

L'IFEP – Notre mission

Faire de l'expérience patient un **levier de transformation** de notre système de santé



RECHERCHER & INFORMER

Rassembler et approfondir les connaissances relatives aux bénéfices de la prise en compte de l'Expérience Patient.



FORMER & ACCOMPAGNER

Engager et donner les moyens aux professionnels d'intégrer la « perspective patient » pour améliorer les pratiques individuelles et collectives, accompagner les établissements dans la structuration de leurs projets de transformation autour de l'expérience patient.



SENSIBILISER & PARTAGER

Promouvoir la prise en compte de l'expérience patient, influencer les politiques de santé, mobiliser le grand public

L'IFEP - Nos Actions / Productions

ÉTUDES



INSPIRATIONS & OUTILS



EXPLORATIONS THEMATIQUES



DIFFUSION & PARTAGE



ÉVÉNEMENTS



FORMATIONS & APPUIS

<p>Formation action</p> <p>Developper la prise en compte de l'expérience patient dans votre établissement</p> <p>En savoir plus</p>	<p>Accompagnement</p> <p>Structurer votre démarche expérience patient</p> <p>En savoir plus</p>	<p>Webinar</p> <p>Santé Académie x IFEP L'expérience patient en établissement de santé</p> <p>En savoir plus</p>
<p>Diplôme Universitaire (DU)</p> <p>Deployer une démarche d'amélioration de l'expérience patient</p> <p>En savoir plus</p>	<p>Accompagnement</p> <p>Conseil eXPert</p> <p>En savoir plus</p>	<p>Formation en ligne</p> <p>L'expérience patient : de l'écoute à l'action (SimHo)</p> <p>En savoir plus</p>

De quoi parle-t-on ?

Les fondamentaux de l'Expérience Patient
Un enjeu stratégique



Pour un système de santé
+ accueillant, + à l'écoute, + humain
Qui réponde pleinement aux attentes des citoyens.

L'expérience patient, c'est tout ce qui est vécu /perçu par une personne au cours de son parcours de santé.

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.

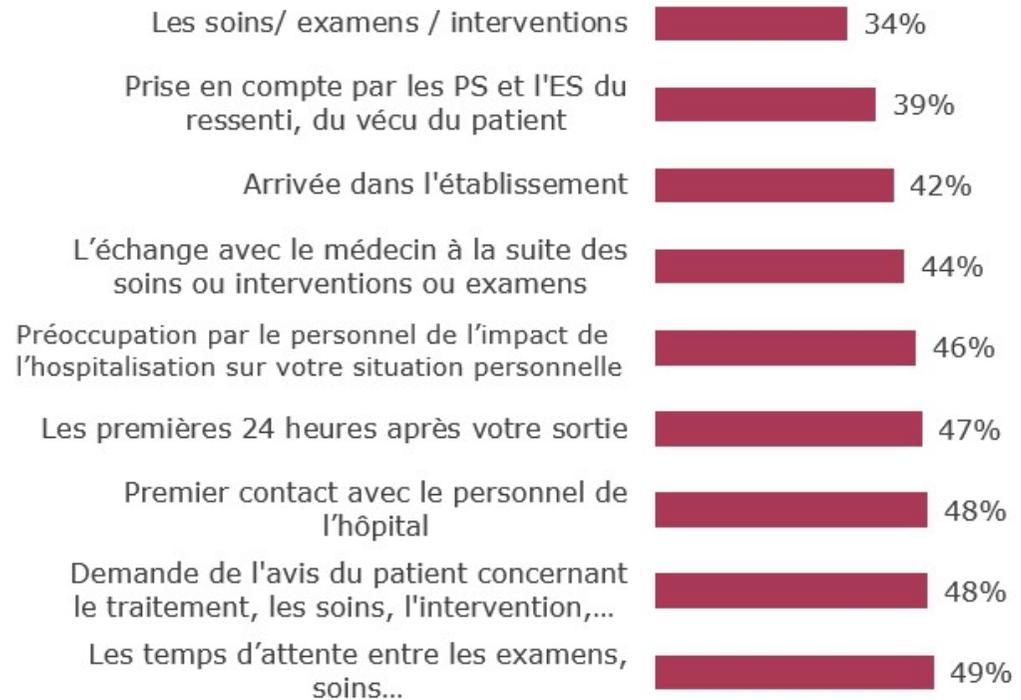
définition inspirée par le Beryl Institute

Trois choses à savoir

1

L'expérience du patient est d'abord **clinique**

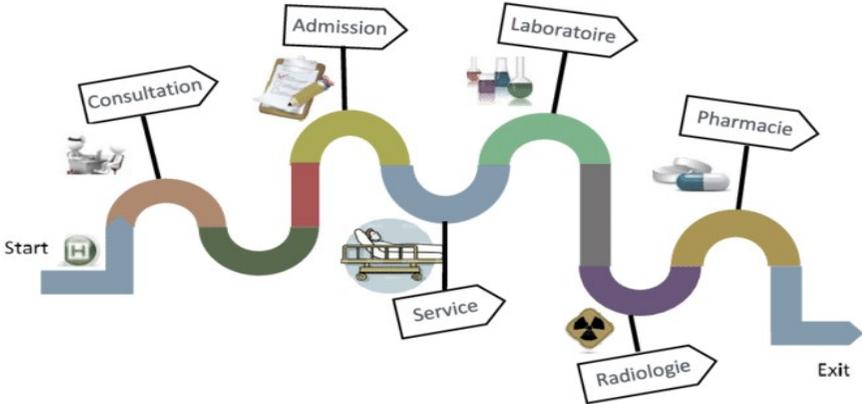
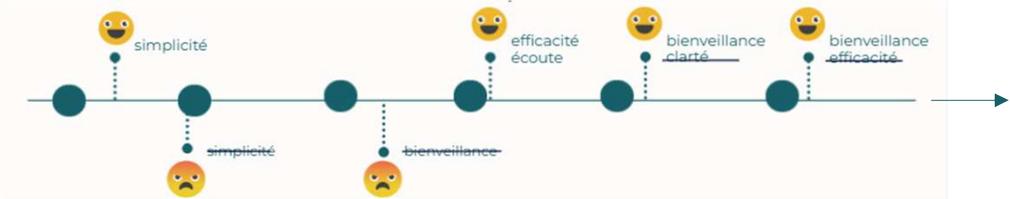
>> 9 déterminants de l'expérience patient



Trois choses à savoir

2

L'expérience est **cumulative** et **intégrative**



Trois choses à savoir

3

L'expérience se partage surtout
en privé



Les chuchoteuses - Montréal

Une question de perspective....

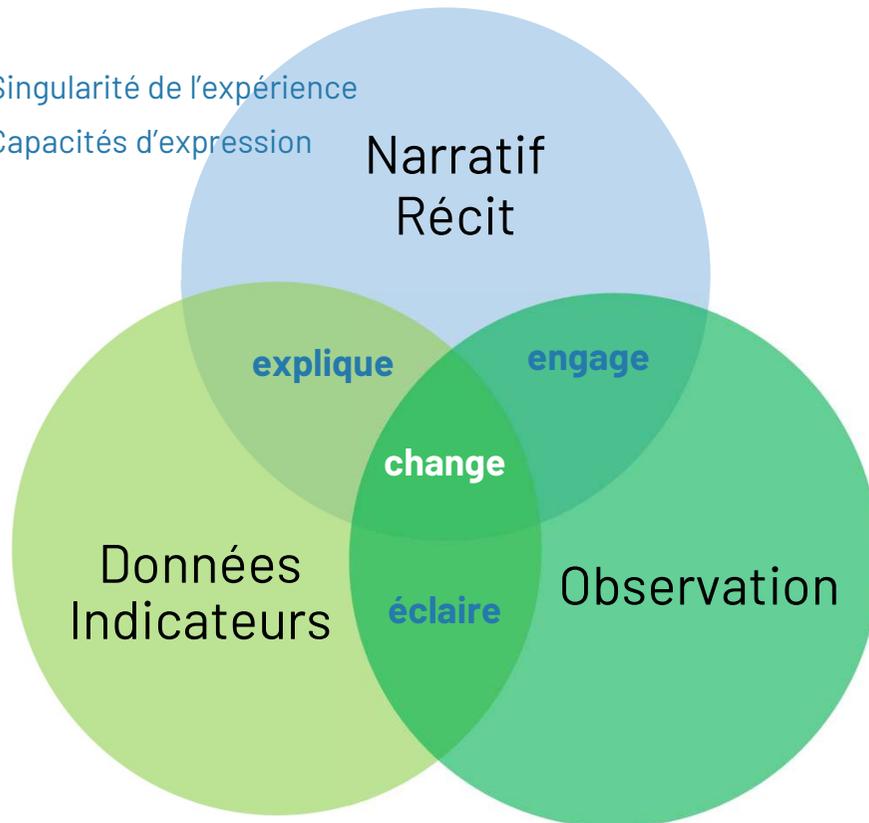
- Elle **appartient** au patient
- Elle est **vécue** par le patient / ses proches
- Elle est **exprimée / partagée ou non** par le patient

⇒ Il faut mener des démarches actives :
« votre expérience nous intéresse ! »



Les 3 angles d'approche de l'expérience patient

- Singularité de l'expérience
- Capacités d'expression



- Pertinence des indicateurs

- Biais d'observation

> Une approche **originale** et **spécifique**

> Des angles **complémentaires** pour se donner le plus de chance d'avoir une vision globale