



*Expérience
patient innovante
pour une nouvelle
conceptualisation
du parcours
ambulatoire*

Sylvie HAGA

Direction des opérations

Céline LAFFAGE

Direction qualité



**Infirmerie Protestante
de Lyon**

Pourquoi une nouvelle démarche ?

- Augmentation de la chirurgie ambulatoire
- Perte de sens pour les professionnels
- Insatisfaction des patients
- Ré interrogation sur le processus ambulatoire.



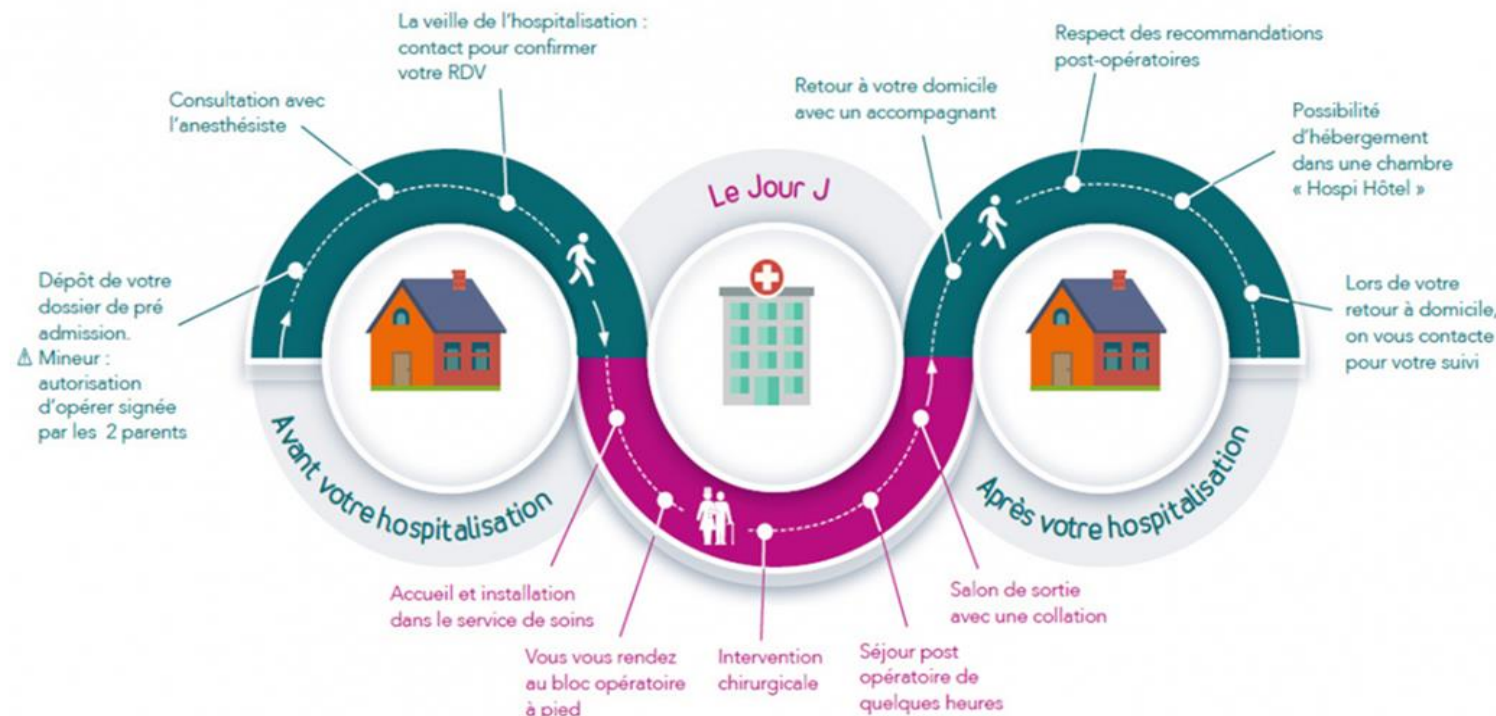
| **Création de groupes de travail**
| Professionnels et patients
| partenaires



Parcours revisités

Chaque professionnel a pu exprimer les dysfonctionnements, les irritants.

Les patients ont été interrogés sur leur parcours



En Pré hospitalisation

L'information aux patients mieux maîtrisée par les professionnels

En per hospitalisation

Le parcours du patient plus efficient

En Post hospitalisation

Un retour à domicile sécurisé

Parcours réinventés

Des jeux de rôle ont permis aux professionnels de développer leur créativité.

Déconstruction de l'existant pour une co construction





Chronologie de la démarche



| **Création de groupes de travail**
| Professionnels et patients
| partenaires
|



| **Table ronde**
| Echanges entre professionnels et
| patients partenaires



Soirée d'échanges et de partage de visions

Entendre et confronter le vécu de chacun afin de construire le parcours de demain...

La conceptualisation du processus ambulatoire repose sur les savoirs et les expériences de tous les acteurs .



Table ronde

Patients, Accompagnants, Représentants des usagers
Président de CME, Praticiens, Infirmiers, Aide soignants,
Secrétaires médicales, Personnel administratif et
Direction

Chronologie de la démarche



Création de groupes de travail

Professionnels et patients
partenaires

Avril
2019



Déploiement projet

Organisation
architecturale
Nouveau parcours de
prise en charge

Octobre
2019

2020
2021

Table ronde

Echanges entre professionnels et
patients partenaires



Conclusion



Conclusion



Conclusion

« La porte du changement s'ouvre de l'intérieur »

Jacques Chaize

« La diversité des points de vue est essentielle au succès de l'innovation »

Gary P. Pisano



Merci de votre attention



www.infirmerie-protestante.com



**Infirmerie Protestante
de Lyon**