



l'anap

agence nationale de
la performance sanitaire
et médico-sociale

EXPÉRIENCE PATIENT ET USAGER

4 PILIERS
POUR EN FAIRE
UN LEVIER DE
PERFORMANCE



SOMMAIRE

Pourquoi intégrer l'expérience patient ?	3
Les 4 piliers de l'expérience patient	4
PILIER 1 / S'intéresser au vécu	5
PILIER 2 / Considérer tous les temps qui construisent l'expérience	6
PILIER 3 / Prendre en compte toutes les facettes	8
PILIER 4 / Prendre en compte toutes les influences	10
Par où commencer ?	11
Prêt à vous lancer	11

REMERCIEMENTS

Un grand merci à tous les membres du réseau d'experts pour leur contribution. Leur expertise a été déterminante pour la qualité et la pertinence de ce travail.

NOTE DE L'ANAP

Pour simplifier la lecture, nous employons les termes « **d'expérience patient** » dans un sens élargi. L'usage de cette expression couvre l'expérience de toutes les personnes concernées, qu'il s'agisse des patients d'établissement sanitaire ou des personnes prises en charge en structure médico-sociale.

La réutilisation des productions de l'Anap est autorisée, sous réserve que les informations qu'elles contiennent ne soient pas altérées, que leur sens ne soit pas dénaturé et que leurs sources et date de dernière mise à jour soient mentionnées. Toute réutilisation à des fins commerciales doit faire l'objet d'un échange préalable avec l'Anap.

POURQUOI INTÉGRER L'EXPÉRIENCE PATIENT ?

Dans le domaine de la santé, les pratiques liées à la prise en compte des besoins et usages des patients ont été popularisées sous un nom : l'expérience patient.

LA DÉMARCHE D'EXPÉRIENCE PATIENT PERMET D'AMÉLIORER :

➤ LA QUALITÉ DE PRISE EN CHARGE DES BÉNÉFICIAIRES

- en leur offrant une prise en charge adaptée
- en proposant un parcours plus performant et confortable

➤ LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

- en contribuant à de meilleures conditions de travail (espace d'expression et de participation)
- en leur permettant de trouver du sens (le « prendre soin » est remis au centre des préoccupations)

L'EXPÉRIENCE PATIENT EST AUSSI UN LEVIER DE PERFORMANCE POUR LES ÉTABLISSEMENTS. CELA PERMET :

- d'identifier les opportunités d'amélioration de la performance des parcours
- de s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue
- de favoriser la transversalité



LES 4 PILIERS DE L'EXPÉRIENCE PATIENT

L'expérience patient est la perception qu'ont les patients de leur vécu tout au long de leur parcours de soin. Elle est influencée par l'ensemble des personnes impliquées et par l'environnement de prise en charge.

pilier 1

S'INTÉRESSER AU VÉCU

Adopter une posture d'écoute et non d'audit



pilier 2

CONSIDÉRER TOUS LES TEMPS QUI CONSTRUISENT L'EXPÉRIENCE

Aller au-delà de la satisfaction



pilier 3

PRENDRE EN COMPTE TOUTES LES INFLUENCES

Faire du vécu du patient un miroir de l'organisation



pilier 4

PRENDRE EN COMPTE TOUTES LES FACETTES

Aller au-delà de la séquence de soin et des murs de l'établissement



Pilier 1 S'INTÉRESSER AU VÉCU

DANS LA PRATIQUE, ON DISTINGUE :

- LE SOIN, CURE
L'acte de soin, le traitement, l'éradication d'une maladie
- LE PRENDRE SOIN, CARE
La perception du soin, l'attention portée

L'expérience patient s'intéresse plus spécifiquement à ce deuxième aspect. On ne s'intéresse qu'à la perception qu'ont les patients du résultat des soins et de leur parcours mais jamais aux résultats curatifs de ces soins.

On n'évalue pas ici les actes cliniques et médico-techniques, ce n'est pas un audit du travail des soignants.

EXEMPLE : LORS D'UNE PRISE DE SANG

On s'intéresse :

- à la perception du patient
« Est-ce assez propre ? Est-ce qu'ils ont bien noté toutes les analyses dont j'ai besoin ? »
- à son ressenti
« J'ai été traité dignement, je me suis senti écouté et considéré. »

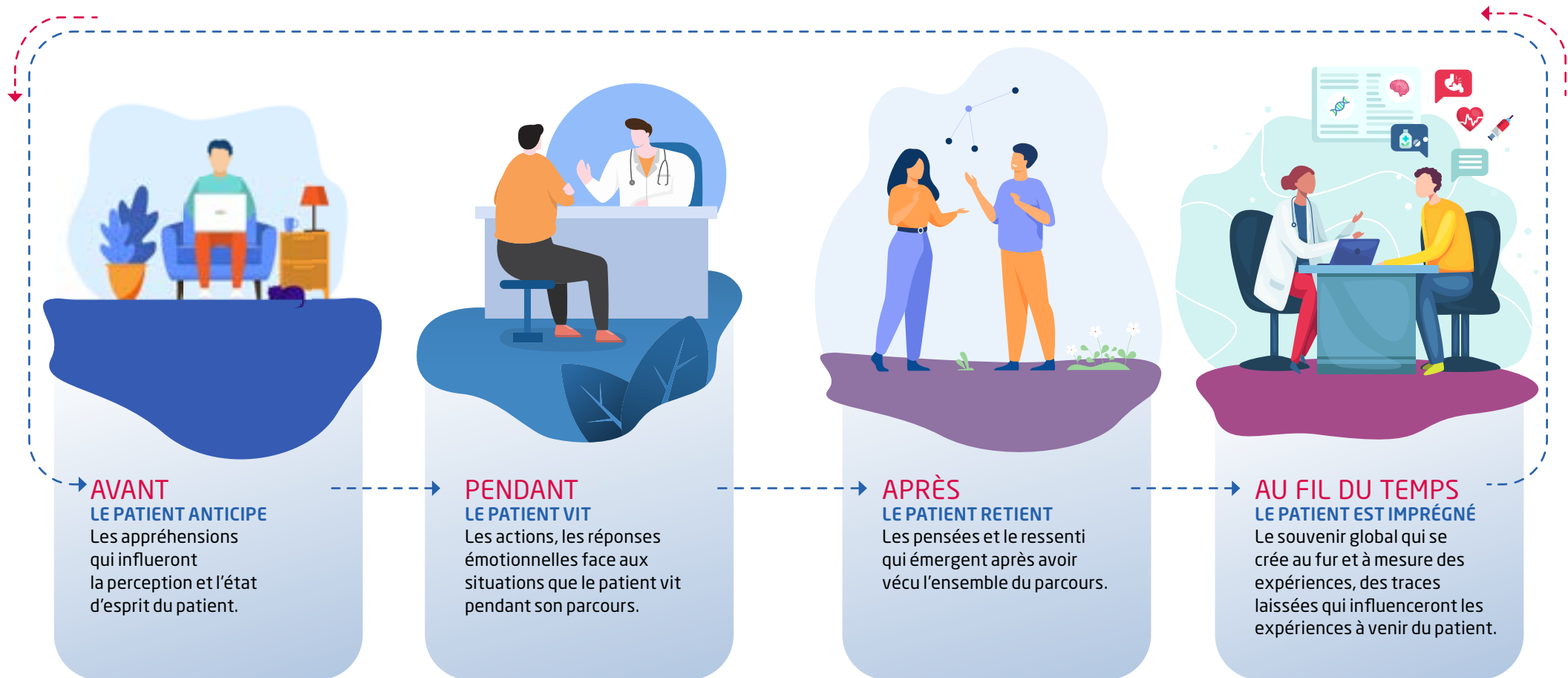
Mais on n'analyse pas ce qui relève du geste médical :

Le bon respect des protocoles, le geste technique, les normes de sécurité, etc.

Pilier 2

CONSIDÉRER TOUS LES TEMPS QUI CONSTRUISENT L'EXPÉRIENCE

L'expérience évolue selon le moment et le contexte, il faut donc l'observer dans le temps, sous le prisme de l'ensemble des étapes vécues, et non de la séquence de prise en charge à un instant T.



Source : Carine Lallemand : <https://uxmind.eu/2014/07/09/l-ux-est-dynamique/>, traduit et adapté de UX White Paper, 2010 <http://www.allaboutux.org/files/UX-WhitePaper.pdf>

Pilier 3

PRENDRE EN COMPTE TOUTES LES INFLUENCES

L'expérience patient est influencée par l'ensemble des personnes impliquées (professionnels ou proches) ainsi que par l'environnement de prise en charge. Considérer l'expérience de la personne nécessite donc de s'intéresser à ces aspects et à leur influence.

LES PERSONNES IMPLIQUÉES

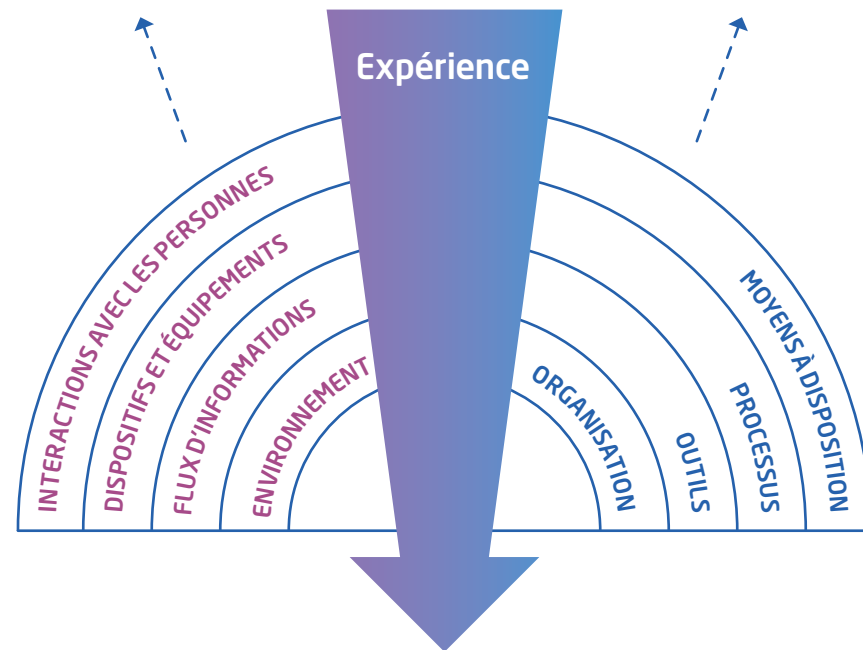
Ce que vit le patient résulte entre autres du travail des professionnels, et donc de leurs conditions de travail. Ce vécu est également influencé par celui d'autres personnes comme les proches qui l'accompagnent dans cette expérience.

Il n'y a pas de bonne expérience patient sans une bonne expérience des professionnels de santé. Si les conditions de travail des professionnels ne pas satisfaisantes et si les proches ne sont pas considérés, l'expérience des patients en sera impactée négativement.



L'ENVIRONNEMENT

Le lieu, sa configuration, le bruit, les odeurs, les couleurs, etc., sont autant d'éléments dont il faut analyser l'influence sur la perception et la compréhension des personnes.



ÊTRE EN BONNE SANTÉ

Pilier 4

PRENDRE EN COMPTE TOUTES LES FACETTES

L'expérience patient se compose d'aspects objectifs, tel que le temps d'attente, et d'aspects subjectifs, telles que les émotions ressenties face à une situation.

LORSQU'UNE INFORMATION EST FACTUELLE, MESURABLE OU OBSERVABLE, IL S'AGIT D'UNE DIMENSION OBJECTIVE.

- **UTILITÉ** : Ce qui est proposé au patient tout au long de son parcours répond à ses besoins → *Il a un paravent pour se déshabiller.*
- **SIMPLICITÉ** : Ce qui est proposé au patient est facile d'utilisation → *Cette borne dispose d'un tutoriel pour la faire marcher.*
- **ACCESSIBILITÉ** : Ce qui proposé au patient est adapté à ses capacités physiques et psychiques → *Une rampe d'accès permet de franchir les marches du hall d'accueil.*

LORSQU'UNE INFORMATION DÉPEND D'UNE INTERPRÉTATION PERSONNELLE, IL S'AGIT D'UNE DIMENSION SUBJECTIVE.

- **ÉMOTIONS** : Les sentiments que provoque une situation → *Le patient se demande s'il y aura une piqûre, car il a peur des aiguilles.*
- **MOTIVATIONS** : La raison et les besoins qui poussent le patient à agir → *Il veut que la douleur diminue rapidement.*
- **ASPIRATIONS** : Les sentiments qui poussent le patient à atteindre une meilleure situation → *Il souhaite sortir de l'hôpital avant Noël.*
- **PERCEPTION** : L'interprétation que le patient a des événements et des interactions → *Le bruit l'empêche de comprendre ce qui se passe.*
- **LIEN SOCIAL** : Comment le patient se sent vis à vis des autres → *Il ne comprend pas les mots utilisés, il se sent mis de côté.*



UNE DÉMARCHE TRANSVERSALE

Intégrer une démarche expérience patient c'est apporter un nouvel angle de vue à tous ses projets. Cela apporte un éclairage complémentaire, en parallèle des autres expertises mobilisées, par exemple :

- Dans le cas de la création d'un livret d'information lié à la gestion de la douleur, connaître les besoins des patients et le récit de leur expérience de la douleur est aussi important que les compétences des graphistes qui travaillent à l'élaboration de ce support.
- Lors de l'aménagement intérieur d'un espace d'attente, étudier les comportements, les usages et les habitudes des patients et des soignants est aussi important que l'expertise de l'agence d'architecture et des responsables des normes.
- Dans le cas de la réorganisation des activités de la journée (toilettes, repas, ménage...), recueillir les besoins et envies des usagers ainsi que les besoins et contraintes des personnes en charge de ces activités est aussi important que l'expertise des logisticiens et des experts de l'hygiène.

Ce n'est pas parce que les projets sont menés dans des services où l'on ne croise pas de patients tous les jours que ceux-ci n'impactent pas l'expérience des patients.



PRÊT À VOUS LANCER?

Les fiches et outils de l'Anap pour passer à l'action :

- Recueillir l'expérience patient
- Construire des solutions avec le patient pour améliorer son expérience

Téléchargez-les sur la plateforme :

➤ www.anap.fr/s/experience-patient

l'anap

agence nationale de
la performance sanitaire
et médico-sociale

L'Agence nationale de la performance sanitaire et médico-sociale est une agence publique de conseil et d'expertise qui agit avec et pour les professionnels des établissements sanitaires et médico-sociaux. Depuis 2009, elle a pour mission de soutenir, d'outiller et d'accompagner les établissements dans l'amélioration de leur performance sous toutes ses dimensions. Pour la mener à bien, l'Anap propose une offre d'accompagnement globale : diffusion de contenus opérationnels, organisation et animation de la mise en réseau et intervention sur le terrain.

Pour plus d'information :

www.anap.fr

Anap
23, Avenue d'Italie
75013 Paris
Tél. : 01 57 27 12 00

Retrouvez-nous sur



anap.fr