

# RECUEILLIR L'EXPÉRIENCE PATIENT

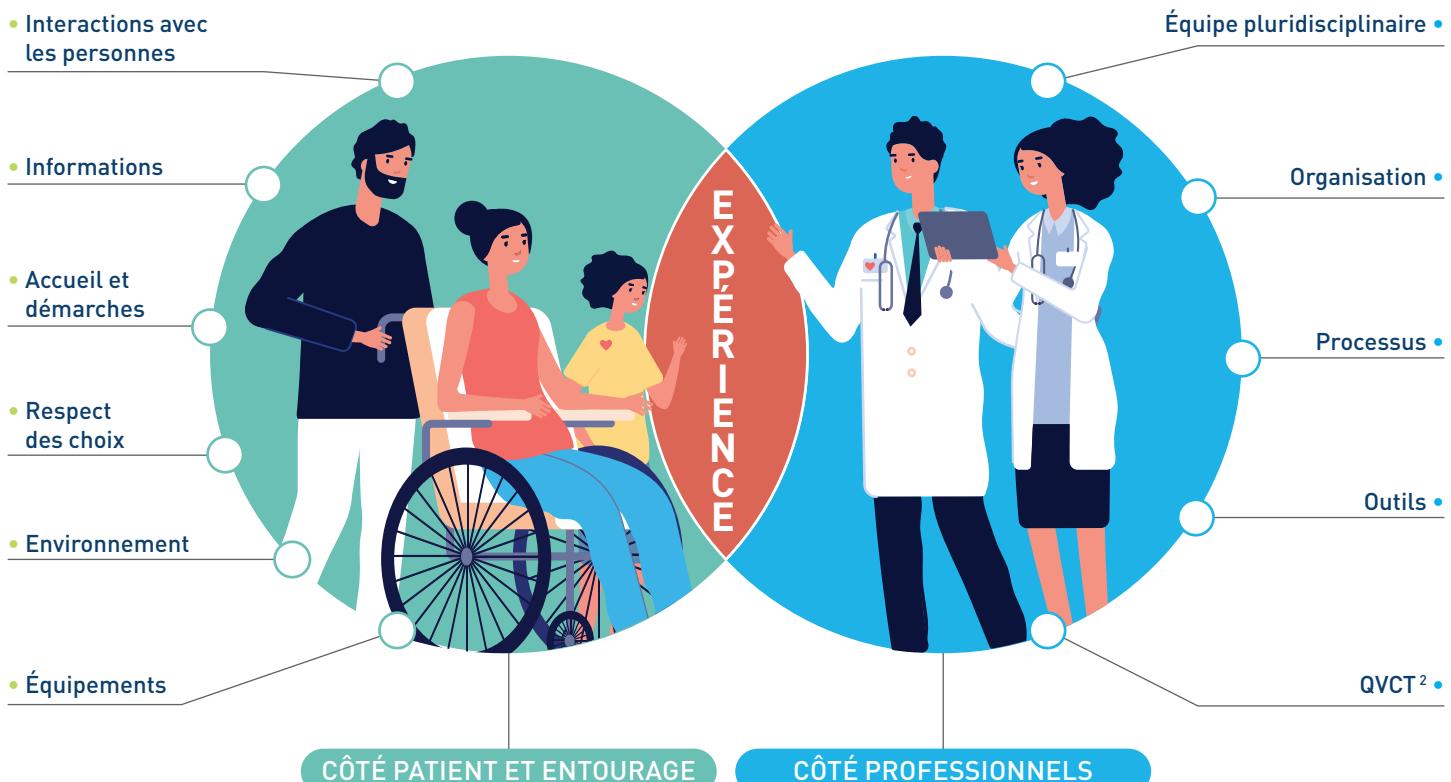
## → Qu'est-ce que l'expérience patient ?

C'est l'ensemble des interactions et des situations vécues par le patient ou son entourage au cours de son parcours de santé (avant, pendant et après une consultation ou hospitalisation). Ces interactions sont façonnées à la fois par l'organisation de ce parcours mais aussi par l'histoire de vie de la personne concernée.

L'expérience patient ne se limite pas à la relation du patient ou ses proches avec l'équipe médicale mais concerne aussi l'accueil, l'organisation, le confort et le suivi après le retour à domicile<sup>1</sup>.



## → Les facteurs influençant l'expérience patient



## → Les 3 dimensions de la mesure du point de vue du patient



1. Définition de l'Institut Français de l'Expérience Patient, inspirée par le Beryl Institute

2. Qualité de vie et des conditions de travail

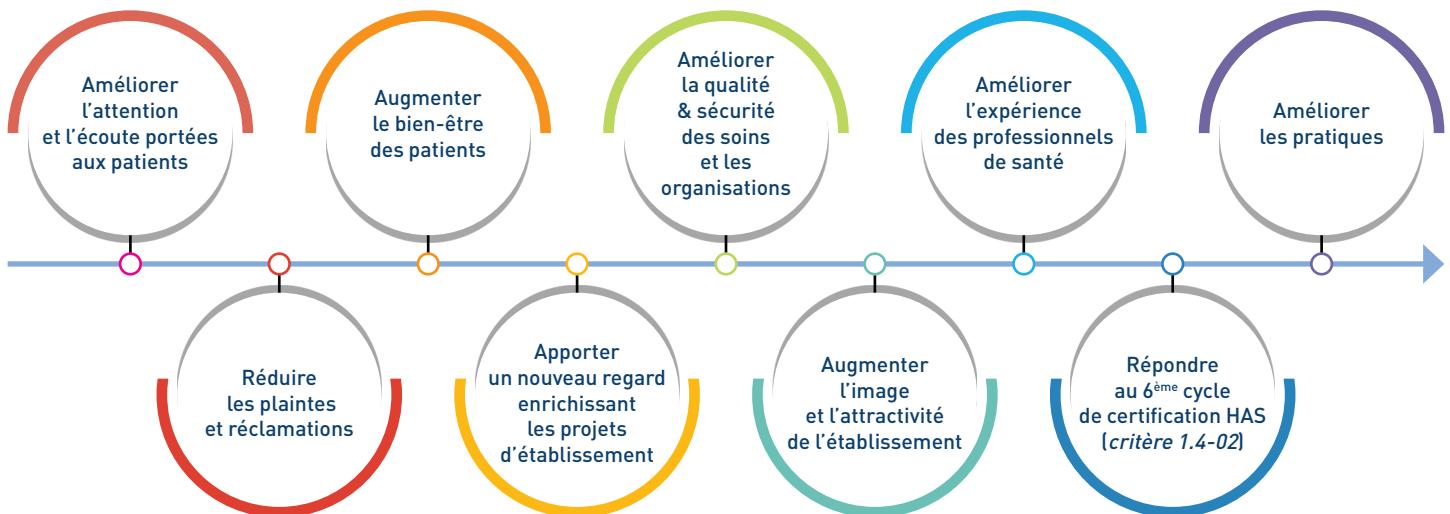
3. PREMs : Patient-reported experience measures (évaluation de l'expérience patient)

4. PROMs : Patient-reported outcome measures (perception des résultats des soins)

\* Résultats des soins mesurés par les médecins = CROMs (Clinician-Reported Outcome Measures)

# RECUEILLIR L'EXPÉRIENCE PATIENT

## → Pourquoi prendre en compte l'expérience patient ?



## → Comment s'y prendre ?



### Les méthodes et les outils de recueil de l'expérience patient à disposition

- Les observations (en immersion, shadowing, AMPATTI...)
- Les entretiens (individuels, collectifs, semi-directifs, focus group...)
- La collecte de données (PREMs, PROMs, Questionnaire de satisfaction, scores, commentaires...)

## → Les leviers pour améliorer l'expérience patient

