

Sondage

**Des écarts entre l'expérience  
voulue, livrée, attendue, perçue**

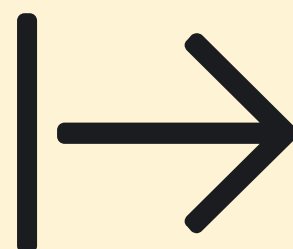
Méthode

**AMPPATI pour suivre  
et observer les patients**

Patients/praticiens

**Une relation de confiance à créer  
selon Alexandre Berkesse**

# L'expérience patient Un levier de transformation du système de santé

NOTRE  
DOSSIER

**L'expérience patient est l'ensemble des interactions et des situations vécues par une personne au long de son parcours de santé. Elle est une vertu indispensable à adopter par chaque établissement.**

➔ LIRE PAGES 2, 3 ET 4 LES CONTRIBUTIONS DES ACTEURS DE TERRAIN



## L'expérience patient

Dans l'environnement très réglementé et encadré de nos activités, comment intégrer l'expérience patient ? La place progressivement prépondérante que la démarche de certification décrite par la Haute autorité de santé réserve au patient ouvre la voie. De même, les outils PROMs, en premier lieu e-Satis, vont chercher la parole du patient.

L'expérience patient nous invite à embrasser plus largement nos métiers et à considérer le patient non plus comme un malade réduit à la pathologie dont il souffre, mais comme une personne à part entière, avec sa personnalité et ses attentes. Le narratif du patient sur son expérience est majeure, légitime et placé au centre. Le patient est un acteur incontournable de sa prise en charge.

L'expérience patient est un outil de performance de qualité des soins, de la vie au travail et de l'entreprise via sa notoriété. Co-construire les prises en charge avec les bénéficiaires des soins est une évidence. C'est une vertu indispensable de nos établissements.

**Frédérique Gama**  
Présidente de la FHP-MCO

La qualité des soins est un cercle vertueux dans lequel la FHP-MCO invite chacun à entrer.



## CADRAGE

# Oublions nos certitudes et écoutons les patients !

**D**idier Delavaud, pilote du groupe expert Qualité de la FHP-MCO et directeur qualité chez Vivalto Santé, pose le sujet : « L'expérience patient est une vertu indispensable à nos établissements et un enjeu collectif. » Les patients sont bien les acteurs à part entière de la transformation du système de santé. La prise en compte de leur expérience est un outil de performance de l'organisation.

Cette expérience patient suscite un grand intérêt et le plus souvent une adhésion de principe en ce qu'elle « reflète la préoccupation partagée par tous de préserver la primauté de la dimension humaine du soin et le désir d'un service rendu optimal devant toute autre considération »,

indique l'Institut français de l'expérience patient. Concrètement, elle invite à considérer le patient non pas seulement par rapport à la pathologie dont il souffre mais comme une personne à part entière avec ses préoccupations et ses attentes. Par cette considération

apportée à la perspective du patient, les professionnels de santé disposent d'une opportunité pour faire évoluer leurs

propres pratiques. L'expérience patient ne se limite pas à la relation entre le patient et l'équipe médicale mais concerne aussi les interactions d'amont en aval d'un acte de soin. D'ailleurs, la passerelle entre expérience patient et qualité est aisée.

### ÉCOUTER, OBSERVER, COMPRENDRE

Comment faire s'exprimer le ressenti des patients, le considérer et l'intégrer dans les démarches d'amélioration des organisations ? Des établissements de santé ont d'ores et déjà mis en œuvre des stratégies pour écouter, observer, comprendre les patients et ont développé des outils appropriés pour faire émerger l'expression de l'expérience patient. La maturité d'un établissement se mesurerait-elle dans sa prise en compte de l'expérience patient ?

Si elle améliore incontestablement la qualité des soins, elle concourt aussi à l'amélioration de la qualité de vie au travail des professionnels de santé. Elle est enfin un enjeu de réputation qui forge l'attractivité de l'établissement. L'expérience patient permet un partage pour progresser ensemble. C'est un cercle vertueux dans lequel la FHP-MCO invite chacun à entrer.



# Expérience patient.

## Un enjeu stratégique de santé

- ☑ Se mettre dans la peau du patient
- ☑ Accorder l'expérience voulue/livrée et attendue/perçue
- ☑ Favoriser l'expression du patient



## L'expérience perçue

Comment inviter les patients à s'exprimer sur leur expérience et enrichir la compréhension des professionnels de santé pour améliorer les prises en charge ?

AMAH KOUEVI, DIRECTEUR DE L'INSTITUT FRANÇAIS DE L'EXPÉRIENCE PATIENT

L'Institut français de l'expérience patient, association à but non lucratif, ancre et promeut le concept de l'expérience patient comme levier de transformation du système de santé. Je suis heureux de voir le chemin que ce concept a parcouru !



Depuis six ans, nous accompagnons et formons des équipes aux connaissances fondamentales sur l'expérience patient et à la pratique de l'écoute. Avec France Assos Santé, nous invitons les patients à se saisir du sujet, nous les encourageons à s'exprimer. Leur parole est le point de départ.

### PARTAGER L'EXPÉRIENCE

Il est nécessaire de se mettre dans la peau, dans les chaussures des patients et de percevoir ce vécu. Trois approches sont possibles et complémentaires pour enrichir la compréhension des professionnels de santé et faire progresser les prises en charge : analyser les indicateurs de qualité et de sécurité des soins : e-Satis, PREMs, PROMs ; collecter les récits, les paroles des patients ; observer, par exemple en équipant des patients d'une caméra afin de voir et d'entendre leur propre vécu, ou observer en direct en se postant dans un service d'urgence ou de consultations.

Un écart est constaté entre l'expérience que les professionnels de santé voudraient délivrer (expérience voulue) et celle qui est effectivement délivrée (expérience livrée). De la même manière, il y a un écart entre ce que les patients s'imaginent de leur prise en charge (expérience attendue) et ce qu'ils vont vraiment vivre (expérience perçue). À quels besoins et attentes du patient souhaite-t-on répondre ? Quelle expérience veut-on lui faire vivre ? Quels sont les axes d'innovation ? Travailler sur ces écarts au travers de ces questions permet de mettre en place des boucles vertueuses.

Nous lancerons cet automne la 5<sup>e</sup> édition de notre baromètre. J'engage les établissements de santé à le renseigner et ainsi se comparer aux résultats nationaux et poser l'expérience patient comme un axe structurant de l'exercice quotidien. Les derniers résultats amènent trois constats.

D'abord, 71 % des professionnels de santé déclarent prendre en compte le ressenti des patients, quand seuls 51 % des patients le confirment. Cette bonne volonté des professionnels de santé est insuffisamment perçue par les patients. Comment faire ressentir aux patients de façon juste l'effort des professionnels ? Une très grande attention est portée à la sécurité mais qu'est-ce qui est fait pour améliorer le sentiment de sécurité ? Vérifier plusieurs fois l'identité du patient peut être perçu comme anxiogène si cette démarche n'est pas re-située dans le protocole d'identitovigilance.

Ensuite, l'intérêt du partage d'expérience est unanimement reconnu, mais nous constatons que les patients partagent peu leur propre expérience avec leurs proches, quasiment pas avec les professionnels de santé. Il y a un paradoxe entre la perception de l'utilité du partage d'expérience et la propension des patients à vraiment partager leur vécu. Comment les patients doivent-ils être encouragés pour exprimer leur voix légitime ?

Enfin, la première édition du baromètre montrait que seuls 38 % des établissements de santé étaient engagés dans une démarche d'amélioration de l'expérience patient. Chaque année ce sujet progresse et aujourd'hui, une majorité est engagée, voire même, a construit une gouvernance de ce sujet. Nous nous situons vraisemblablement à un point de bascule dans le développement de la prise en compte de l'expérience patient.

### Expérience patient : une définition

L'expérience patient 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.



## Un engagement

JOËLLE ANDRÉ-VERT, CHEFFE DE SERVICE ENGAGEMENT DES USAGERS À LA HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ (HAS)

Qu'entend-on par « expérience patient » ? Quel est l'objectif de l'établissement ? S'intéresse-t-il à l'expérience des patients en général pour améliorer l'image de l'établissement ou à l'expérience au chevet du patient pour améliorer la qualité des soins ?



À la Haute autorité de santé, nous nous concentrons sur l'engagement des personnes pour leur santé et celle d'autrui, à tous les étages et à tous les moments. Nous recherchons la capacité du patient à agir pour lui-même, pour les autres, ou encore pour le système de santé. Comment permettre à chacun de trouver sa place pour répondre aux besoins ?

Cette relation d'engagement peut se situer à différents niveaux, dans la relation de soin, au niveau d'une équipe autour de la sécurité des patients, entre des représentants d'usagers et l'administration, etc.

Au-delà des résultats de e-Satis qui mesure l'expérience patient et sa satisfaction, publiés sur Qualiscope, sorti d'ici deux mois un rapport d'analyse de deux millions de commentaires libres déposés par les patients sur la plate-forme depuis 2016. Quelques constats : il y a autant de commentaires positifs que négatifs, la sortie de l'établissement est insuffisamment préparée, environ 25 % des patients déclarent ne pas avoir été investis dans les prises de décision à hauteur de ce qu'ils attendaient. Les établissements pourront en tirer de nombreux enseignements.

« Nous recherchons la capacité du patient à agir pour lui-même, pour les autres, ou encore pour le système de santé. »

### LA CERTIFICATION HAS ET L'EXPÉRIENCE PATIENT

Comment la certification intègre-t-elle l'expérience patient ?

Plusieurs indicateurs permettent de recueillir le point de vue du patient : les résultats cliniques ; l'expérience de son séjour ; sa satisfaction.

Comment la certification répond-elle à l'évaluation des droits et de l'engagement des patients ?

Le chapitre 1 de la certification intègre quatre objectifs : le patient est informé et son implication est recherchée (information, consentement, directives anticipées) ; le patient est respecté (respect de la dignité, bienveillance) ; les proches et/ou aidants sont associés à la mise en œuvre du projet de soins avec l'accord du patient ; les conditions de vie et de lien social du patient sont prises en compte dans le cadre de sa prise en charge.

Le chapitre 3 intègre un objectif : l'établissement favorise l'engagement des patients individuellement et collectivement. Le patient peut s'engager de façon graduée : il est le partenaire des professionnels de santé pour sa prise en soins individuelle (information, participation au projet individuel de soins, expression sur son retour d'expérience) ; il peut être patient partenaire des structures de soin à l'échelon collectif (analyse des retours d'expérience, appui sur son expertise pour l'accompagnement de ses pairs) ; il peut s'engager comme représentant d'usagers au sein de l'établissement (respect des droits, contribution aux démarches d'amélioration de qualité et de sécurité des soins, présidence de commission des usagers).

# Améliorer le parcours vécu

ISABELLE JAFFRENOU, CHARGÉE DE MISSION AU SEIN DE LA STRUCTURE D'APPUI RÉGIONALE À LA QUALITÉ DES SOINS ET À LA SÉCURITÉ DES PATIENTS D'ÎLE-DE-FRANCE (STARAQS)

En 2019, nous avons organisé une première conférence sur le thème de l'expérience patient pour les établissements franciliens. Nous souhaitons en expliquer l'importance et donner envie d'agir en partageant des expériences. La démarche d'amélioration du parcours vécu par le patient et/ou son entourage par immersion (AMPPATI) a recueilli l'engouement général, elle s'inspire du shadowing, une méthode américaine qui invite à suivre le patient comme son ombre.

Elle a été adaptée en France par nos collègues de la structure régionale d'appui à la qualité et à la sécurité des soins en Auvergne-Rhône-Alpes (CEPPRAAL).

La méthode consiste à suivre un patient volontaire sur un parcours de soins ou une partie du parcours en temps réel, et à recueillir son ressenti, qu'il soit exprimé

« La méthode redonne du sens au prendre soin, ne nécessite pas d'investissement particulier, et fédère les énergies de tous dans un but commun d'amélioration de la prise en charge des patients. »

de façon verbale ou non verbale. Elle s'applique quelle que soit la taille ou le type d'activité. Toutes les interactions et la durée de chacune des étapes sont notées. L'idée est de voir le parcours à travers les yeux du patient. Ensuite, il s'agit de déployer des actions d'amélioration au plus près des attentes et besoins des patients à brève échéance. C'est l'opportunité d'impliquer les représentants des usagers dans une démarche proche des patients. La méthode est simple, basée sur l'humain et prend en compte la réalité des soins. Elle permet aussi d'améliorer la collaboration interprofessionnelle au sein des équipes.

## DES AMÉLIORATIONS CONCRÈTES

Les établissements ayant appliqué la méthode ont été amenés par exemple à revoir la procédure d'accueil (entrée et sortie) en ambulatoire ou la tenue des professionnels, le confort du patient durant les séances de rééducation ou bien encore la signalétique.

Les patients ont eu le sentiment d'être considérés. Les soignants, pour leur part, ont perçu cette méthode comme valorisante dès lors qu'ils comprennent qu'ils ne sont pas évalués. L'effet miroir leur permet de prendre conscience de leurs actions. La commission des usagers a considéré que la méthode renforçait ses liens avec la direction de l'établissement. Enfin, les responsables qualité ont apprécié la dynamique créée entre tous les professionnels en lien avec le patient. La méthode redonne du sens au prendre soin, ne nécessite pas d'investissement particulier, et fédère les énergies de tous dans un but commun d'amélioration de la prise en charge des patients.

La Structure d'appui régionale à la qualité des soins et à la sécurité des patients d'Île-de-France (STARAQS) a une mission réglementaire de gestion des événements graves associés aux soins et de déploiement de la politique qualité et sécurité.

# AMPPATI, une méthode éprouvée et validée

CARINE MOULAY, DIRECTRICE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES, CHEZ ALMAVIVA SANTÉ

En mars 2021, nous avons initié une collaboration avec la STARAQS pour former un chef de projet (qualiticien) au sein de chacun de nos établissements Al maviva Santé situés en Île-de-France, à la méthode AMPPATI. Quelques mois après la formation, six établissements sont entrés dans la démarche, douze « suiveurs » ont été formés (responsable administratif, préparateur en pharmacie, représentant des usagers, cadre de santé, qualiticien, apprenti qualité, etc.) et huit « suivis »

ont été réalisés. Le pilotage a été effectué conjointement par le service qualité sur l'axe méthodologique, et par la Commission des usagers (CDU) sur le plan stratégique et le suivi.

« La méthode est simple, originale, proche du terrain et emporte l'adhésion des équipes. »

L'implication des représentants des usagers est essentielle, pour apporter de la pertinence à la méthode. Les plans d'action ensuite mis en place sont très concrets, par exemple en matière de formation, de signalétique, de matériel pour fluidifier le parcours, etc.

## RETOUR D'EXPÉRIENCE

AMPPATI est simple, originale, proche du terrain, et emporte l'adhésion des équipes. Cette méthode est peu connue des experts-visiteurs de la HAS mais reçoit un bon accueil lors des visites de certification. Elle est complémentaire à d'autres recueils de l'expérience patient tels que l'analyse qualitative des verbatims e-Satis, les patients traceurs, les patients témoins en CDU, les PREMs/PROMs... AMPPATI participe à la validation des critères 3.2.01 et 3.2.02 du manuel de certification de la HAS.

En juillet 2022, Al maviva Santé a réuni en inter-CDU l'ensemble de ses représentants des usagers pour les former à la méthode AMPPATI. Aujourd'hui, l'ensemble de nos établissements est engagé dans le déploiement de cet outil au service de l'expérience patient.

► [www.staraqs.com/amppati](http://www.staraqs.com/amppati)

## ANTI-JARGON

**AMPPATI** amélioration du parcours vécu par le patient par immersion

**CEPPRAAL** Structure régionale d'appui à la qualité des soins et à la sécurité des patients en Auvergne-Rhône-Alpes

**CDU** commission des usagers

**HAS** Haute autorité de santé

**HCL** Hospices civils de Lyon

**PROMs** patient-reported outcome measures

**PREMs** patient-reported experience measures

**STARAQS** structure d'appui régionale à la qualité des soins et à la sécurité des patients d'Île-de-France

# L'expérience patient est stratégique

DIDIER DELAUAUD, DIRECTEUR QUALITÉ CHEZ VIVALTO SANTÉ

La direction Qualité de Vivalto Santé travaille depuis de nombreuses années sur l'expression des patients. Au-delà de l'analyse des indicateurs du questionnaire e-Satis, nous avons intégré de façon pionnière et innovante l'outil de la société

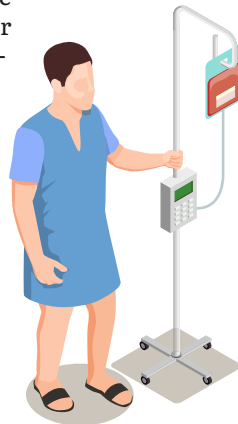


Betterworld, qui nous permet d'inclure dans nos rapports une restitution des verbatim récoltés par ce questionnaire - à ce jour non traités par la HAS -, ou encore via les avis Google ou les enquêtes internes. Cela nous permet de restituer avec le plus de finesse possible le vécu du patient afin que nos établissements puissent établir les plans

« Nous disposons des outils de mesure nécessaires au pilotage de ces démarches qualitatives novatrices. »

d'action les plus pertinents, visant à améliorer la satisfaction de nos patients, objectif stratégique de notre groupe, première entreprise à mission de notre profession. C'est pour nous un véritable outil de management.

Aujourd'hui, Vivalto Santé souhaite capitaliser sur ce savoir-faire et travailler à la définition et à la mise en place d'une expérience patient Vivalto Santé. C'est pourquoi une direction de l'Expérience patient a été créée, avec la nomination de Caroline Desagher. Avec les projets récemment lancés par cette direction, nous amorçons une nouvelle étape à laquelle la direction Qualité est fortement associée, car nous disposons des outils de mesure nécessaires au pilotage de ces démarches qualitatives novatrices.



# Expérience patient. Une question éthique... et utilitaire

L'expérience patient n'est pas qu'une préoccupation existentielle pour les patients mais influence concrètement les résultats cliniques.

ALEXANDRE BERKESSE, CHARGÉ DE MISSION « PARTENARIAT ET EXPÉRIENCE PATIENT »  
AUX HOSPICES CIVILS DE LYON ET DIRECTEUR EUROPE AU CENTRE D'EXCELLENCE  
SUR LE PARTENARIAT AVEC LES PATIENTS ET LE PUBLIC (CEPPP)

**L**e système de santé chemine de plus en plus vers la prise en compte de l'expérience patient (recommandation sur l'engagement de usagers de la HAS en 2020, nouvelle version de la certification, etc.) mais l'emphase est encore principalement mise sur le recueil et peu sur son intégration pour identifier les actions amélioratives.

De leur côté, comme tout être humain, les professionnels de santé, en particulier lorsqu'ils sont déjà en difficulté dans leur exercice quotidien, ne s'investissent pas outre mesure à ouvrir cette porte conduisant à la redéfinition collective de leur organisation des soins au quotidien.

D'ailleurs, certains professionnels avec qui je travaille me glissent parfois à l'oreille que la logique du Dr. House prévaut souvent : tant que l'action est menée, que le service est rendu, que des résultats tangibles sont là, l'expérience patient n'est pas toujours la priorité.

Sauf qu'aujourd'hui, nous savons que l'expérience patient n'est pas qu'une préoccupation existentielle pour les patients mais influence concrètement et significativement les résultats cliniques. Une personne pour qui l'intervention ne fait pas sens, arrivera avec des tensions physiologiques significatives qui vont influencer les résultats cliniques de cet acte (ne serait-ce que dans le degré d'engagement dans son rétablissement et l'observance au traitement).

Même si c'est avant tout une question d'éthique du soin (quelle conception du soin adéquat nous donnons-nous collectivement pour guider nos décisions et nos actions en santé), prendre en compte l'expérience patient est également pertinent d'un point de vue utilitariste, pour le système de santé et les professionnels.

En tant que franco-canadien, je suis régulièrement marqué par l'écart entre notre discours de professionnels de santé en France où nous légitimons une grande partie de nos pratiques par leur objectivité scientifique et, de l'autre, nos actions qui illustrent régulièrement le fait que nous ne répondons pas de manière optimale aux besoins réels des patients (ex. : les taux d'observance aux traitements).

Or, la démarche scientifique n'est pas une démarche théorique mais, au contraire, une



démarche pleinement empirique qui permet la validation de nos hypothèses par leur confrontation à l'expérience. Comme l'explique clairement le pragmatisme nord-américain (au sens épistémologique du psychologue et philosophe américain John Dewey), le travail des professionnels est notamment d'être dans une posture d'humilité dans son rapport au savoir et d'être constamment ouverts à ce que l'expérience nous renvoie comme information quant à la pertinence des hypothèses qui guident nos actions afin de les actualiser continuellement.

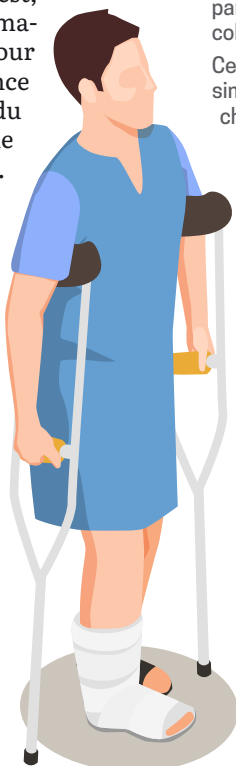
Un patient ne prend pas son traitement. Est-ce systématiquement le cas du fameux « mauvais patient » (comme le mauvais élève) qui ne met pas de bonne volonté pour prendre soin de lui ou de celui qui n'a pas encore compris la pertinence de son traitement (et nous nous engagerons alors à lui réexpliquer jusqu'à ce qu'il comprenne) ? Ou cela révèle-t-il le fait que nous n'avons pas encore tout à fait compris ce dont il a besoin en priorité, que nous n'avons pas suffisamment pris le temps d'en faire sens ensemble, ou même, parfois, que c'est peut-être la meilleure décision pour sa santé, dans un contexte plus complexe que celui que nous avons appréhendé ?

## NE PAS COUPER LA PAROLE

Nous savons que les patients se font couper la parole en moyenne après seulement une vingtaine de secondes. Ce n'est pas un enjeu en soi. Si le professionnel de santé, de par son expérience, comprend que la nature des informations exprimées n'est pas celle qui est la plus pertinente pour mener à bien son analyse diagnostique, il peut être pertinent de mettre fin à ces propos.

Toutefois, nous savons aussi que cette entrée en relation est, au-delà de la nature des informations partagées, essentielle pour établir la relation de confiance à travers laquelle le travail du soin pourra être effectué de manière efficace et pertinente. Aussi, interrompre le patient le renvoie à un sentiment d'inutilité de ce qu'il a partagé et renforce la retenue dont il pourra faire preuve s'il doute de la pertinence de ce que le professionnel lui propose.

Dans un tel contexte, nous diminuons la probabilité que le patient mobilise son expérience pour questionner les hypothèses qui sous-tendent la décision du professionnel. Et cela nous dessert collectivement !



## Clinique Pasteur, Toulouse. Création de la direction de la relation et de l'expérience patient

**HOSPICES CIVILS DE LYON  
VISER 200 ACTIONS AMÉLIORATIVES PAR AN**

Aujourd'hui, on recueille déjà beaucoup d'expériences patient dans nos établissements, mais seule une partie infime est utilisée comme levier d'amélioration de nos pratiques. L'obligation étant celle de moyens (la recueillir), peu d'attention et d'énergie sont investies dans l'évaluation des finalités (son intégration pour augmenter l'impact sur l'amélioration de la qualité, la sécurité et la pertinence des soins).

Pour faire face à ce défi, nous avons pris l'engagement, aux Hospices Civils de Lyon (HCL) de proposer aux services recevant les données d'expérience patient propres à leur périmètre d'action, de réunir les professionnels du service une fois par an, d'y inviter via notre mission PEPS (Partenariat et expérience patient en santé), des patients partenaires et des représentants des usagers, et de travailler tous ensemble à l'analyse de l'expérience patient recueillie et à l'identification d'au moins une action améliorative par année, à porter collectivement.

Cette démarche, simple, peu chronophage (moins d'une dizaine d'heures par an), n'ajoutant pas de travail de recueil de l'expérience patient à ce que nous avons déjà aujourd'hui nous permet d'identifier et opérationnaliser plus de 200 actions amélioratives par année aux HCL.

A. Berkesse

**L**es équipes de la clinique Pasteur, accompagnent les patients dans leur prise en charge globale, tout au long du parcours, médical et non médical. La clinique a ainsi créé une direction dédiée à la relation et à l'expérience patient au printemps 2021, qui regroupe l'ensemble du processus de prise en charge non médicale des patients : accueil, information, préparation du séjour, services pendant le séjour, relation avec les représentants des usagers, recueil d'expérience... Cette direction regroupe les équipes d'accueil, de coordination des parcours et de prise en charge non médicale du patient pour fluidifier les démarches et coordonner les étapes. Pilotée par le Dr Céline Orhond, cette direction a également créé un centre de contacts avec les patients, avant, pendant et après leur séjour, où ils peuvent poser toutes leurs questions, exprimer leur inquiétude et gagner en sérénité.

Le nouvel accueil de la clinique, pensé avec les équipes et les usagers, est le chantier symbolique de cette démarche. L'espace est lumineux, invitant à déambuler comme dans une rue et propose différents services : nouvelle cafétéria, espaces d'attente, distributeur d'histoires courtes, piano... Les agents d'accueil sont formés pour orienter, informer et accompagner le patient de son arrivée à sa sortie. Ils gèrent également les services en chambre de la conciergerie.

L'établissement accueille aussi une Maison des usagers baptisée « Ressources & Vous ». Elle héberge les associations de patients au service des patients et des professionnels de santé. Chaque mois, le conseil des patients et familles se réunit pour écouter les patients et leurs accompagnants souhaitant s'exprimer sur leur ressenti et partager des idées pour progresser. Enfin, un travail est également mené avec les associations de patients porteurs de handicap et la mairie de Toulouse pour améliorer l'accessibilité des lieux et des services.

## DES OUTILS DIGITAUX

La clinique Pasteur dispose depuis de nombreuses années d'un portail numérique (Yooli), qui s'est particulièrement développé durant la pandémie. À l'aide d'un code remis à l'entrée, le patient peut utiliser les différentes bornes numériques disponibles dans l'établissement pour suivre, vérifier ou interagir avec son dossier patient. Les patients sont assistés s'ils le souhaitent dans l'utilisation de cet espace digital.

Pour recueillir en direct et en instantané le ressenti du patient, la clinique Pasteur expérimente un boîtier tenu en main (Moodow), sur lequel le patient peut à tout moment exprimer son ressenti, positif ou négatif. Les résultats sont analysés pour identifier les étapes créant du stress et celles du bien-être.

DS 43