

2016 > CONVAINCRE > 2019 > CONCRETISER > 2022

Prendre en compte l'expérience patient : une priorité qui s'impose

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

experiencepatient.fr

 Institut
français
expérience
patient

Édito

Notre système de santé est un des piliers de notre modèle social. Les Français y sont très attachés, ce que de nombreuses études confirment année après année.

S'il dispose de nombreux atouts qui en font l'un des plus performants à l'échelle internationale, nous savons aussi qu'il est trop cloisonné, que la coordination entre les intervenants fait souvent défaut et que la logique participative n'est pas ancrée dans la culture.

Les réformes qui doivent lui permettre de s'améliorer sont toujours entreprises dans la logique d'une plus grande efficacité et d'un meilleur service rendu aux usagers. Pour autant ceux qui les conçoivent peinent à véritablement impliquer les usagers.

... inspirer une culture de la collaboration avec les utilisateurs des services de santé, c'est-à-dire tout le monde.

La révolution introduite par l'expérience patient réside dans l'idée de prendre comme point de départ l'expérience vécue par les personnes confrontées au système de santé. A partir de situations réelles, incarnées, racontées par de vraies personnes, on peut explorer des opportunités d'améliorations à un niveau local mais aussi à plus grande échelle.

Il ne s'agit donc pas d'appliquer partout des solutions miracle mais plutôt d'inspirer une culture de la collaboration avec les utilisateurs des services de santé, c'est-à-dire tout le monde.



Amah Kouevi

Directeur de l'Institut français de l'expérience patient (IFEP)

Miser sur l'expérience des utilisateurs fonctionne dans de nombreux secteurs d'activité. A l'institut français de l'expérience patient, nous cherchons justement à inventer les méthodes pour que cela fonctionne aussi dans celui de la santé car plus qu'ailleurs, c'est un enjeu démocratique et sociétal.

Pourquoi dessiner le futur de la santé sans mobiliser le savoir et l'énergie des personnes les plus concernées ? Attachons-nous à créer des environnements dans lesquels professionnels et usagers s'apportent mutuellement.

De plus en plus de citoyens, malades ou non, le réclament, un nombre croissant de professionnels y trouvent un supplément de sens dans leur métier, alors pourquoi attendre ?

#Ma santé 2022

Le plan « **Ma santé 2022** » annoncé le 18 septembre 2018 par le président de la République met en avant la nécessité d'accroître la prise en compte de l'expérience patient pour améliorer la qualité et la pertinence des prises en charge. Symboliquement, cette orientation se retrouve dès le préambule du premier engagement « **Favoriser la qualité et replacer le patient au cœur du soin** ».



Emmanuel Macron, le 18 septembre 2018

Cette impulsion politique forte offre une perspective renouvelée de la place de l'expérience patient dans les politiques de santé pour les années à venir.

Faire de l'expérience patient un levier d'amélioration du système de santé s'impose désormais comme une priorité incontournable.

L'institut français de l'expérience patient bénéficie dans ce contexte d'une opportunité pour asseoir son positionnement et apporter sa contribution, toujours en synergie avec les autres acteurs de l'écosystème.

Après avoir cherché à expérimenter avec les premiers convaincus et à éveiller l'intérêt des autres (2016-2019), l'IFEP a entamé la deuxième phase de sa stratégie dont l'objectif est l'extension et la concrétisation des actions d'amélioration de l'expérience patient dans notre pays (2019-2022).

“

Favoriser la qualité et replacer le patient au cœur du soin

Favoriser la qualité, c'est assurer au patient qu'il recevra le bon soin par le bon professionnel au bon moment (la pertinence des soins), c'est prendre davantage en compte son vécu et ses retours d'expérience, mais aussi lui donner accès à une information qui lui permette de devenir acteur de sa santé.

Pour favoriser la qualité, Ma Santé 2022 propose d'aller davantage vers une logique de parcours de soins visant à limiter, tout au long de la prise en charge, les actes redondants ou les pratiques non pertinentes. Grâce aux travaux de la Haute Autorité de Santé et de l'assurance maladie, les travaux d'amélioration de la qualité et la sécurité des soins seront de plus en plus partagés avec la communauté médicale et soignante. Des modèles de tarifications mixtes incluant la prévention, la qualité et la pertinence seront également mis en œuvre progressivement d'ici 2022, avec des premières mesures inscrites dès le projet de loi de financement de la Sécurité Sociale pour 2019.

”

Retour sur 2016-2019

2016

30 janvier 2016

Création de l'institut français
de l'expérience patient (IFEP)
association loi 1901

Mai 2016

1ère participation au sommet mondial
« Empathy and Innovation Summit »
sur l'expérience patient
organisé par la Cleveland Clinic (USA)

2017

Mars 2017

Enquête IFEP sur les leviers
de l'expérience patient
aux rencontres santé de Nice

Avril 2017

Christian Saout, co-président de l'IFEP, est
nommé membre du collège de la HAS

11 avril 2017

Démarrage de l'accompagnement
de l'OHS Lorraine
(SSR + Centre d'éducation motrice)

Juin 2017

Présentation des travaux de l'IFEP au
Ministère de la santé

Juillet 2017

« L'expérience patient : levier de la stratégie
de l'hôpital de demain ? »
Conférence IFEP organisée en partenariat
avec MNH Group

Novembre 2017

Remise des prix par Edouard Couty du
concours IFEP « Réduire l'angoisse des
patients »
au Ministère de la Santé



2018

Janvier 2018

Démarrage de l'accompagnement de
l'Association de Villepinte
(institut médico-éducatif)
à Draveil (94)

Mars 2018

Organisation d'un workshop « Favoriser la
prise en compte de l'expérience patient en
France »
en partenariat avec Grenoble Ecole
de Management





5



3

Mars 2018

Agnès Buzyn s'exprime sur l'expérience patient aux Rencontres Santé de Nice —

Avril 2018

Initiation des travaux sur la certification individuelle en expérience patient en partenariat avec Dauphine —

Avril 2018

Signature du partenariat avec le Beryl Institute pour l'extension de l'enquête « The state of Patient experience » —

Avril 2018

Participation à la « Patient Experience Conference 2018 » Chicago (USA) —

Mai 2018

Rencontre avec Agnès Buzyn 4 à la Paris Healthcare Week 2018 —

Juin 2018

Intervention auprès des experts-visiteurs de la HAS sur la prise en compte de l'expérience patient dans la certification V2020 —

Juin 2018

2ème participation au sommet mondial « Empathy and Innovation Summit » sur l'expérience patient 5 organisé par la Cleveland Clinic (USA) —

Septembre 2018

Le plan santé présenté par le président de la république met en avant la nécessité de mieux prendre en compte l'expérience patient pour améliorer la qualité et la pertinence des soins —

Octobre 2018

Conférence IFEP de restitution des voyages d'études 2018 aux USA et lancement du baromètre de l'expérience patient en partenariat avec BVA —

Novembre 2018

Audition Académie Nationale de Médecine —

2019**24 Janvier 2019**

Présentation des résultats du baromètre IFEP/BVA de l'expérience patient au Ministère de la Santé et animation d'une table ronde HAS, Ministère, France-Assos-Santé, FNEHAD, Unicancer, FHF, FEHAP, FHP — 6



4



6

Organiser les échanges pour enrichir la connaissance

Le concept d'expérience patient reste encore méconnu aujourd'hui et l'intérêt qu'il représente pour l'amélioration du système de santé nécessite un constant effort de pédagogie. C'est justement l'un des objectifs auxquels l'IFEP s'est employé à travers de multiples initiatives.

« Vos idées pour réduire l'anxiété des patients »

Concours d'idées — Lundi 20 novembre 2017

Amphithéâtre Pierre Laroque, Ministère des Solidarités et de la Santé

L'anxiété des patients est-elle une fatalité ? Que peut-on imaginer pour y faire face ? Comment la prise en compte de l'expérience vécue par chacun à tous les niveaux du parcours du patient peut-elle apporter des éléments de réponse ?
5 lauréats du concours d'idées ont exposé

leurs propositions pour mieux prendre en compte l'anxiété des patients et de leurs proches dans le système de santé. La séance s'est conclue sur le témoignage exceptionnel du journaliste Patrick Chêne qui a partagé son parcours personnel de patient traité pour un cancer. —

« Favoriser la prise en compte de l'expérience patient en France »

Workshop — Mardi 13 mars 2018

Amphithéâtre Pierre Laroque, Ministère des Solidarités et de la Santé

60 participants surmotivés guidés par des facilitateurs bien préparés et une méthode issue du design qui a fait ses preuves. Professionnels, patients, associations, institutions et experts ont répondu à l'invitation de l'Institut français de l'expérience patient, en partenariat avec Grenoble Ecole de Management, pour une collaboration originale et ludique.

4 défis à relever :

Comment convaincre les professionnels de mieux prendre en compte l'expérience patient ? Comment rendre plus efficace la coopération patients/professionnels ? Comment amener les patients à prendre part à cette évolution ? Comment fédérer les pionniers et valoriser les expériences réussies ? —



« L'expérience patient made in USA, est-ce un exemple à suivre ? »

Conférence — Mardi 4 octobre 2018

Auditorium de l'Institut de cardiologie, Hôpital La Pitié-Salpêtrière (APHF)

Instruments de mesure, personnels dédiés, incitations financières, participation des familles,..., sont autant d'indications de l'importance de la prise en compte de l'expérience patient dans la stratégie des établissements américains.

L'institut français de l'expérience patient a pris part aux 2 plus importants congrès internationaux portant sur l'expérience patient (près de 3000 participants au total) à l'initiative du Beryl Institute et

de la Cleveland Clinic.

En quoi les enjeux auxquels sont confrontés les professionnels aux Etats-unis ou ailleurs sont-ils différents/proches des nôtres ? Quelles sont les méthodes employées, dans quels contextes et pour quels résultats ? Quelles sont les opportunités/restrictions pour une adaptation de l'expérience patient « made in USA » dans notre système de santé ? —

« Baromètre de l'expérience patient »

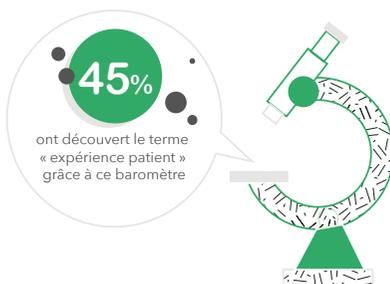
Table ronde — Jeudi 24 janvier 2019

Amphithéâtre Pierre Laroque, Ministère des Solidarités et de la Santé

Près de 200 participants ont assisté à la présentation des résultats du baromètre de l'expérience patient.

Le baromètre de l'expérience patient, opéré par l'institut de sondage BVA, dans le cadre d'une coopération avec le Beryl Institute constitue un instrument d'objectivation de la maturité des professionnels (et demain des patients) dans la compréhension et l'intégration de l'expérience patient. —

« L'expérience patient »
un terme nouveau
mais un contenu partagé



9 professionnels sur 10 n'avaient jamais entendu l'expression « expérience patient » avant la création de l'IFEP.



Prendre la parole pour convaincre et encourager

Conférences, colloques, salons professionnels, hackathons,...., le thème de l'expérience patient est de mieux en mieux identifié. Il suscite de l'intérêt tant chez les organisateurs de ces événements qui y voient un sujet transversal porteur de sens pour les professionnels que chez les participants à la recherche d'un renouvellement du discours institutionnel et surtout d'éléments concrets susceptibles de faire évoluer leurs pratiques managériales et cliniques.

C'est en répondant à un nombre croissant de sollicitations que l'IFEP développe sa notoriété et véhicule son message aux publics les plus variés. La prise en compte de l'expérience patient doit dépasser l'effet de mode pour s'inscrire durablement dans le logiciel d'amélioration continue du système de santé. C'est un basculement profond dont on perçoit aujourd'hui la dynamique mais dont l'impact se mesurera sur le long terme.

► Des grandes manifestations :

- ✓ Rencontres santé de Nice 2018 & 2019
- ✓ Journées internationales de la qualité en santé (JIQHS) 2017 & 2018
- ✓ Paris Healthcare Week 2016, 2017, 2018

A l'occasion des plus grands rassemblements de professionnels, on peut faire le constat que l'expérience patient est un de ces thèmes qui ne laisse personne indifférent. Au contraire, beaucoup perçoivent qu'il n'existe probablement aucun autre sujet susceptible de tisser un lien aussi fédérateur entre des acteurs d'univers à priori éloignés. —

➡ Des hackathons :

- ✓ Lowpital 2017 & 2018
- ✓ Challenge E-pocrate
- ✓ Hacking Health Camp

De ces événements regroupant des participants aux profils très différents se dégagent une énergie créatrice et une solidarité rafraichissantes. Mais pour transformer une telle dynamique en une véritable contribution à valeur ajoutée, un accompagnement et un suivi aussi bien en amont qu'en aval doivent être mis en place. —

➡ Des conférences :

- ✓ Colloque de l'Ecole des hautes études en santé publique (EHESP)
- ✓ Conférences du Conservatoire national des arts et métiers (CNAM)

Alors que de plus en plus d'études apportent la démonstration de l'intérêt d'une collaboration avec les patients, ce champ de développement de la qualité en santé reste encore largement méconnu des professionnels et les initiatives même concluantes restent isolées. —

➡ Des congrès professionnels :

- ✓ Journée annuelle de la chirurgie ambulatoire (JAB 2019)
- ✓ Journées de l'association des directeurs d'hôpital (ADH)
- ✓ Journées des attachés d'administration hospitalière (AAH)
- ✓ Congrès des représentants des usagers du système de santé

En quoi l'expérience des patients peut-il devenir le stimulant d'une réflexion collective sur l'amélioration de l'organisation et des pratiques au bénéfice non seulement des usagers mais aussi des professionnels qui verront leur satisfaction au travail renforcée ? —

Convaincre les décideurs

Le travail d'une organisation comme l'IFEP nécessite de rassembler les arguments pour convaincre des leaders d'opinion de porter cette préoccupation dans des sphères décisionnelles. Car on ne parviendra pas à passer d'un mouvement émergent qui s'appuie sur de valeureux pionniers à une mobilisation d'envergure sans réformer le cadre global. Incitations financières à l'amélioration de l'expérience patient, renforcement des exigences vis-à-vis des établissements sanitaires et médico-sociaux, développement des compétences des professionnels en matière de collaboration avec les usagers, ..., c'est tout un arsenal de dispositions qu'il faut encourager. Mais le tempo a aussi son importance : trop de contraintes, trop vite, exposerait au risque de rejet mais à l'inverse sans une impulsion globale forte et persistante, c'est l'inertie qui pourrait s'installer.

C'est dans cet esprit et avec la conviction que chacun dans son registre a un rôle à jouer que les représentants de l'IFEP nourrissent un dialogue avec des élus, des représentants de l'administration, des fédérations, de la Haute Autorité de santé, de France-Assos-Santé, de l'Académie nationale de médecine, de sociétés savantes, de syndicats professionnels, d'universités, d'associations, ...



Confronter les concepts aux réalités sur le terrain

La prise en compte de l'expérience patient est identifiée comme un axe stratégique prioritaire dans un nombre croissant d'établissements. Pourtant la mise en pratique n'est pas si évidente. Si la majorité des professionnels a compris pourquoi cette orientation était nécessaire, beaucoup se demandent comment la concrétiser de façon structurée. Pour parvenir à faire évoluer les environnements, les fonctionnements et les comportements vers plus d'empathie mais aussi vers de meilleurs résultats de santé, il est nécessaire d'accompagner les professionnels.

C'est pourquoi l'IFEP explore aux côtés d'équipes pluridisciplinaires et volontaires des modalités d'une transformation des organisations qui s'appuie sur la collecte, l'analyse et l'exploitation de l'expérience des patients. Cette démarche permet d'obtenir rapidement de premiers effets tangibles et se révèle aussi un puissant levier d'engagement des équipes.

Les premiers pas sont encourageants et montrent qu'une fois passées les appréhensions, on peut construire une culture positive de la collaboration avec les patients.



Les missions pilote

➡ Développer une culture partagée de l'expérience patient mission réalisée en 2017, OHS Lorraine, Nancy (54)

- ✓ Accompagner les professionnels dans la prise en compte de l'expérience patient au SSR Florentin
- ✓ Soutenir les équipes du centre d'éducation motrice de Flavigny dans le recueil et l'exploitation de l'expérience des jeunes résidents et de leurs parents



Contact : Lionel Kieffer, Responsable qualité

➡ Accompagner la prise en compte de l'expérience des usagers et de leurs familles mission réalisée en 2018-2019, Association Vivre et devenir, Draveil (94)

- ✓ Sensibilisation des professionnels à la prise en compte de l'expérience des usagers
- ✓ Constitution et coaching de l'équipe opérationnelle référente
- ✓ Appui à la capitalisation et à l'extension de la démarche



Contact : Laurence Fouqueau, Directrice

➡ Fédérer les équipes autour d'une stratégie axée sur l'expérience patient mission réalisée en 2018, Fondation Hopale, Berck-sur-Mer (59)

- ✓ Introduction aux concepts d'expérience patient
- ✓ Construire une démarche opérationnelle structurée
- ✓ Inscrire cette approche dans la stratégie de l'institution



Contact : Snezana Walz, Directrice de la stratégie

2019-2022

Objectif : concrétiser

Jusqu'en 2019, l'enjeu principal était d'installer le thème de l'expérience patient dans le débat public. A travers l'organisation d'événements, par ses prises de parole mais aussi par ses explorations menées sur le terrain, l'IFEP a contribué à convaincre les acteurs de santé de l'intérêt de mieux prendre en compte l'expérience patient pour améliorer la qualité en santé.

Pour la période 2019-2022, l'objectif est de construire une mobilisation d'ampleur, caractérisée par une adhésion croissante des professionnels et une participation plus large des usagers.

Le plan stratégique 2019-2022 de l'IFEP vise à accompagner un changement d'échelle par la concrétisation de projets d'amélioration de l'expérience patient sur tout le territoire. Il se décline à travers les 6 priorités suivantes :

- 1 Le déploiement d'un dispositif de formation-action** associant les fédérations d'établissements ayant pour objet de renforcer les compétences des professionnels

Une formation pour quoi faire ?

Permettre aux participants de comprendre les enjeux de la prise en compte de l'expérience patient et d'acquérir :

- ✓ Les connaissances fondamentales relatives à l'expérience patient.
- ✓ Les comportements optimaux d'écoute lors d'entretiens individuels avec des patients ou d'animation de réunion de groupe de patients.
- ✓ Les outils facilitant le recueil et l'analyse de l'expérience patient.
- ✓ La capacité d'analyse des retours des patients en vue de concevoir des plans d'action appropriés.
- ✓ La capacité d'animer un collectif et d'inspirer une culture interne favorable à la prise en compte de l'expérience patient
- ✓ Les méthodes permettant d'élaborer un cadre stratégique d'intervention et de piloter la transformation opérationnelle.

2 **l'animation du réseau des pionniers** de l'expérience patient notamment à travers la mise en place d'une plateforme collaborative dédiée (actualités, évènements, partage d'expériences,...) ;

Qui sont les pionniers ?

Professionnels de santé, patients, membres d'associations, institutions de santé, académiques, experts,..., sont de plus en plus nombreux à investir le champ de l'expérience patient. L'IFEP peut jouer un rôle de catalyseur en mettant à disposition les outils de veille et d'information et en offrant des opportunités d'interaction et de partage d'expériences. Ce noyau de pionniers constitue la base sur laquelle un mouvement d'envergure plus vaste permettra de faire de l'expérience patient un levier majeur de transformation du système de santé.

3 **la poursuite des accompagnements opérationnels** proposés aux établissements volontaires, type **forums de l'expérience patient**, avec le perfectionnement d'outils et méthodes ;

C'est quoi les forums de l'expérience patient ?

- ✓ Une démarche mobilisatrice pour les équipes centrée sur le point de vue des patients
- ✓ Une occasion de réflexion collaborative transversale sur le service rendu par l'établissement
- ✓ Une opportunité de valoriser les points forts de la prise en charge
- ✓ Un temps fort dans la stratégie d'amélioration de l'expérience patient
- ✓ Une avancée opérationnelle concrète sur laquelle construire et/ou consolider une culture de la collaboration avec les patients

4 **l'exploration, la veille et la recherche** sur des sujets ciblés en coopération avec des professionnels, des patients, des opérateurs institutionnels, académiques et économiques... ;

5 **l'animation du débat national sur l'expérience patient**, avec la publication d'articles dans des revues professionnelles, des actions de sensibilisation auprès du grand public, des prises de paroles dans les principaux évènements professionnels

6 **l'organisation d'un évènement national** « la santé transformée par l'expérience patient ».

L'IFEP étend son réseau



Les fondateurs

Philippe Michel

Président de l'IFEP

Amah Kouevi

Directeur de l'IFEP

Michel Cremadez

Professeur émérite HEC

Renaud Michel

Directeur Général
OHS Lorraine

Christian Saout

Membre du Collège de la HAS

Ayden Tajahmady

Directeur adjoint
Assurance Maladie

Ils nous ont rejoints

Cécile Abad

Patiente

Pierre Daems

Spécialiste expérience client

Delphine Deborde

Directrice d'association

Yann Gricourt

Anesthésiste-réanimateur

Nadine Herrati

Élue

Pauline Maisani

Directrice d'hôpital

Nicolas Merlet

Journaliste

Cecile Mollard-Tanzev

Directrice d'établissements
sanitaires et médico-sociaux

Valérie Moulins

Directrice de la communication

Snezana Walz

Directrice de la stratégie

❶ *Sherbrooke, Québec.*
Janvier 2019

« **L'expérience patient, nouvelle clef de transformation des établissements** », un article écrit en collaboration avec le CIUSSS Estrie – CHU Sherbrooke publié dans *Gestions Hospitalières* —

❷ *Montréal, Québec.*
Décembre 2018

« **L'expérience patient, un tournant dans la qualité** »
Intervention Centre d'expertise sur le partenariat patient aux journées internationales sur la qualité hospitalière (JIQHS) —

❸ *Cleveland (Ohio), Etats-Unis.*
Juin 2018

A la découverte du programme « **Patients first !** » qui fait la renommée internationale de la Cleveland Clinic —

❹ *Bedford (Texas), Etats-Unis.*
Mars 2018

Signature du partenariat avec le Beryl Institute pour l'élaboration du baromètre de l'expérience patient, à partir de l'enquête internationale « **The state of patient experience** » —

❺ *Bruxelles, Belgique.*
Décembre 2018

« **L'expérience patient, plus que jamais** », un article publié dans la revue pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins —

Autres instituts de l'expérience patient ou équivalents :

- ❻ *Japon*
- ❼ *Espagne*
- ❽ *Turquie*
- ❾ *Brésil*
- ❿ *Angleterre*
- ⓫ *Allemagne*

Ils ont contribué à nos réflexions

Julien Artu

Directeur des relations publiques

Giuseppe Attoma

Designer

Hubert Joseph-Antoine

Directeur de l'expérience client...

Benoît Meyronin

Professeur

Filippo Monteleone

Dirigeant

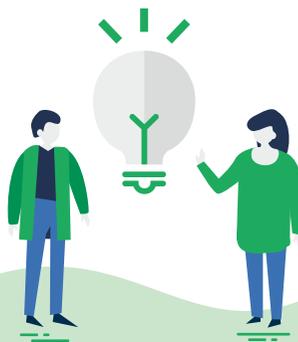
Aude Nyadanu

Entrepreneur

Pierre-Laurent Thève

Directeur de création

... et beaucoup
d'autres encore



**SUIVEZ-NOUS
INSPIREZ-NOUS
SOUTENEZ-NOUS
REJOIGNEZ-NOUS
CONTACTEZ-NOUS**

www.experiencepatient.fr



[@xp_france](https://twitter.com/xp_france)



[institut-de-l'expérience-patient](https://www.linkedin.com/company/institut-de-l-experience-patient)

Qui sommes-nous ?

L'institut français de l'expérience patient est un organisme indépendant à but non lucratif créé en janvier 2016. Il a pour objectif de promouvoir la prise en compte de l'expérience patient afin d'en faire un levier d'amélioration du système de santé.
