  
-- Sélectionnez une préférence de rappel --





# Les composantes de l'expérience patients (3/3)





# Les objectifs de notre travail

Améliorer et transformer le parcours patients

Améliorer le parcours et l'expérience patients  
**de tous et pour tous**

**Analyser** le parcours patients, à partir de l'expérience vécue par les patients les plus fragiles

RECHERCHE - ACTION

« Améliorer l'expérience patients en ambulatoire à partir de l'expérience des patients les plus vulnérables »

Le Havre (76)

Pharmacien & CPTS

Issy-les-Moulineaux (92)

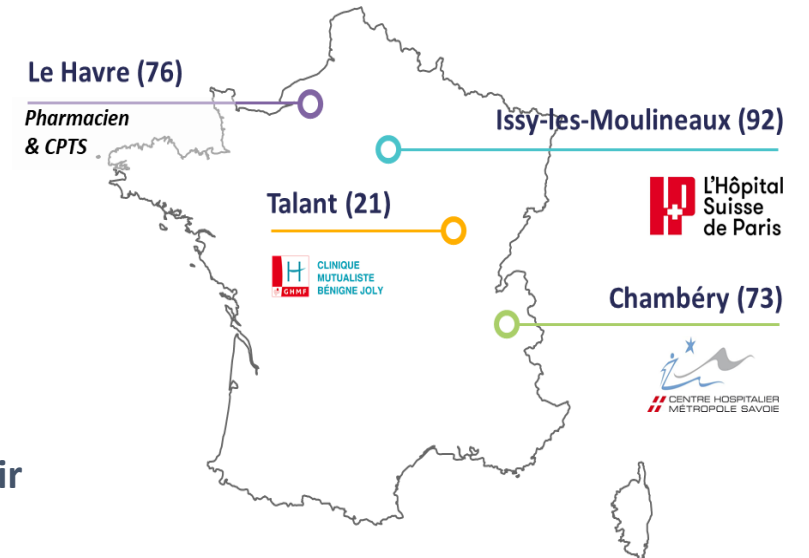
Talant (21)

CLINIQUE MUTUALISTE BÉNIGNE JOLY

L'Hôpital Suisse de Paris

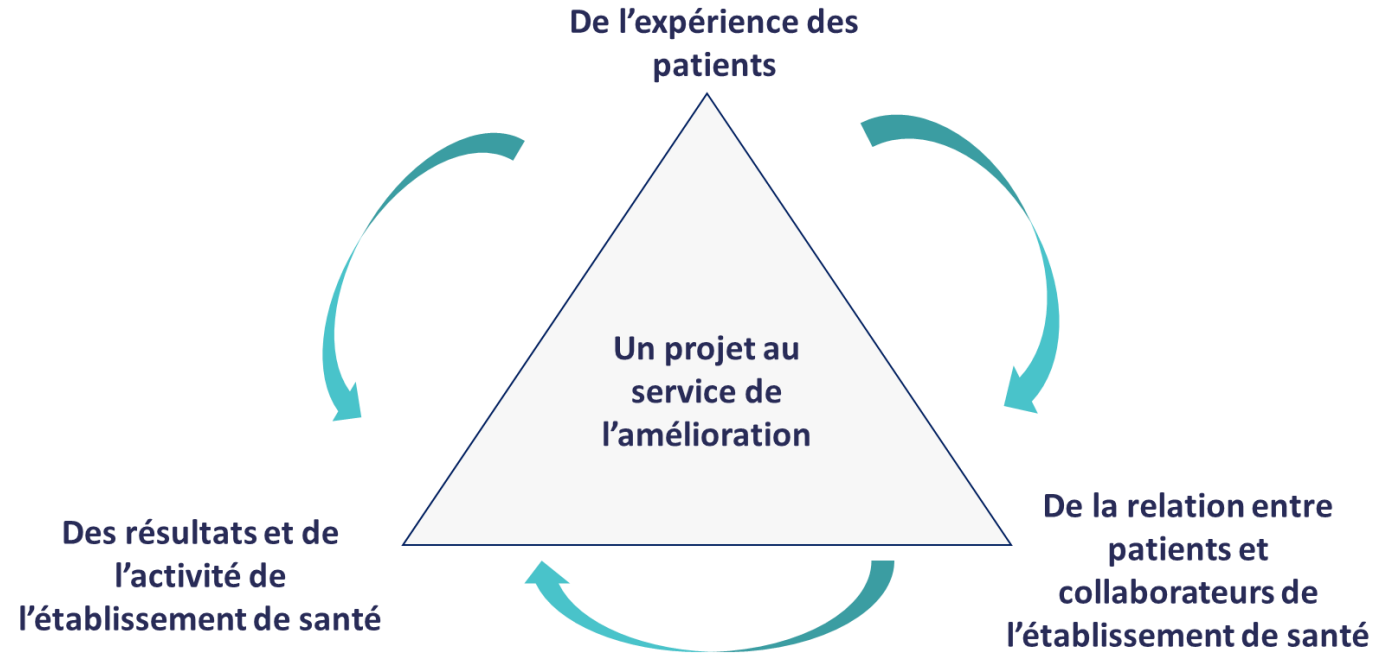
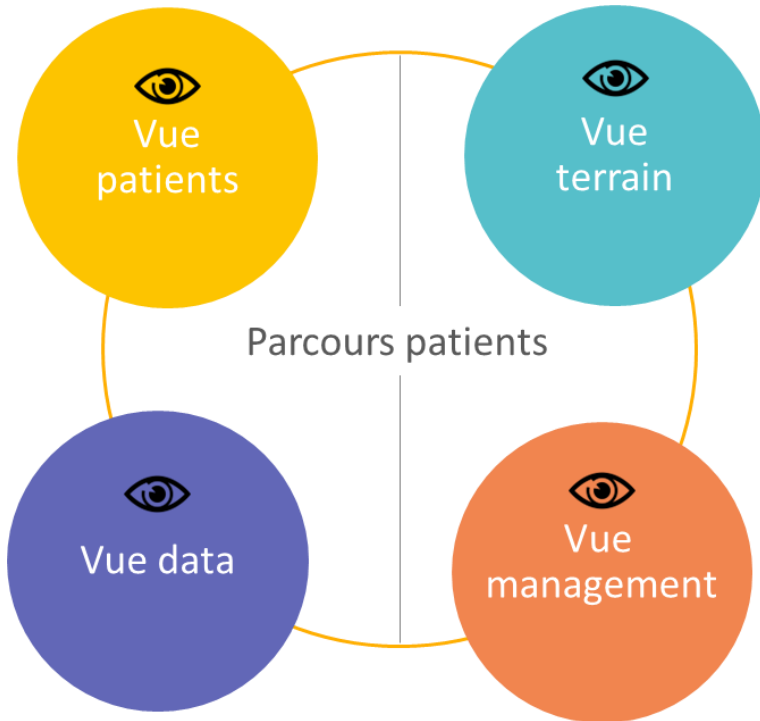
Chambéry (73)

CENTRE HOSPITALIER METROPOLE SAVOIE





# Pour chaque établissement de santé...

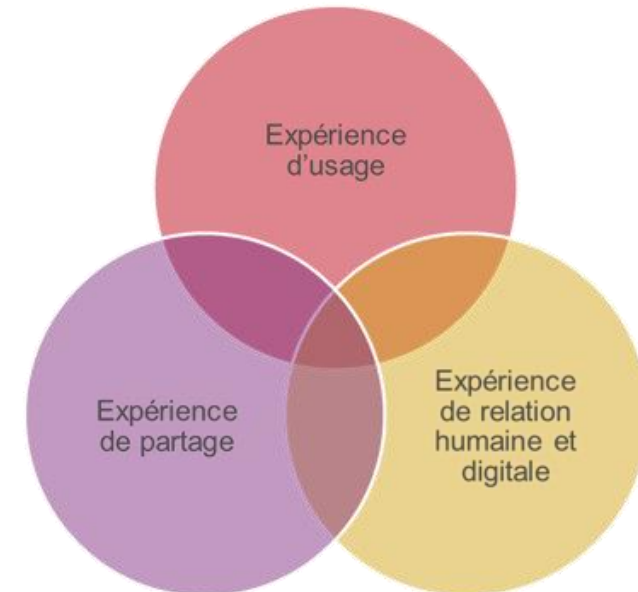




## En conclusion

### L'Expérience patients est une approche nouvelle, qui permet de

- Travailler le parcours patients (et non les parcours de processus)
- Chausser les lunettes des patients
- Donner la parole aux patients
- Sécuriser les conditions du partage patients/professionnels
- Travailler conjointement avec tous les acteurs du parcours
- Faire des propositions en mode Test and Learn







## Quelles sont les trois composantes de l'expérience patients présentées ici ?

- 1- Parcours, analyse, prise en main
- 2- Partage, usage, relation humaine
- 3- Usage, relation humaine et digitale, partage
- 4- Usage, relation humaine, relation digitale



## Quelles sont les trois composantes de l'expérience patients présentées ici ?

- 1- Parcours, analyse, prise en main
  - 2- Partage, usage, relation humaine
  - 3- Usage, relation humaine et digitale, partage
  - 4- Usage, relation humaine, relation digitale
-