

Atelier 1 - Capter l'expérience patient

Comment capter l'expérience patient ?

OUTILS

Entretiens individuels :

Permet que les gens racontent. Un questionnaire semi-directif est à préparer en amont.

Focus group : Permet d'obtenir l'avis d'un groupe spécifique.

Méthode AMPPATI: Permet de suivre et observer un patient sur un segment de son parcours (ex: accueil, consultation, repas).

Méthode de l'observation « mouche sur le mur »: permet de se faire une idée générale par l'observation (ex: dans un service d'urgences).

ACTEURS

Les patients que l'on interroge

Les personnes en charge de la qualité de l'établissement de soins

La direction de l'établissement de soins

Les représentants des usagers

Les associations de patients

=> **Le choix précis des personnes à mobiliser est à définir en fonction de l'objectif recherché**

ETAPES

Informier les acteurs:

Incontournable quelles que soient les démarches entreprises.

Utiliser les informations déjà disponibles:

Permet de voir ce qui ne va pas et sera à éclairer avec le recueil de l'expérience patient (ex: questionnaire, recueil des plaintes et réclamations).

Définir le périmètre de l'observation:

Va dépendre de ce que l'on cherche à savoir précisément.

Evaluer: faire une seconde enquête après la mise en place de changements pour voir s'ils conviennent.

Atelier 1 - Capter l'expérience patient

Pourquoi capter l'expérience patient ?

Améliorer ce qui se passe dans l'établissement / Rendre plus humain le parcours des patients dans l'établissement

Identifier des besoins précis communs à l'ensemble des patients (ex: être rassuré lors de son passage aux urgences en expliquant les étapes et pourquoi la prise en charge est longue). L'expérience patient concerne des éléments tangibles et va plus loin que les questionnaires.

Soutenir le service qualité de l'établissement et les professionnels

Faire passer des messages des patients auprès du service qualité pour qu'il prenne des mesures appropriées (ex: instaurer la présence d'une personne salariée de l'établissement pour renseigner lors des admissions lorsque des problèmes avaient été identifiés à cette étape du parcours).

Pouvoir faire savoir à l'établissement ce qui se passe bien, cela aide à maintenir l'enthousiasme des professionnels.

Agir en prévention / Avoir un accompagnement global

Faire émerger des difficultés peut permettre de prendre des mesures préventives, en complément du travail de la commission des usagers sur les plaintes et réclamations, qui concernent des incidents se sont déjà produits.

Prendre en compte les besoins des patients, au-delà de la prise en charge purement médicale, et formuler des projets d'amélioration de l'établissement en fonction de ces besoins.

Faire connaître le rôle des RU

Les représentants des usagers ont un rôle important à jouer dans le recueil de l'expérience patient et cela peut les aider à faire connaître leur rôle, notamment auprès des professionnels de santé:

- Pour les établissements où l'expérience du patient n'est pas prise en compte => le RU doit expliquer l'intérêt de cette démarche.
- Pour les établissements qui s'en soucient : importance de savoir précisément ce qui est à améliorer. Les questionnaires de satisfaction ne suffisent pas. Un récit est nécessaire, et il est possible avec le recueil de l'expérience patient.