

Personnaliser les parcours des patients : Quelles innovations ?

La personnalisation s'impose au cœur de la relation de service.

Besoin d'information sur votre voyage en train (retard prévu, services à bord, placement des sièges) : des portails internet vous donnent maintenant accès de chez vous à toutes les données souhaitées. Lassé d'atterrir dans des chambres mornes et impersonnelles : votre hôtelier vous propose de vivre une expérience à votre image (choix du mobilier, de la décoration, des services associés). De même, vous souhaitez des spécificités sur votre ordinateur, votre voiture, un voyage ou un vêtement, taillés « sur mesure », tout se « customise » dans notre quotidien.

Public concerné

nombre de participants limité

Dirigeants et managers en santé mettant en œuvre la démarche de personnalisation du parcours du patient et du service de santé

Informations pratiques

Lieu :

Espace La Rochefoucauld
11 rue La Rochefoucauld,
Paris 9e

Métro  Saint-Georges

Renseignements et inscription :
chairemanagement.idm@ehesp.fr

Dans ce flot d'expériences, s'il est un service pour lequel l'effort de personnalisation apparaît aujourd'hui légitime, c'est certainement celui de la santé : qu'en est-il alors de la personnalisation des parcours des patients ? Pour adresser cette question et débattre, Etienne Minvielle et Mathias Waelli de la chaire Management des établissements de l'EHESP_Institut du Management vous proposent de participer le 28 mars 2018 à une journée d'échanges entre professionnels et chercheurs.

En ouverture, les enseignements du secteur de l'accueil et l'hôtellerie permettront de s'interroger sur la relation à l'utilisateur, les compétences et les outils de service. L'équipe de recherche en gestion de l'EHESP (EA 7348 MOS) présentera des résultats sur les critères de service à prendre en compte pour la personnalisation du parcours des patients et pour anticiper les nouvelles formes de management sollicitées dans ces évolutions.

Durant cette journée seront présents autour de la table des acteurs d'établissements de santé en France et à l'étranger qui portent des projets innovants, et des acteurs venant d'autres horizons (gastronomie, design de service, hôtellerie, ...) dont les expériences pourraient nous inspirer dans cet effort de personnalisation du service en santé.

28 mars 2018

9h00-9h30 : Accueil café

9h30
10h15

Ouverture

Etienne MINVIELLE, *Directeur de l'EA 7348 MOS et titulaire de la chaire Management des établissements de santé*

La transformation créative et le souci du « sur-mesure »

- Pierre GAGNAIRE, *Chef cuisinier*

10h15
11h15

La personnalisation : un enjeu fort en management de la santé

- Etienne MINVIELLE, Mathias WAELLI, Benoît LALLOUÉ et l'équipe de recherche EA 7348 MOS, EHESP

11h15
12h30

Atelier n°1 : Témoignages du secteur hospitalier français

- La personnalisation du parcours des patients au sein du service de santé des armées – *Eric WABLE, Gestionnaire de l'HIA de Percy, et al.*
- Espace esanté personnalisé et parcours chirurgical – *Yves ASECIO, Chef de service Chirurgie ambulatoire et chercheur en ingénierie des systèmes, HIA Robert Picqué, Univ. Bordeaux*
- L'expérience du CHU de Rouen – *Lydie DORÉ, Directrice de la Patientèle et des relations avec la médecine de ville*

12h30-13h30 : Déjeuner

Buffet sur place

13h30
14h15

Personnalisation et hospitality management

- Lohyd TERRIER, *Enseignant-chercheur en psychologie sociale, Ecole hôtelière de Lausanne*

14h15
16h00

Atelier n°2 : La personnalisation vue d'ailleurs

- Médecins et doléances des patients : prise en compte de l'expérience patient et personnalisation des soins – *Béatrice SCHAAD NOBLE, Directrice du Service de Communication, CHUV, Lausanne*
- Le « Montréal Model » appliqué à l'Institution Lavigny en Suisse romande – *Pierrette CHENEVARD, Directrice d' Espace-Compétences, Julien MONCHARMONT, Directeur du secteur médicothérapeutique de Lavigny, Manuel SALAZAR, Directeur du secteur hospitalier de Lavigny*
- Accompagnement personnalisé des résidents dans leur lieu de vie – *Michel BARBÉ, directeur de l'EHPAD Les Jardins du Castel & Valérie LE MARRE, CSS*
- Personnalisation et design de service, Gaël GUILLOUX, *Directeur du Design Lab Care, l'Ecole de Design Nantes Atlantique*

16h00
16h30

Conclusion : Analyse critique sur les enjeux de la personnalisation en santé

- Tom RICKETTS, *Professeur, département de management et politiques de santé, Université de Caroline du Nord, USA*