

# DES USAGERS PARTENAIRES

Comment FRANCE ASSOS SANTE soutient  
la mise en oeuvre de  
l'experience patient

Marie-Noëlle CLAUDE

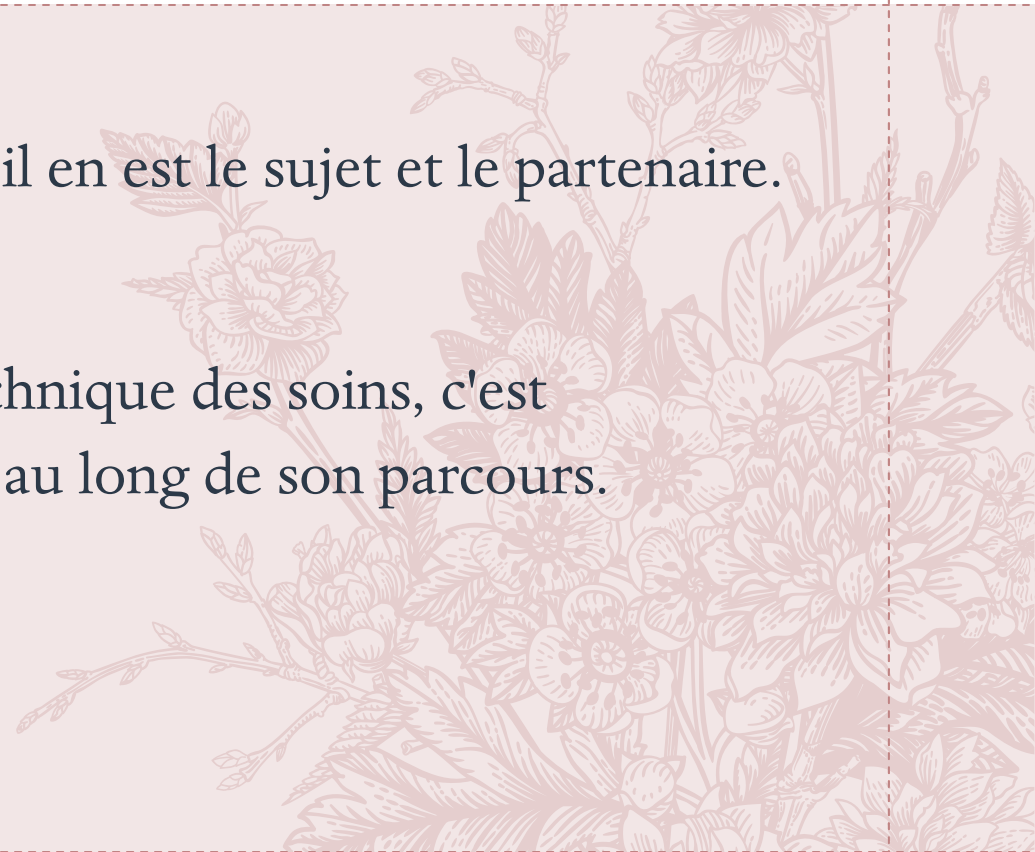
Vice Présidente de FAS Martinique

# Des usagers partenaires, le levier de l'expérience patient

Le patient a longtemps été l'objet des soins. Aujourd'hui, il en est le sujet et le partenaire.

L'Expérience Patient, ce n'est pas seulement la qualité technique des soins, c'est l'ensemble des perceptions vécues par la personne tout au long de son parcours.

C'est l'axe de la **bientraitance**.



# La mission de France ASSOS SANTE

C'est de porter la voix collective des usagers  
et

Notre **conviction** est qu'il ne peut y avoir  
d'amélioration sans la **perspective** du patient

# De la perception à la réalité

Il existe souvent une dissonance entre l'excellence clinique (le "soin fait") et l'expérience vécue (le "soin reçu").

# Les enquêtes de FAS et les rapports des CDU révèlent les fractures

**En termes de Données Chiffrées :** l'enquête ARStranmis aux CDU pour 2024 montre que **90,9 %** des établissements déclarent disposer d'un dispositif d'information, mais les témoignages de patients révèlent que l'information délivrée, souvent uniquement par le médecin, n'est pas toujours comprise ou adaptée.

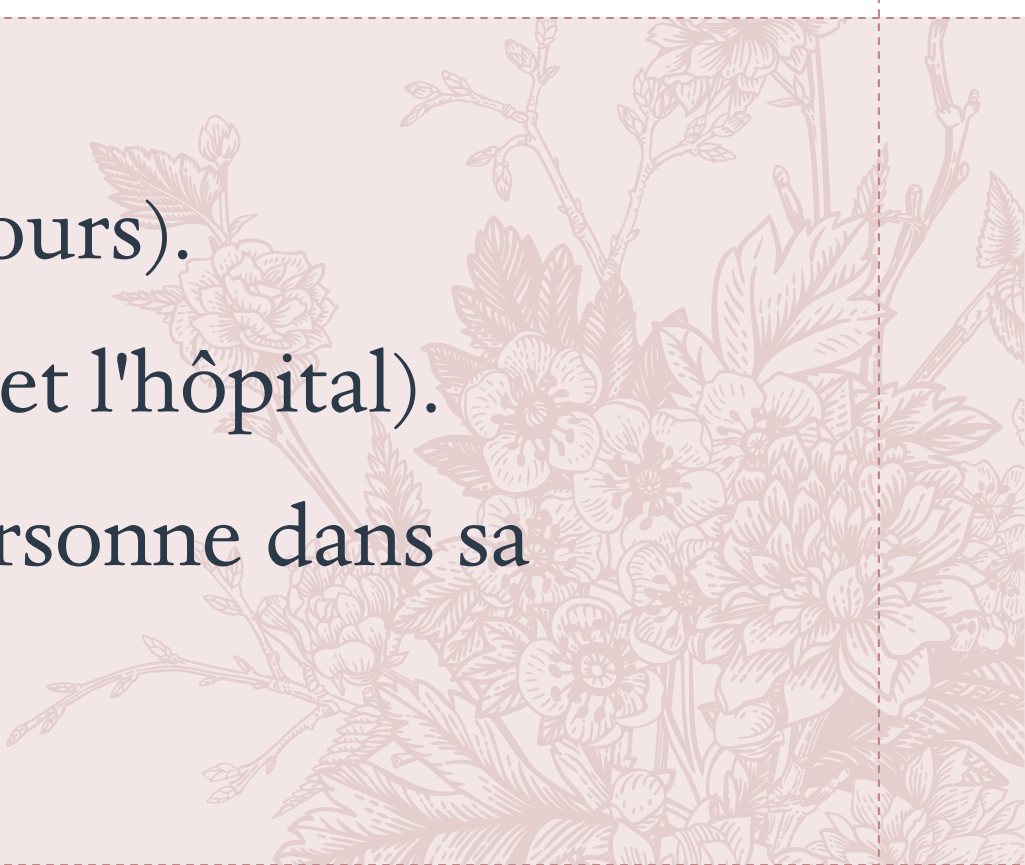
# Sur le plan qualitatif,

Au-delà des soins, l'Expérience Patient se joue aussi dans le quotidien.

Les demandes récurrentes remontées en CDU concernent des éléments basiques de confort, comme l'accès facilité à la **télévision**, la **WIFI gratuite**, la présence de **climatiseurs** ou d'eau fraîche, l'ensoleillement trop important, surtout sur notre territoire.

Ces éléments, lorsqu'ils manquent, créent des ruptures majeures dans le ressenti et le vécu.

# Les 3 défis de l'expérience patient

1. **Information** (Comprendre son parcours).
  2. **Coordination** (Fluidité entre la ville et l'hôpital).
  3. **Humanité** (Reconnaissance de la personne dans sa globalité).
- 

# Le rôle du Représentant des Usagers

Son rôle évolue en passant d'une approche qui relevait des plaintes et réclamations, à une approche partenariale et constructive (démarche qualité)

# Le soutien méthodologique de FAS

- ♦ FAS ne se contente pas de dénoncer les dysfonctionnements, nous formons et outillons les Représentants des Usagers (RU) ainsi que les établissements pour transformer la perception en action.

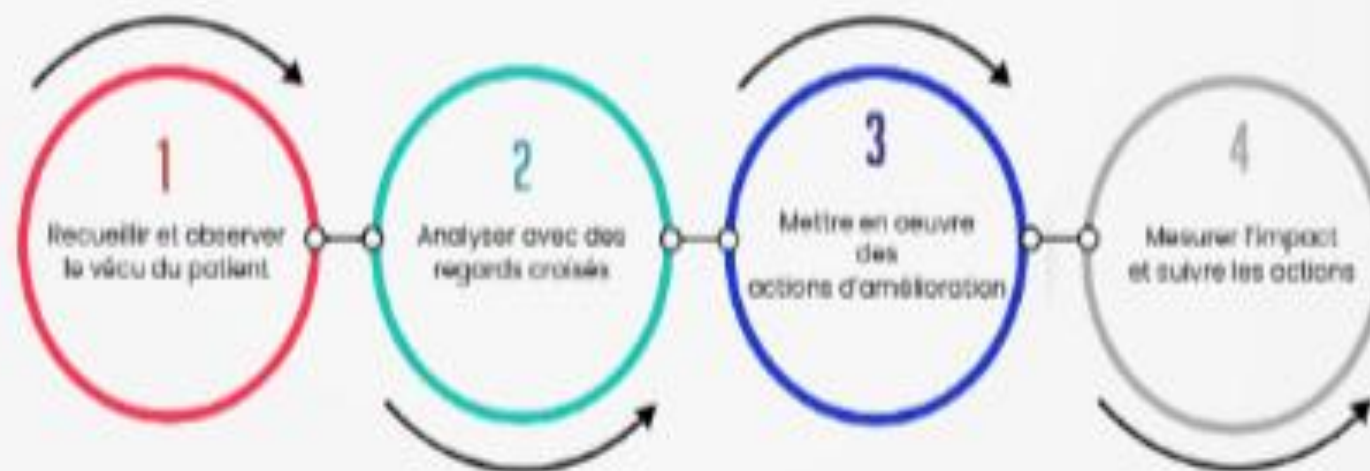
# Le référentiel

## « S'engager pour l'expérience patient »

- ♦ Action 1 : Publication de lignes directrices. Ce document est un véritable guide pour les établissements, posant l'EP comme un axe stratégique majeur. Il légitime et structure la démarche.
- ♦ Action 2 : Encourager l'utilisation d'outils de mesure centrés sur le vécu.
- ♦ - PREMs (Patient Reported Experience Measures) : ce sont des Questionnaires qui mesurent l'expérience telle que perçue par le patient.
- ♦ Patients Traceurs/Parcours Traceurs : Le choix de FAS est de former les RU à accompagner ces exercices

# S'engager pour l'expérience patient

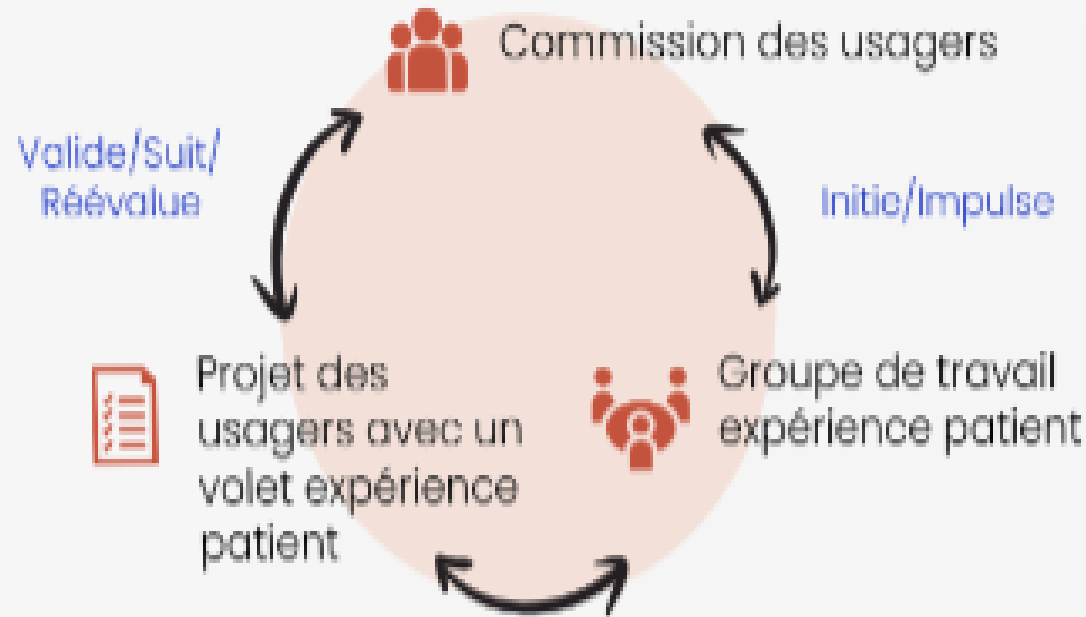
## 05. Améliorer l'expérience patient en 4 étapes :



## DES PRINCIPES ESSENTIELS POUR SE LANCER DANS LES DÉMARCHES D'AMÉLIORATION DE L'EXPÉRIENCE PATIENT

- L'expérience patient appartient au patient. Elle n'appartient pas aux professionnels de santé, ni aux représentants des usagers
- Explorer l'expérience patient nécessite pour chacun un changement de perspective
- L'expérience patient inclut le subjectif, les émotions ressenties mais aussi l'objectif, les faits qui se sont produits tout au long du parcours du patient
- L'expérience patient intègre à la fois les soins et tout ce qui est périphérique aux soins
- L'expérience patient intègre toute la dimension de la personne sans la restreindre à sa seule maladie. Elle prend en compte la globalité de l'être dans toutes ses dimensions et ses interactions familiale, sociale, professionnelle, etc.

# Le projet des usagers, pierre angulaire du déploiement de l'expérience patient



## 01. Mobiliser la CDU pour intégrer l'expérience patient dans le projet des usagers

Le projet des usagers représente un support idéal pour appuyer la mise en place de la démarche d'amélioration de l'expérience patient.

Partir des initiatives de terrain pour aller vers une stratégie de tout l'établissement

# Un outil important!

# En perspective...

- ♦ L'évolution ultime est l'intégration du patient ou de l'ancien patient, formé et rémunéré, dans les équipes (patient expert, éducation thérapeutique, recherche, formation des professionnels).
- ♦ Le RU est le premier pas vers l'Usager Partenaire de Soins
- ♦ Ne limitez pas les RU à la seule CDU. Invitez-les dans vos groupes de travail et différentes instances de vos établissements (qualité, projet d'établissement, numérique, CLAN, etc.).

# En conclusion,

- ♦ Faire de l'usager un partenaire n'est pas une contrainte réglementaire ; c'est la seule voie pour garantir des soins de qualité, justes et **véritablement humains**.
- ♦ Ensemble, passons de la perception à l'action!

Merci de votre attention

