



Empathy: The Human Connection to Patient Care

Pour un système de santé + accueillant, + à l'écoute, + humain,  
qui répond pleinement aux attentes des citoyens  
[experiencepatient.fr](http://experiencepatient.fr)



# POURQUOI L'EXPERIENCE PATIENT DEVIENT-ELLE INCONTOURNABLE ?

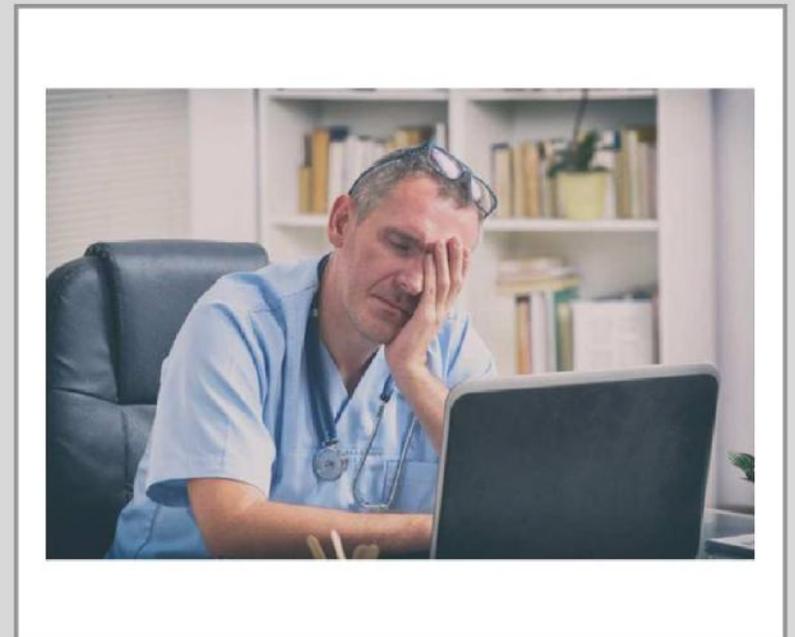
Amah Kouevi

Conférence « l'expérience patient : une nouvelle coopération à inventer »  
21 octobre 2019, Hôpital européen Georges Pompidou

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

[experiencepatient.fr](http://experiencepatient.fr)





# BAROMÈTRE de L'EXPÉRIENCE PATIENT

 Institut  
français  
expérience  
patient



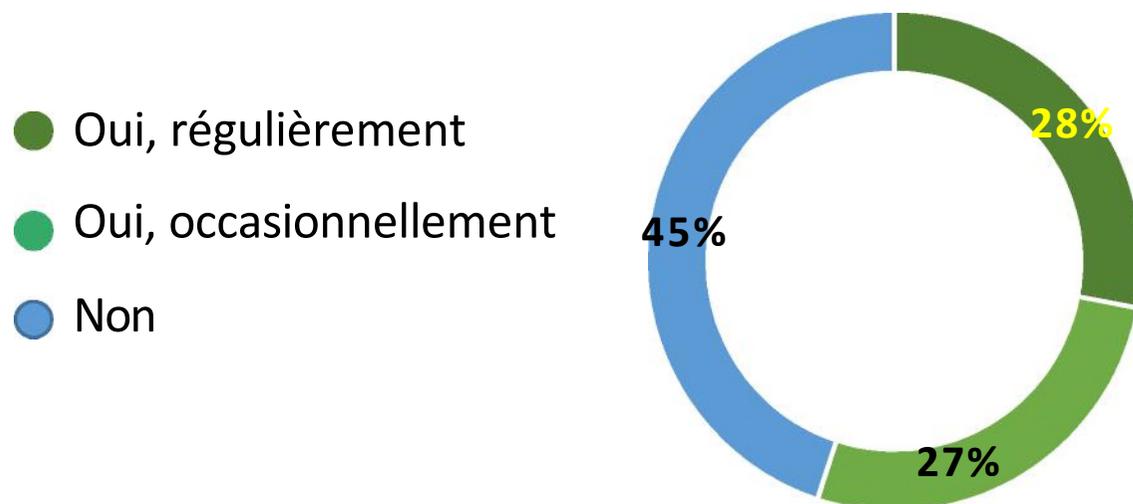
Vous exercez en établissement sanitaire  
ou médico-social,  
**répondez à l'enquête sur**  
[www.experiencepatient.fr/barometre](http://www.experiencepatient.fr/barometre) **avant**  
**lundi 4 novembre 2019.**



Restitution des  
résultats  
**le 23 janvier 2020,**  
en présence  
d'Agnès Buzyn, au  
Ministère de la Santé



Q1. Avant de participer à cette étude, aviez-vous déjà entendu l'expression « expérience patient » ?



En 2018, 45% des professionnels n'avaient jamais entendu parler de « l'expérience patient »

En 2019, xx%

réponse le 23 janvier 2020

«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 de celle du Beryl Institute, Bedford.Texas.

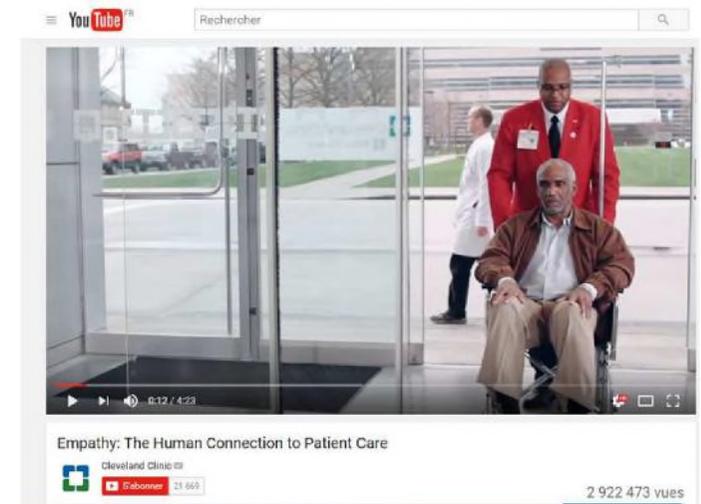
## UN MOUVEMENT SOCIÉTAL, UNE DYNAMIQUE INTERNATIONALE

- Le développement de l'expérience client dans les autres secteurs d'activité avec **des approches outside in versus inside out**



- Les initiatives dans le champ de la santé en France, mais aussi à l'international (The Beryl Institute, Cleveland Clinic, CHU Sherbrooke Québec,...) et des instituts XP en Espagne, au Japon

- Les mouvements de patients ([www.renaloo.com](http://www.renaloo.com), [moipatient.com](http://moipatient.com), [www.cancercontribution.fr](http://www.cancercontribution.fr), ...)



[https://www.youtube.com/watch?v=cDDWvj\\_g-o8](https://www.youtube.com/watch?v=cDDWvj_g-o8)

# UN ENJEU INTERNATIONAL

Programme d'échanges HOPE 2018

“Améliorer la qualité grâce à l'expérience et aux compétences des patients : sommes-nous prêts ?”



**HOPE Agora  
2018**  
Stockholm  
3-5 June

*"Improving the quality of healthcare  
using the experiences and competencies  
of patients: Are we ready?"*

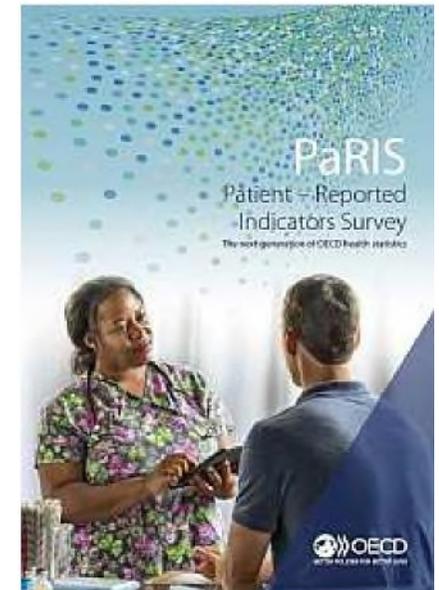


Swedish Association  
of Local Authorities  
and Regions

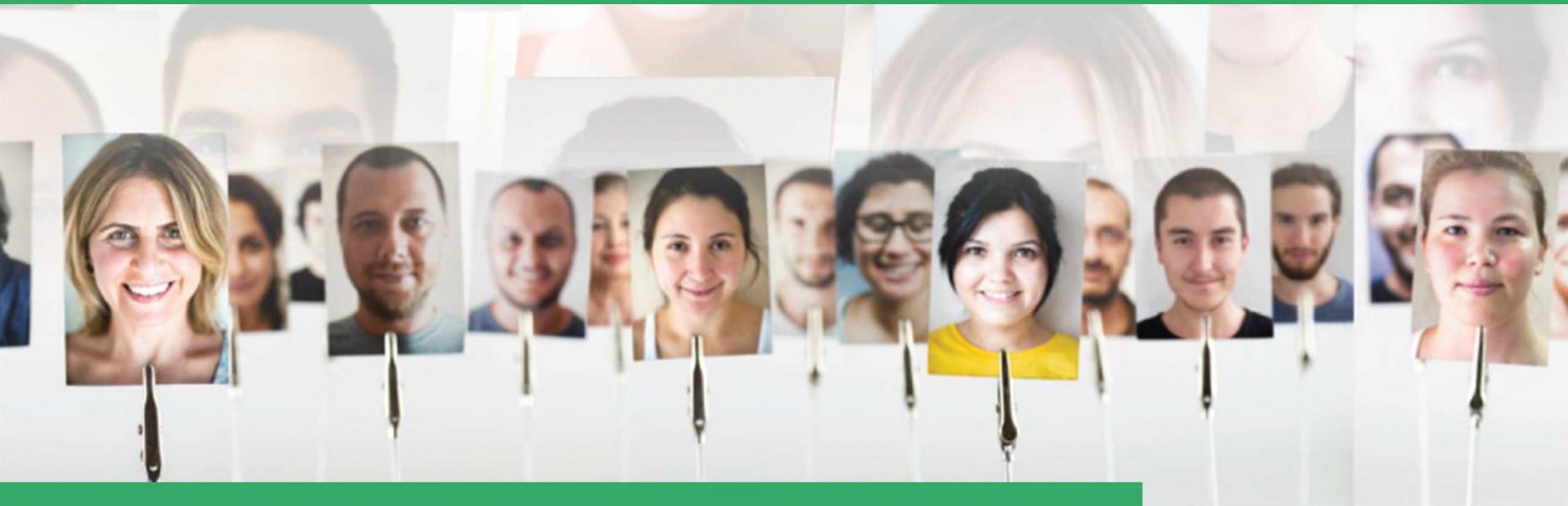
Programme ICHOM

Promouvoir l'utilisation des indicateurs qui mesurent ce qui importe aux patients

Autres acteurs : The *Beryl Institute*, *Picker*, *OCDE*, *NHS*, *PXI Japan*



# « L'EXPERIENCE PATIENT COMME UNE EVIDENCE »



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

[experiencepatient.fr](http://experiencepatient.fr)



- Une atténuation de l'asymétrie soignant/soigné, notamment pour les personnes porteuses de maladies chroniques, qui deviennent parfois des experts de la vie avec la maladie;
- La diminution de l'angoisse de l'hospitalisation, par une organisation qui donne plus de visibilité aux interventions tout au long du parcours du patient;
- Une organisation réactive qui s'ajuste aux attentes des patients, une organisation pro-active qui stimule la construction de solutions pratiques avec l'aide des patients;
- Des technologies innovantes qui rendent service aux patients et à leurs proches (Identification visuelle de l'équipe soignante, géoguidage vers les lieux de consultations,...)

## Pour un système de santé

- Moins condescendant
- Moins angoissant
- Plus à l'écoute
- Plus pratique

# LE CONCEPT D'« EXPÉRIENCE PATIENT »



Axe identifié du **plan « Ma santé 2022 »**

- Mesure de l'expérience patient
- Prise en compte du vécu et des retours d'expérience

Une déclinaison par **la Haute Autorité de santé**

- Enrichissement d'E-satis
- Intégration dans la certification V2020
- Réflexion autour de l'engagement des usagers

Recommandations méthodologiques du **projet des usagers**

Apparitions récurrentes dans le **plan stratégique** des établissements

Emergence de la **fonction** « Responsable de l'expérience patient »



# L'expérience patient, une priorité « evidence-based »





## A systematic review of evidence on the links between patient experience and clinical safety and effectiveness

Cathal Doyle,<sup>1</sup> Laura Lennox,<sup>1,2</sup> Derek Bell<sup>1,2</sup>

*Structurer la prise en compte de l'expérience patient, c'est :*

→ Réaffirmer l'importance de la relation avec le patient

→ Accepter une remise en question des pratiques

→ **« s'appuyer sur des arguments scientifiques avant tout »**

### ARTICLE SUMMARY

#### Article focus

- Should patient experience, as advocated by the Institute of Medicine and the NHS Outcomes Framework, be seen as one of the pillars of quality in healthcare alongside patient safety and clinical effectiveness?
- What aspects of patient experience can be linked to clinical effectiveness and patient safety outcomes?
- What evidence is available on the links between patient experience and clinical effectiveness and patient safety outcomes?

#### Key messages

- The results show that patient experience is consistently positively associated with patient safety and clinical effectiveness across a wide range of disease areas, study designs, settings, population groups and outcome measures.
- Patient experience is positively associated with self-rated and objectively measured health outcomes; adherence to recommended medication and treatments; preventative care such as use of screening services and immunisations; health-care resource use such as hospitalisation and

*Etude Pr. Ethan Basch (JAMA, Juil. 2017) sur le pronostic de cancer métastatique du sein : 4 2*

*cohortes de patientes traitées par chimiothérapie orale à domicile*

- Suivi classique (visites régulières en hôpital de jour + consultations spécialistes)
- Suivi avec le support d'une application permettant aux patientes de rapporter son expérience quotidienne de la vie avec la maladie

4 Un différentiel moyen de 5 mois d'espérance de vie constaté à l'avantage de la 2<sup>ème</sup> cohorte après 7 ans de suivi.

## *Expérience de l'hospitalisation en chirurgie, F. Mougeot, sociologue, sept. 2017*

### *Stratégie du patient pour assurer sa propre sécurité*

- *Sélection des informations en amont*
- *Attention portée aux « signes discrets » (hygiène,...*

### *Les patients face à l'angoisse*

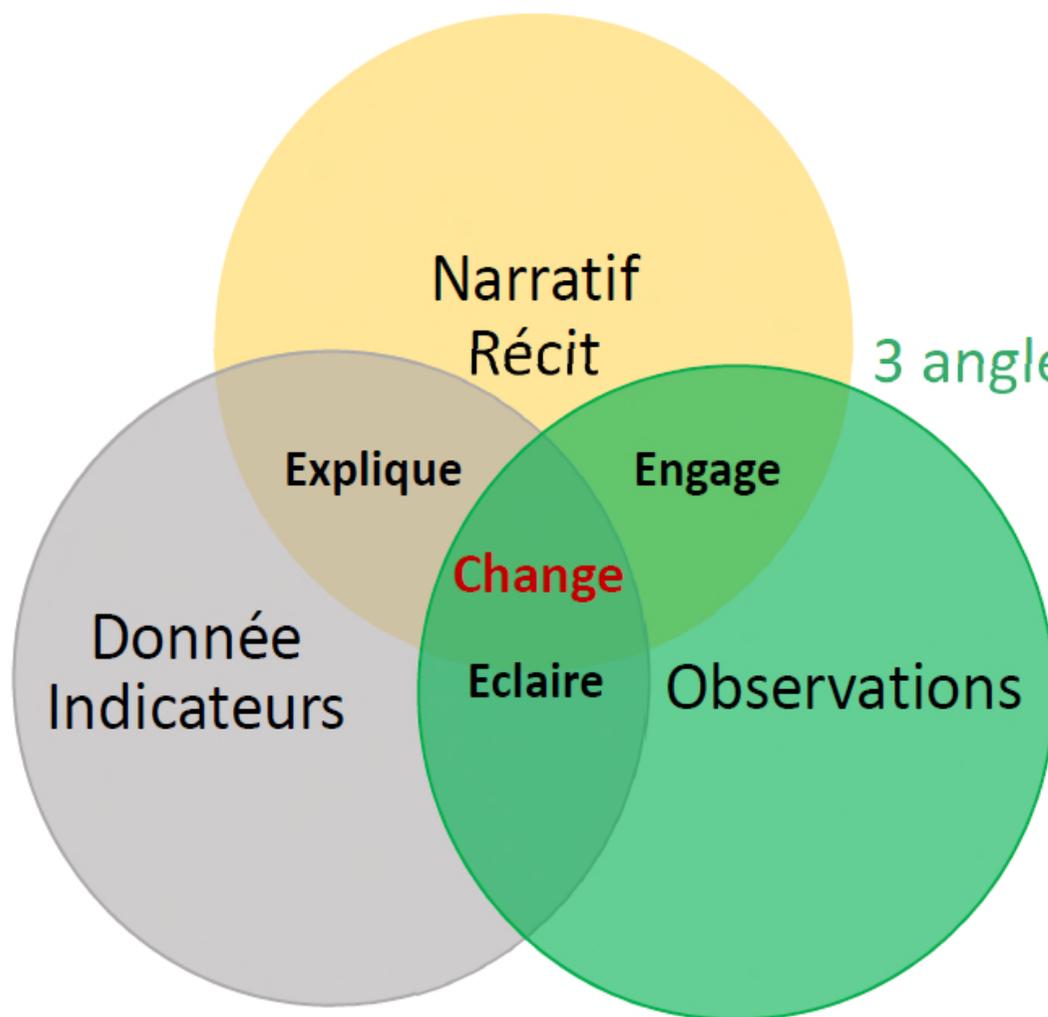
- « *vais-je me réveiller ?* » *angoisse de mort*
- « *Y a-t-il un risque que je me réveille pendant l'intervention ?* » *angoisse de la douleur*

### *Nécessité de remplir « le vide vécu de l'intervention »*

 **Importance de l'échange à posteriori avec le chirurgien**

# L'expérience patient, une évidence en théorie, mais en pratique ?





3 angles d'approche de l'expérience patient

## Limites :

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

# EXPERIENCE OU SATISFACTION ?

La **satisfaction** est appréciée  
traditionnellement au moyen du

**Questionnaire de satisfaction Traitement des plaintes**

Quelle que soit sa pertinence, ...  
le questionnaire reflète avant tout  
les préoccupations de l'institution.

Les réponses expriment des **jugements de valeurs!**



Elles n'apportent pas d'éléments concrets  
permettant d'identifier **ce sur quoi il faut agir.**

Quel que soit son champ d'analyse, ...

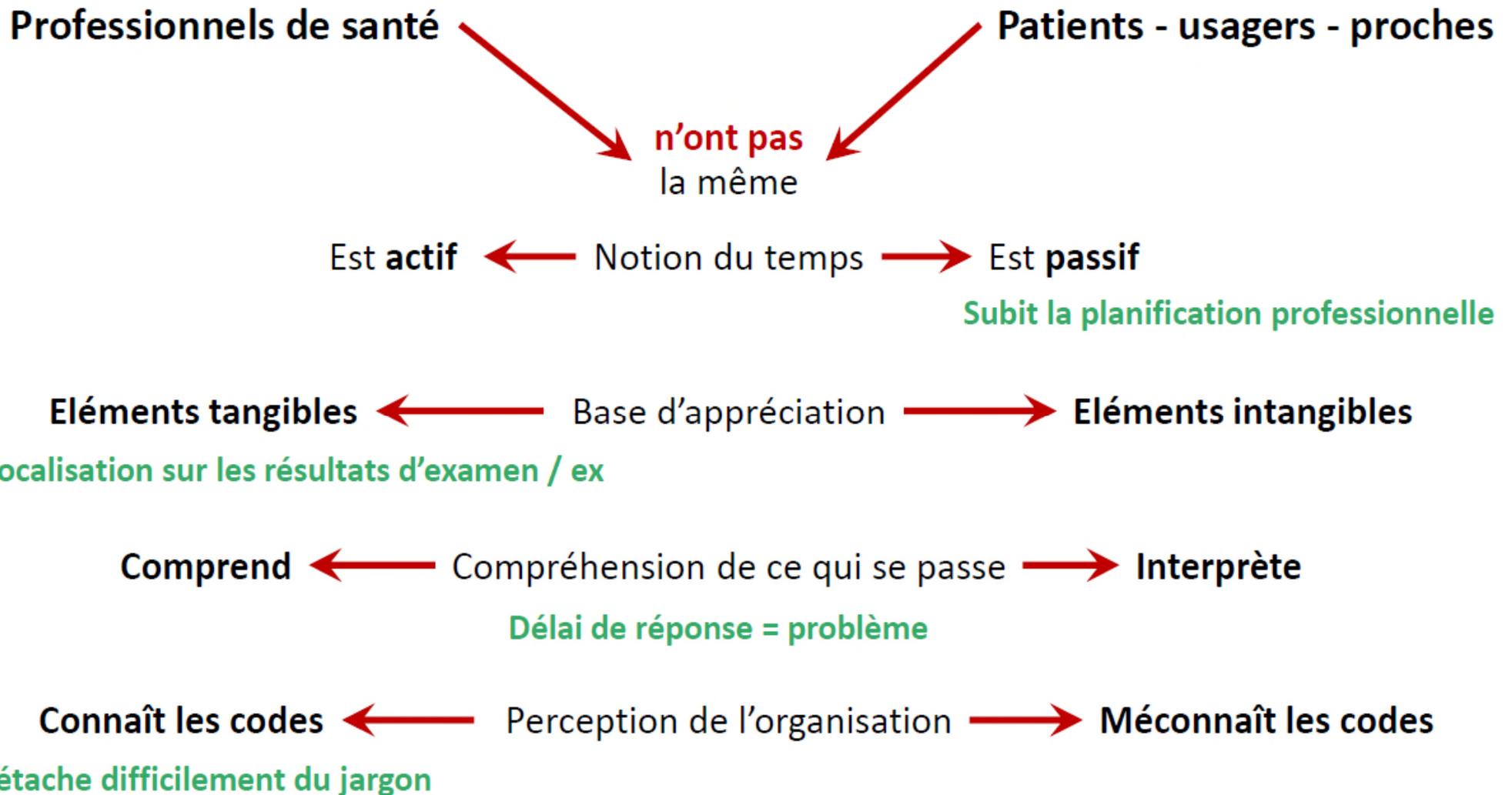
Fréquence      Profil des plaignants      Nature

... Il ne concerne que les insatisfactions,  
générant plus de **réflexes de défense**  
que de motivation positive.

De plus l'information parvient **trop tardivement** aux professionnels concernés

En conséquences, les enseignements tirés de ces analyses n'ont qu'un  
**impact limité** sur l'organisation et les pratiques professionnelles.

# UNE DIFFERENCE DE PERSPECTIVE FONDAMENTALE



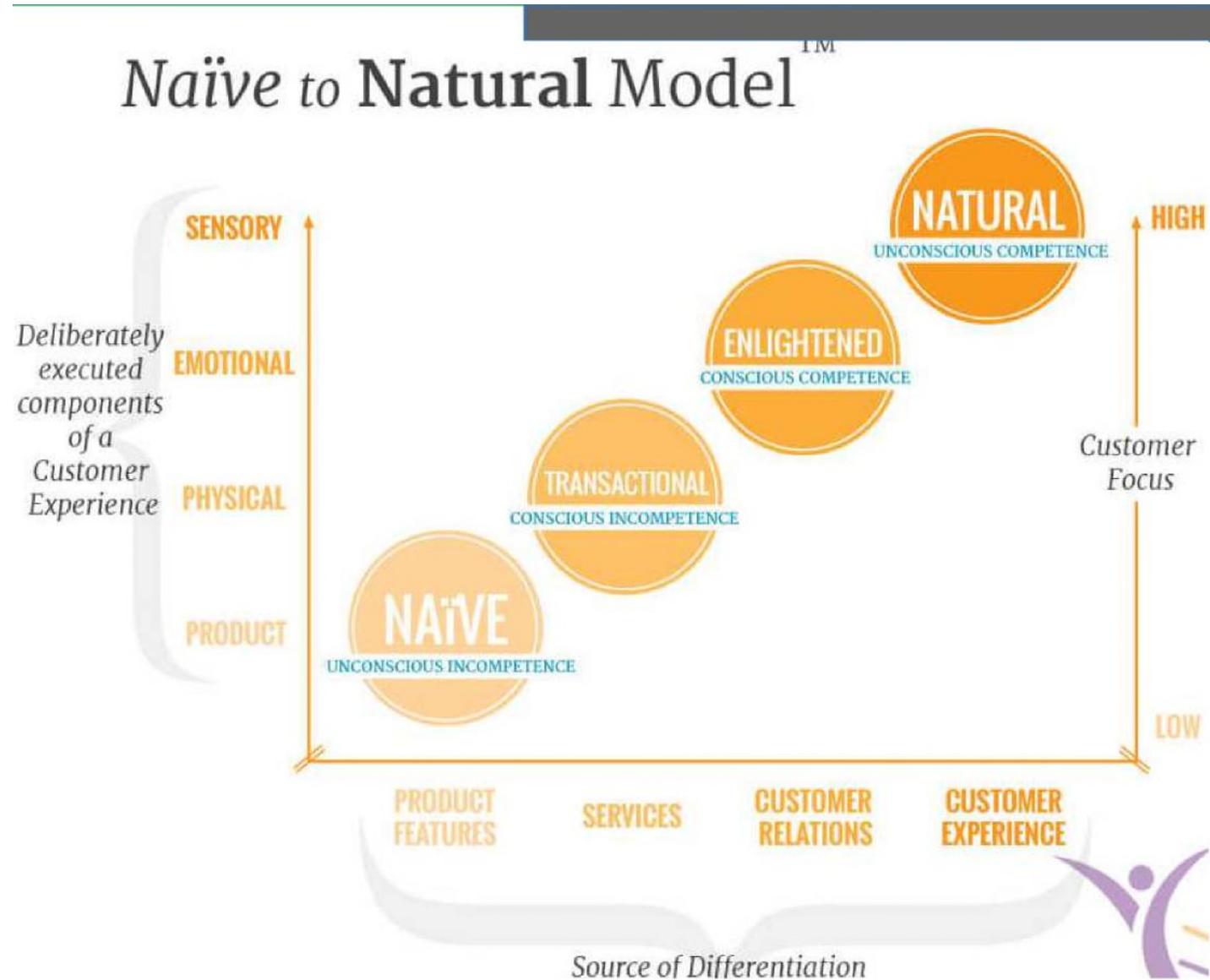
## OÙ EN ÊTES-VOUS ?

**Naive** : On ne se rend pas compte qu'on néglige le vécu du patient

**Transactional** : On se rend compte qu'on ne tire pas suffisamment avantage du feedback du patient

**Enlightened**: On cherche activement à s'appuyer sur l'expérience du patient

**Natural**: L'organisation capitalise spontanément sur le feedback du patient



# POURQUOI L'EXPERIENCE PATIENT DEVIENT-ELLE INCONTOURNABLE ?

Amah Kouevi

Conférence « l'expérience patient : une nouvelle coopération à inventer »  
21 octobre 2019, Hôpital européen Georges Pompidou

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

[experiencepatient.fr](http://experiencepatient.fr)

