



## MON EXPÉRIENCE

### JE CONTRIBUE À AMÉLIORER MA PRISE EN CHARGE ET CELLE DE D'AUTRES PATIENTS

Les différentes façons de prendre en compte mon avis, ma perception, voire de m'impliquer dans ma prise en charge vont avoir pour effet d'améliorer l'organisation des soins et du parcours patient dans le but de conduire à un meilleur suivi de ma maladie.

Un contexte favorable a permis la prise en compte de l'avis des patients avec notamment le développement et la représentativité des associations de patients qui sont désormais concertées pour les décisions prises par les autorités de santé sur les territoires correspondants.

Le cadre législatif a favorisé la reconnaissance des droits des patients et la possible participation de ces derniers au fonctionnement du système de santé (Loi de Mars 2002). La mesure de la satisfaction et de l'expérience patient figure désormais dans la loi de juillet 2019 avec « ma santé 2022 »

#### Comment puis-je participer à ma prise en charge ?

Ma participation peut revêtir plusieurs formes selon mon degré d'implication qui vont du recueil de ma satisfaction à celui de mon expérience de soin jusqu'à mon engagement pour améliorer ma prise en charge au sein de l'établissement.

##### LA SATISFACTION PATIENT



C'est un jugement, une opinion que l'individu exprime sur le service qu'il a expérimenté, au regard de ses attentes\*1

« Comment s'est déroulé mon séjour ? »

##### L'EXPÉRIENCE PATIENT



C'est l'ensemble des interactions et des situations vécues par une personne ou son entourage au cours de son parcours de santé\*2

« Ma prise en charge globale était-elle conforme à mes attentes ? »

##### L'ENGAGEMENT DU PATIENT



Lorsque les usagers ou les patients ont, à titre individuel ou collectif, la possibilité d'être acteurs de la qualité de leurs soins ou de leur accompagnement \*3

« Je connais bien ma maladie, je pourrais participer à un programme de formation d'autres patients ou donner mon point de vue dans les projets internes des professionnels de santé »

**Certains établissements de santé sont déjà très impliqués dans la mise en place d'initiatives autour de l'expérience patient, n'hésitez pas à en parler avec l'équipe qui vous suit !**

1. Haute Autorité de Santé.  
2. Institut de l'Expérience Patient (IFEP)  
3. Source AFNOR.