

# Encourager les usagers à partager leur expérience

## Les usagers partagent pour


**31%**

 avec des proches  
(famille, amis,  
connaissances)

**12%**

 avec des  
professionnels  
de santé

**4%**

 sur Internet  
(réseaux sociaux,  
forums...)

 Source : Baromètre  
expérience patient 2021

## Le partage d'expérience : un levier d'amélioration de la qualité des soins

La prise en compte de l'Expérience Patient est maintenant reconnue comme un levier d'amélioration de la qualité des soins à part entière. Elle est portée par les autorités sanitaires (critères de certification, indicateurs e-satis impactant l'IFAQ...) et les associations d'Usagers.

Le recueil de l'expérience patient va au-delà des questionnaires de satisfaction car les retours des patients renvoient une image des pratiques de soins et de l'environnement sanitaire. Cela devient un outil de management des équipes donnant du sens au travail et favorisant la reconnais-

sance des professionnels. C'est un enjeu d'attractivité pour les établissements qui démontrent ainsi l'évolution de leurs pratiques à travers ce concept innovant. Peu d'usagers osent partager leur expérience parce qu'ils ne connaissent pas les modalités pour le faire, ont une appréhension, peur de nuire aux équipes ou d'être stigmatisés. Ils n'imaginent pas être des partenaires/acteurs de leur prise en charge et que leurs expériences puissent participer à la co-construction des projets de l'établissement.

## Les usagers partagent-ils leur expérience aujourd'hui, et avec qui ?

Rassurez-vous, nous faisons tous du recueil de l'expérience patient !!!

Les usagers partagent leur expérience à travers les questionnaires e-satis, la méthode du patient traceur et le traitement des plaintes et des réclamations. Certains établissements sanitaires et médico-sociaux ont commencé à déployer d'autres dispositifs

nous montrant que l'on peut aller plus loin, avec par exemple la méthode Amppati, les focus group, les entretiens avec les patients par différents professionnels...

De leur côté, certains usagers organisent leur prise de parole sur les réseaux sociaux et internet d'où la nécessité de créer des espaces de dialogue.

# Impliquer tous les acteurs

## La valeur de l'expérience patient des usagers

1

**Améliorer une situation particulière par la prise en compte du vécu des patients et de leurs proches**

« Ma grand-mère de 100 ans est entrée aux urgences et je n'ai pu l'accompagner, j'étais très inquiète. J'ai pu exceptionnellement, compte tenu de son âge, la voir et lui dire que je suis bien là. Je parle aussi au médecin qui nous rassure, nous explique la situation. Finalement tout s'est bien passé mais on a eu très peur toutes les deux. »

2

**Pour les professionnels, c'est partager et analyser leur quotidien avec les patients**

« Réajuster nos pratiques sur la qualité des soins, l'hôtellerie, la qualité d'accueil. Ça favorise les échanges avec les patients et évite les "automatisations" dans les soins. »

3

**Pour les patients, c'est s'engager auprès des professionnels dans une collaboration**

« On se sent ni soignant ni patient mais juste des humains qui débattent, c'est un vrai point positif d'avoir cette équité. »

L'expérience patient est une thématique transversale au centre des intérêts de différents acteurs qui contribuent selon leurs compétences, et leur champ d'action, à l'engagement des usagers comme indiqué dans le schéma ci-dessous.

Sa mise en œuvre repose avant tout sur une forte implication de la gouvernance en relais avec les instances de l'établissement.

À tous les niveaux, il est essentiel de sensibiliser, informer, former, accompagner et partager pour avoir une définition commune, permettre une appropriation et une mobilisation de l'ensemble des acteurs en identifiant une direction pilote et un professionnel en charge de la thématique.

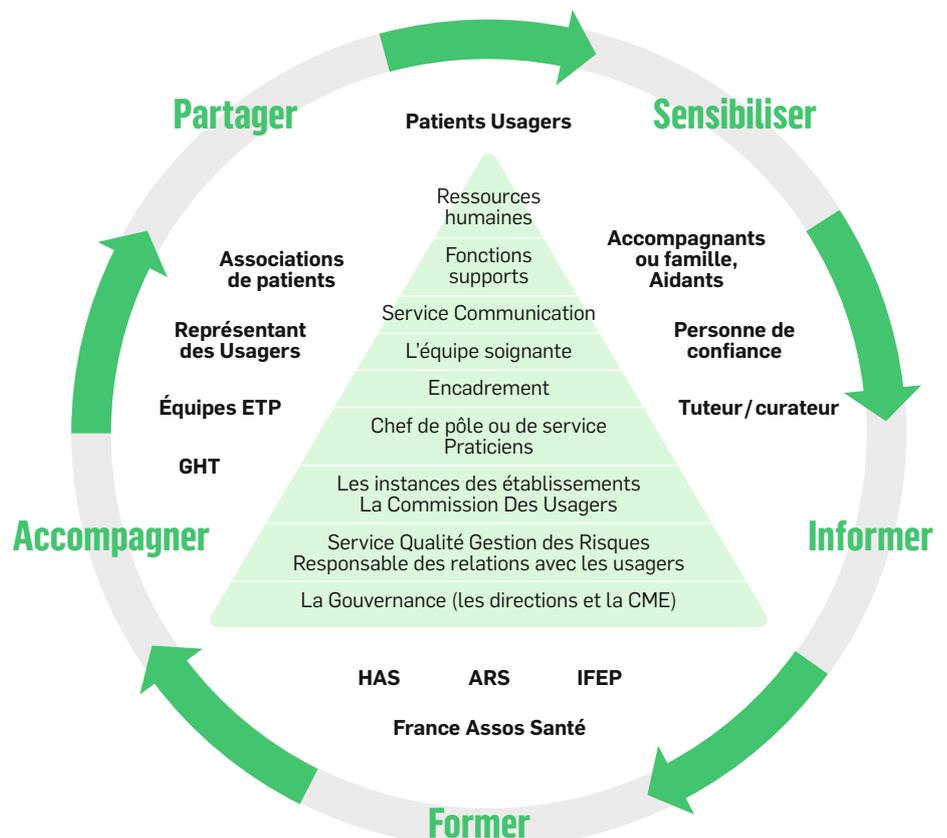
L'incitation à ce partage d'expérience concerne tous les patients et leurs proches, quels que soient leurs pathologies, les parcours, ou les durées de prise en charge, en incluant les usagers vulnérables, non communicants ou porteurs d'un handicap.

56%

des établissements engagés sur l'expérience patient (+18% en 4 ans)

85%

des usagers sont convaincus que le partage d'expérience patient améliore les pratiques professionnelles, l'organisation et le fonctionnement des établissements



# Comment recueillir l'expérience patient ?

## La Méthode AMPPATI (Centre Hospitalier Intercommunal Toulon/La Seyne)

La Méthode AMPPATI est conçue par une structure régionale d'appui, le CEPPRAAL et mise en œuvre par le Centre Hospitalier Intercommunal Toulon/La Seyne.

L'objectif est de recueillir en direct le vécu des patients et de regarder l'ensemble de son expérience « à travers ses yeux ». Les éléments observés ou exprimés sont ensuite présentés au comité de l'expérience patient composé de représentants d'usagers et de professionnels afin de proposer des actions d'amélioration. Après validation en Commission des Usagers, la Direction générale a accepté par exemple de :

- Revoir la signalétique dans l'établissement
  - Harmoniser les informations transmises au patient avant l'examen
  - Mettre de la musique dans le casque anti-bruit
- C'est une méthode facile à mettre en place et très efficace en termes de prise en compte de l'expérience patient.

## Des entretiens avec parents (CHU de Nice)

Des entretiens avec parents sur un parcours en néonatalogie afin de faire évoluer le questionnaire de satisfaction au CHU de Nice.

Des entretiens avec une seule question inaugurale ont été réalisés en binôme avec l'ingénieur qualité et le cadre chargée de l'amélioration de l'Expérience Patient auprès des parents d'enfants hospitalisés en réanimation et médecine néonatale sur rendez-vous. Huit entretiens ont été menés permettant d'identifier des thèmes récurrents dans les verbatim des parents sur le parcours : l'annonce de l'hospitalisation, l'accueil, le séjour, la parentalité, le séjour, la sortie, l'information, l'accompagnement et la communication avec les professionnels. Les points d'amélioration ont permis d'adapter le projet de service en tenant compte de l'expérience vécue.

## Les comités de patients (Institut Curie, expérience de 20 ans)

Ils existent depuis 20 ans et sont structurés pour être une importante source de réflexions, de collaborations et de propositions pour les centres de lutte contre le cancer. Ces Comités ont montré rapidement une utilité différente, bien que complémentaire sur certains points, de la Commission des Usagers. Les « Comités de Patients » ont plus de possibilité d'actions pratiques, efficaces, originales, ne serait-ce que parce qu'ils comportent plus de membres, et que ceux-ci sont tous des patients ayant été traités dans l'hôpital. Ils travaillent beaucoup avec le service Qualité, mais aussi avec les soignants, les techniciens, les enseignants, les chercheurs...

**Que font-ils ?** Exemple à l'Institut Curie, les membres participent à : la relecture des documents d'information destinés aux patients ou des projets institutionnels ainsi qu'à de nombreux groupes de travail de l'hôpital ; ils peuvent aussi prendre l'initiative de projets, par exemple des enquêtes, sur des sujets intéressants tel ou tel service, avec lequel ils collaborent étroitement pour le choix des questions, l'analyse des réponses et les idées retenues.

## Les leviers et les freins au recueil de l'expérience patient



### Les leviers

**Communication et formation, cadrage par une charte partagée, utilisation de méthodes innovantes (design thinking)**

#### Côté usagers :

- Garantie de l'anonymat
- Soutien des représentants des usagers et des associations en santé

#### Côté professionnels :

- Démarche adaptée à chaque projet
- Outils de recueil ajustés à l'environnement
- Valeur ajoutée du recueil de l'expérience patient



### Les freins

**La disponibilité, la méconnaissance, l'expérience patient perçue comme un outil marketing**

#### Côté usagers :

- Peur des représailles, de nuire aux professionnels, d'être mal reçu, jugé quand on exprime son vécu

#### Côté professionnels :

- Contexte sanitaire et social des établissements
- Statut de sachant
- Exploitation chronophage des informations

# Deux objectifs opérationnels

1

## UNE COMMUNICATION À L'ÉCHELLE DE L'ÉTABLISSEMENT CIBLANT LES USAGERS ET LES PROFESSIONNELS

### QUI ?

Pilotage d'un groupe projet avec la gouvernance, les représentants des usagers, les associations, des patients experts et des professionnels et le soutien du service communication

### LES SUPPORTS ?

Les réseaux sociaux, le site internet de l'établissement et des supports écrits tels que flyers et affiches, courriels, une newsletter régulière

### LE CALENDRIER

Réunions trimestrielles du groupe avec diffusion de contenus et présentation des résultats dans les instances

### Les essentiels à privilégier

- ➔ Des messages clairs et compréhensibles
- ➔ Une charte graphique expérience patient
- ➔ Des retours sur les actions menées
- ➔ S'associer aux événements de l'établissement

2

## DES ATELIERS DE CO-CONSTRUCTION USAGERS- PROFESSIONNELS AU SEIN DES ÉTABLISSEMENTS

### QUI ?

Membres de la Direction de l'établissement, les représentants des usagers, les associations, des usagers et des professionnels

### L'ORGANISATION EN AMONT

Choix des thématiques en fonction des données (plaintes, réclamations, commentaires)

Sollicitation des participants par les usagers ou les professionnels ou appel à candidature

Choix d'un lieu convivial et facile d'accès

Fréquence tous les deux mois (par exemple : identifier une date récurrente comme tous les derniers vendredis des mois pairs)

### LE JOUR J

L'animateur pose le cadre des échanges et entretient le fil des échanges

Le rapporteur note les échanges et les actions proposées

Remerciements aux participants  
Débriefing et synthèse

### Les essentiels à privilégier

- ➔ Favoriser la parole de chacun sans juger
- ➔ Remercier les participants (courriers et goodies)
- ➔ Reporting en commission des usagers et auprès de la gouvernance

# merci !

Nous tenons à remercier l'ensemble des contributeurs au groupe thématique « Encourager les usagers à partager leur expérience » : Natatcha Benard Isautier, Françoise de Menezes-Sanjur, Catherine Darcy, Jeanine Dumont, Jamila Hedjal, Thérèse Katty, Magali Rosier, Fabienne Salembien et Odile Vansteenbergh

Rejoignez la communauté des membres de l'IFEP,  
venez partager votre expérience et proposer vos idées  
pour améliorer l'expérience patient en pratique

**experiencepatient.fr** - contact@experiencepatient.fr



**e** Institut  
français  
expérience  
patient