

L'expérience patient

De quoi s'agit-il ?

Amah Kouevi
Directeur



Pour un système de santé
+ accueillant, + à l'écoute, + humain
Qui répond pleinement aux attentes des citoyens.



DOULEUR



DÉPENDANCE



INQUIÉTUDE

L'expérience patient
~~La~~ santé 1ère préoccupation des Français

~12 Millions

De **malades chroniques**
(ALD)

20 480 137

Passages aux urgences
selon la SFMU

433 136

Nouveaux cas de cancer
en 2023 selon l'INCA

253 500

Personnes ont fait leur
entrée en EHPAD en 2019

L'expérience patient, une question de perspective

- Elle appartient au patient
- Elle est vécue par le patient / ses proches
- Elle est exprimée / partagée ou non par le patient

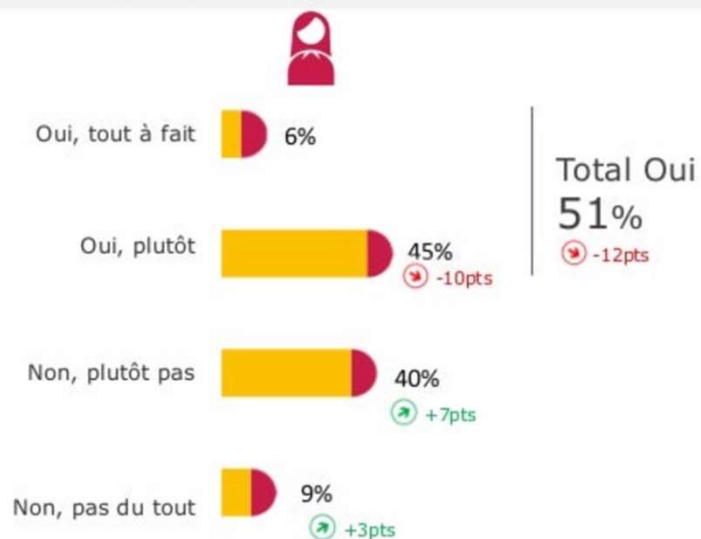


L'expérience patient, une question de perspective

Un écart de perception qui se creuse, des Français encore plus critiques au regard de la prise en compte de leur ressenti

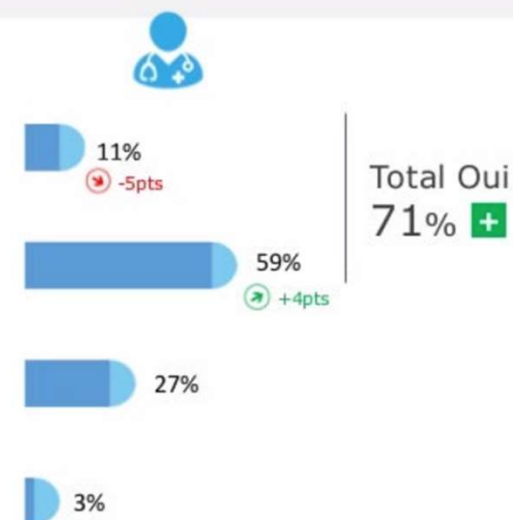
Q28. Selon vous, pour améliorer la prise en charge des personnes malades, les professionnels de santé et les établissements de santé prennent-ils suffisamment en compte le ressenti, le vécu des patients et des familles ?

Question à choix unique - Base : 2000 Français



Q14. Pour améliorer la prise en charge et l'accompagnement des [patients/personnes accompagnées], diriez-vous que votre établissement prend suffisamment en compte le ressenti, le vécu des patients et des familles ?

Question à choix unique - Base : 2372 professionnels de santé



L'expérience patient, c'est **l'ensemble des interactions et des situations vécues par une personne ou son entourage** au cours de son parcours de santé.

Ces interactions sont façonnées à la fois par **l'organisation de ce parcours** mais aussi par **l'histoire de vie de la personne concernée***.

(*): définition inspirée par le Beryl Institute

L'expérience patient, levier d'amélioration de notre système de santé

1

La force
intrinsèque de
l'expérience
patient

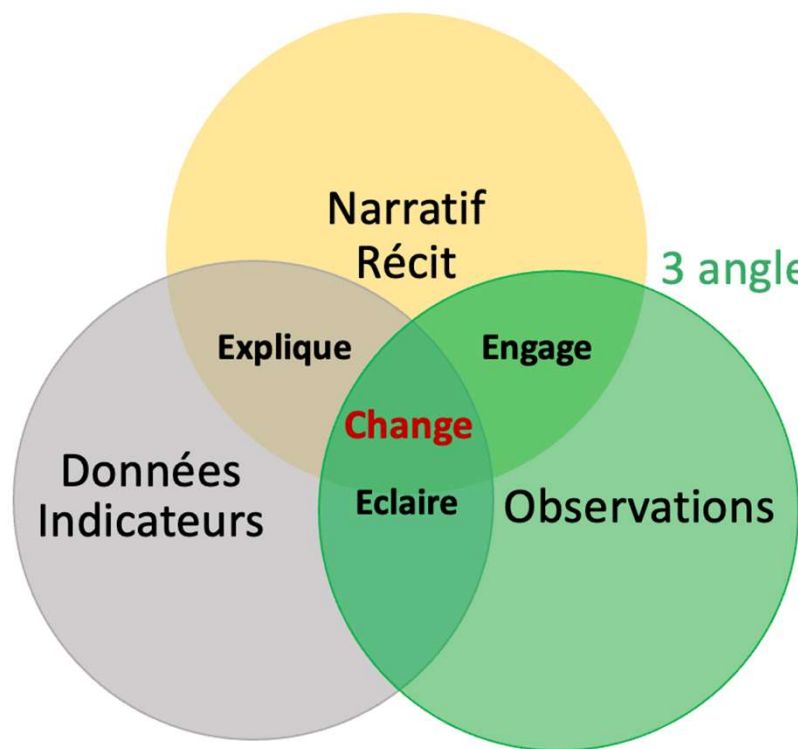
2

La dimension
intégratrice de
l'expérience
patient

3

Le caractère
réflexif de
l'expérience
patient

1 La force intrinsèque de l'expérience patient



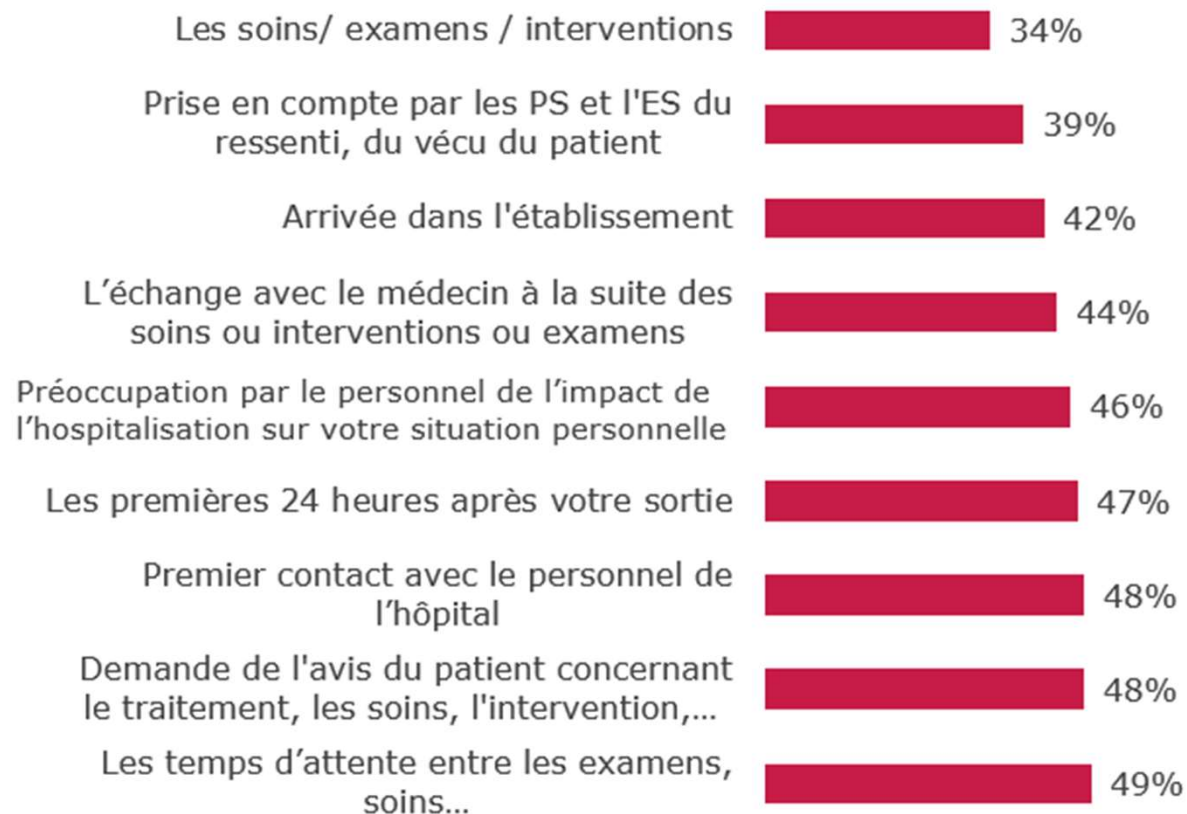
3 angles d'approche de l'expérience patient

Limites :

- Singularité de l'expérience
- Capacités d'expression,
- Biais d'observation,
- Pertinence des indicateurs

Le réflexe d'humanité constitue le premier moteur de changement

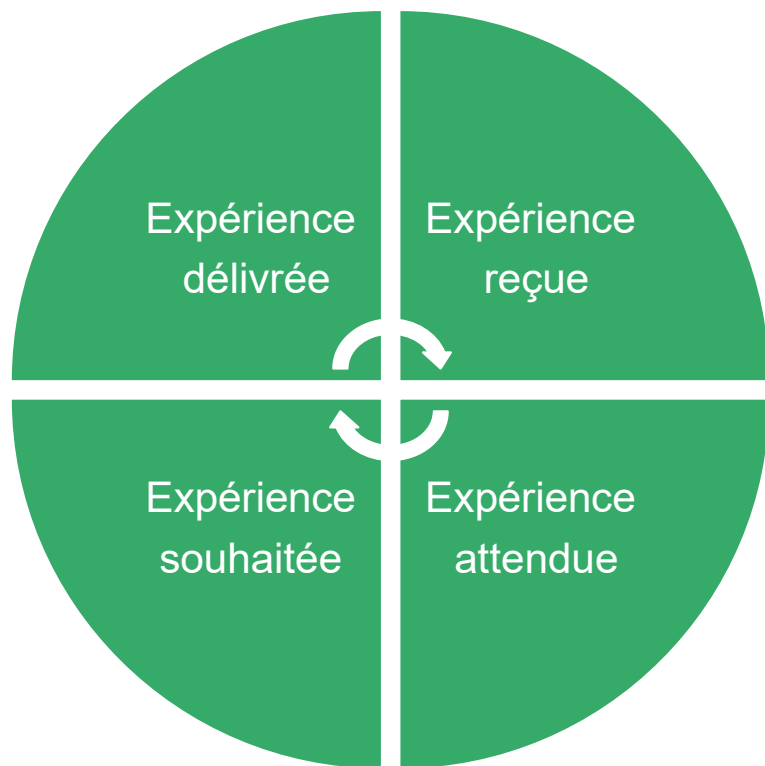
La dimension intégratrice de l'expérience patient



« Les facteurs clefs de l'expérience patient »

Mardi 5 mars 2024 à 17h

La modularité de l'expérience patient en fait un levier universel



L'expérience patient, c'est la recherche continue d'un ajustement

L'expérience patient, levier d'amélioration de notre système de santé

1

La force
intrinsèque de
l'expérience
patient

2

La dimension
intégratrice de
l'expérience
patient

3

Le caractère
réflexif de
l'expérience
patient

L'IFEP, un collectif engagé pour...

Pour un système de santé
+ accueillant, + à l'écoute, + humain
Qui réponde pleinement aux attentes des citoyens.



Comment agir en pratique ?

Types de pratiques pour **améliorer l'expérience patient** par des actions concrètes réalisées au quotidien

- Captation de ce que vivent les patients
- Analyse de la voix des patients
- Amélioration de l'expérience patient
- Implication des équipes et des patients
- Évaluation des actions réalisées

Types de pratiques pour **manager l'expérience patient** dans la durée et transformer ainsi l'établissement

- Implication de la gouvernance
- Positionnement stratégique de l'expérience patient
- Communication sur l'expérience patient
- Allocation de ressources sur l'expérience patient
- Mobilisation des équipes pour contribuer à l'amélioration de l'expérience patient

Modèle de maturité IFEP ©

- Savoir où on en est
- Définir une cible atteignable
- Prioriser et Agir

Des ressources pour agir



- L'EXPERIENCE DES PATIENTS ATTEINTS DE MALADIES RARES
- L'EXPERIENCE DE LA PERSONNE AGEE
- EXPERIENCE PATIENT ET QUALITE DE VIE AU TRAVAIL
- L'EXPERIENCE PATIENT EN VILLE
- LES VALEURS AJOUTÉES DE L'EXPERIENCE PATIENT
- ENCOURAGER LES USAGERS A PARTAGER LEUR EXPERIENCE
- L'IMPACT DU PARCOURS ADMINITRATIF ET HÔTELIER SUR L'EXPÉRIENCE GLOBALE DU PATIENT
- COMPRENDRE L'EXPÉRIENCE DES PROCHES ET LEUR INFLUENCE SUR CELLE DU PATIENT
- RECUEILLIR ET ANALYSER L'EXPÉRIENCE DES PERSONNES VICTIMES D'ACCIDENTS MÉDICAUX
- AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE DES PATIENTS EN IMAGERIE

La journée annuelle de l'expérience patient

Cité Internationale Universitaire Paris
Mardi 18 juin 2024



Où en sommes-nous en France ?

Quel est l'état actuel des efforts de politique d'établissements en matière d'expérience patient ?

BENCHMARK INTERNATIONAL

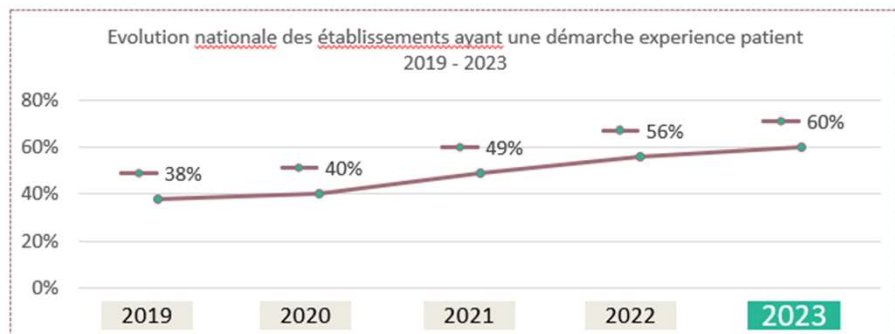


39%

Ceux dont l'établissement n'a pas commencé à travailler sur l'expérience patient

60%

Ceux dont l'établissement a commencé à travailler sur l'expérience patient



Beryl 2023

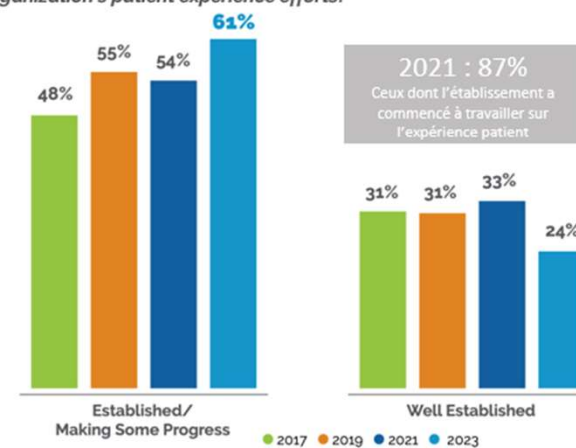
15%

Ceux dont l'établissement n'a pas commencé à travailler sur l'expérience patient

85%

Ceux dont l'établissement a commencé à travailler sur l'expérience patient

Which of the following stages best describes the current state of your organization's patient experience efforts?



Merci



Pour un système de santé
+ accueillant, + à l'écoute, + humain
Qui répond pleinement aux attentes des citoyens.