

THÈSE DE DOCTORAT

NANTES UNIVERSITE

ECOLE DOCTORALE N° 641

*Mathématiques et Sciences et Technologies du numérique,
de l'Information et de la Communication*

Spécialité : Informatique

Par

Loélia RAPIN

**Concevoir des dispositifs de recueil des expériences
dans les projets de transformation à l'hôpital
pour, avec et par les usagers des services de soins
Immersion dans un service de soins d'urgences**

Thèse présentée et soutenue à Nantes, le 17 décembre 2024
Unité de recherche : LS2N UMR 6004

Rapporteurs avant soutenance :

Annie GENTES Professeure des universités, CY Cergy Paris Université, Cergy Pontoise
Corinne GRENIER Professeure sénior, KEDGE Business School, Marseille

Composition du Jury :

Président :	Prénom Nom	Fonction et établissement d'exercice (<i>à préciser après la soutenance</i>)
Examineurs :	Marie-Pascale POMEY	Professeure titulaire, École de Santé Publique Montréal
	Aurélien TABARD	Maître de Conférences, Université Lyon 1
	Carine DELANOË-VIEUX	Chercheuse, Université de Nîmes

Dir. de thèse :	Yannick PRIÉ	Professeur des universités, Nantes Université
Co-encadrante :	Clémence MONTAGNE	Directrice de recherche, L'École de Design Nantes Atlantique

Invité(s)

Vincent PUJOS	Directeur, Sensipode
---------------	----------------------

Concevoir des dispositifs de recueil des expériences dans les projets de transformation à l'hôpital pour, avec et par les usagers des services de soins

Mots clés : expérience patient ; dispositifs de recueil de l'expérience ; recherche-projet ; co-design ; amélioration d'un service hospitalier

Résumé

Le recueil de l'expérience patient est au cœur des préoccupations des établissements hospitaliers, car elle est reconnue comme vecteur de transformation du système de santé. Les dispositifs actuels de recueil montrent cependant leurs limites, car l'expérience des patients est appréhendée par le prisme de la satisfaction, et les résultats surtout utilisés pour le pilotage de la qualité et d'évaluation des performances hospitalières à l'échelle nationale.

Ma recherche s'est déroulée dans le cadre d'une thèse CIFRE dans une agence de design. Elle vise à étudier la conception des dispositifs de recueil de l'expérience patient dans le contexte hospitalier, en explorant deux hypothèses. La première est que l'application d'une démarche spécifique d'innovation par le design peut produire des dispositifs de recueil de l'expérience des patients qui nourrissent directement l'amélioration des services de soins. La seconde, que les dispositifs de recueil des expériences usagers influencent la capacité de ces derniers à agir dans les projets de transformation hospitaliers.

Pour cela j'ai mené un projet d'amélioration de l'admission des patients aux urgences du CHU de Montpellier de 2020 à 2023, en suivant une approche de recherche-projet en immersion sur le terrain. En mobilisant une démarche d'innovation par le co-design j'ai produit différents dispositifs de recueil des usagers pour identifier des problématiques, imaginer, concevoir et évaluer des propositions d'amélioration du service. La mobilisation de ces dispositifs m'a permis d'impliquer les patients, leurs proches et les professionnels du service dans le projet d'amélioration.

Au-delà des résultats propres au projet, mes contributions sont principalement méthodologiques. D'une part, je mets en avant un ensemble de principes qui visent à repenser le recueil des expériences des usagers pour contribuer à la transformation hospitalière. D'autre part, je mobilise ces principes pour proposer un outil d'accompagnement à la conception des dispositifs de recueil des expériences des patients dans les projets de transformation à l'hôpital.

Developing tools for collecting experiences in hospital transformation projects for, with and by care service users

Keywords: patient experience ; methods for gathering data ; project research ; co-design ; hospital service improvement

Abstract

Gathering information on patient experience is a key concern for hospitals, as it is recognised as a means of transforming the healthcare system. However, current methods of gathering information have their limitations, as patient experience is viewed through the prism of satisfaction, and the results are mainly used to manage quality and assess hospital performance on a national scale.

My research was carried out as part of a CIFRE thesis in a design agency. It aimed to study the conception of methods for gathering patient experience in the hospital context, by exploring two hypotheses. The first is that the application of a specific innovation-through-design approach can produce patient experience gathering systems that feed directly into the improvement of healthcare services. The second is that systems for gathering user experience can influence their ability to contribute to hospital transformation projects.

To achieve this, I carried out a project to improve patient admissions to emergency departments at Montpellier University Hospital from 2020 to 2023, using a research-project approach based on immersion in the field. Using a co-design innovation approach, I produced a range of methods for gathering user experiences in order to identify problems and devise, develop and evaluate proposals for improving the service. The use of these methods enabled me to involve patients, their relatives and the service's professionals in the improvement project.

Over and above the results specific to the project, my contributions are mainly related to methodology. On the one hand, I put forward a set of principles aimed at rethinking the gathering of user experiences in order to contribute to hospital transformation. Secondly, I use these principles to propose a tool to support the development of methods for gathering patient experiences in hospital transformation projects.