



HAL
open science

Prise en compte de l'expérience du professionnel en tant que patient dans un projet d'innovation organisationnelle

Maïalen Gélizé, Véronique Pilniere

► To cite this version:

Maïalen Gélizé, Véronique Pilniere. Prise en compte de l'expérience du professionnel en tant que patient dans un projet d'innovation organisationnelle. L'expérience patients et professionnels : nouveaux regards sur l'innovation en santé, Jun 2021, Marseille, France. hal-03482706

HAL Id: hal-03482706

<https://hal.science/hal-03482706>

Submitted on 16 Dec 2021

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

KEDGE
BUSINESS SCHOOL



**KEDGE Business School, les IRTS PACA-Corse et
Nouvelle Aquitaine : des colloques pour
comprendre l'écosystème de la santé par un
regard pluridisciplinaire**

Pour la politique de publication :
en partenariat avec : **rimhe**



Institut Régional du Travail Social
Provence - Alpes - Côte d'Azur - Corse



Colloque soutenu par :



Avec le soutien du CI3P



FACULTÉ
DE MÉDECINE



9° Colloque Santé, Marseille, 22 et 23 juin 2021

L'expérience patients et professionnels : nouveaux regards sur l'innovation en santé

Prise en compte de l'expérience du professionnel en tant que patient
dans un projet d'innovation organisationnelle

Gélizé Maïalen (*) et Pilnière Véronique ()**



(*) Post-Doctorante, Univ. Bordeaux, ESTIA INSTITUTE OF TECHNOLOGY, F-64210 Bidart, France
(**) Enseignant-Chercheur HDR, Univ. Bordeaux, ESTIA INSTITUTE OF TECHNOLOGY, F-64210 Bidart, France

Innovation organisationnelle

Une condition pour se développer dans l'évolutif et l'incertain Birkinshaw, 2008 ; Ronteau & Durand, 2009 ; Roy, Robert, & Giuliani, 2013

Innovation organisationnelle en santé



Prise en compte de l'expérience patient Haute Autorité de Santé, 2015 ; Journal Officiel, 2017 ; Organisation Mondiale de la Santé, 2019

Problématique

Constat

Expérience patient

= encore peu pratiquée Batifoulier, Biencourt, Domin, & Gadreau, 2006

2 principales raisons

Risque de perte de pouvoir Ghadiri, Flora, & Pomey, 2017 ; Gravereaux, 2018

Mise en opposition avec modes managériaux actuels Gravereaux, 2018

Problème ?

Dichotomie entre les attendus du système de santé et les réticences des professionnels

→ Travailler sur ce qui réunit les professionnels et les patients

Dans cette perspective, l'expérience du professionnel de santé en tant que patient ne serait-elle pas une voie à emprunter pour davantage considérer l'expérience patient, et ainsi favoriser l'innovation organisationnelle ?



Design de la recherche

Recherche intervention Accompagnement de projets organisationnels dans un Pôle privé d'établissements de santé MCO Sud Aquitaine 2017-2020

Projet d'Innovation Organisationnelle Création et développement d'un parcours de prévention d'apparition du diabète pour usagers à risques sur Pays Basque et Landes

Méthodes de recherche qualitatives Données, observations, discours

Représentations mentales des différentes parties prenantes

Résultats issus de la prise en compte de l'expérience du professionnel de santé en tant que patient dans un projet d'innovation organisationnelle



Discussion-conclusion

Encourager la prise en compte effective de l'expérience patient = favoriser la prise en compte du professionnel en tant que patient

Rassembler autour d'un référentiel commun : « Etre patient »

Apprentissage

Echanges au cours du projet

Endosser le rôle de patient

Le mettre à profit dans le cadre du projet



Temps d'échanges

Merci de votre attention

