



Evaluer l'Expérience Patient

BEEP

Bureau de l'Évaluation de l'Expérience Patient

Florian Decousser

Directeur de la Qualité-Gestion des Risques, des
Droits des Patients et des Relations avec les Usagers
Hôpitaux universitaires Paris Sud

Contexte & objectifs



**Volonté de renforcer la collaboration
des professionnels, des représentants
des usagers et des patients**

L'expérience patient

Organisation participative et ascendante

Comité Qualité & Usagers



Patients
collaborateurs

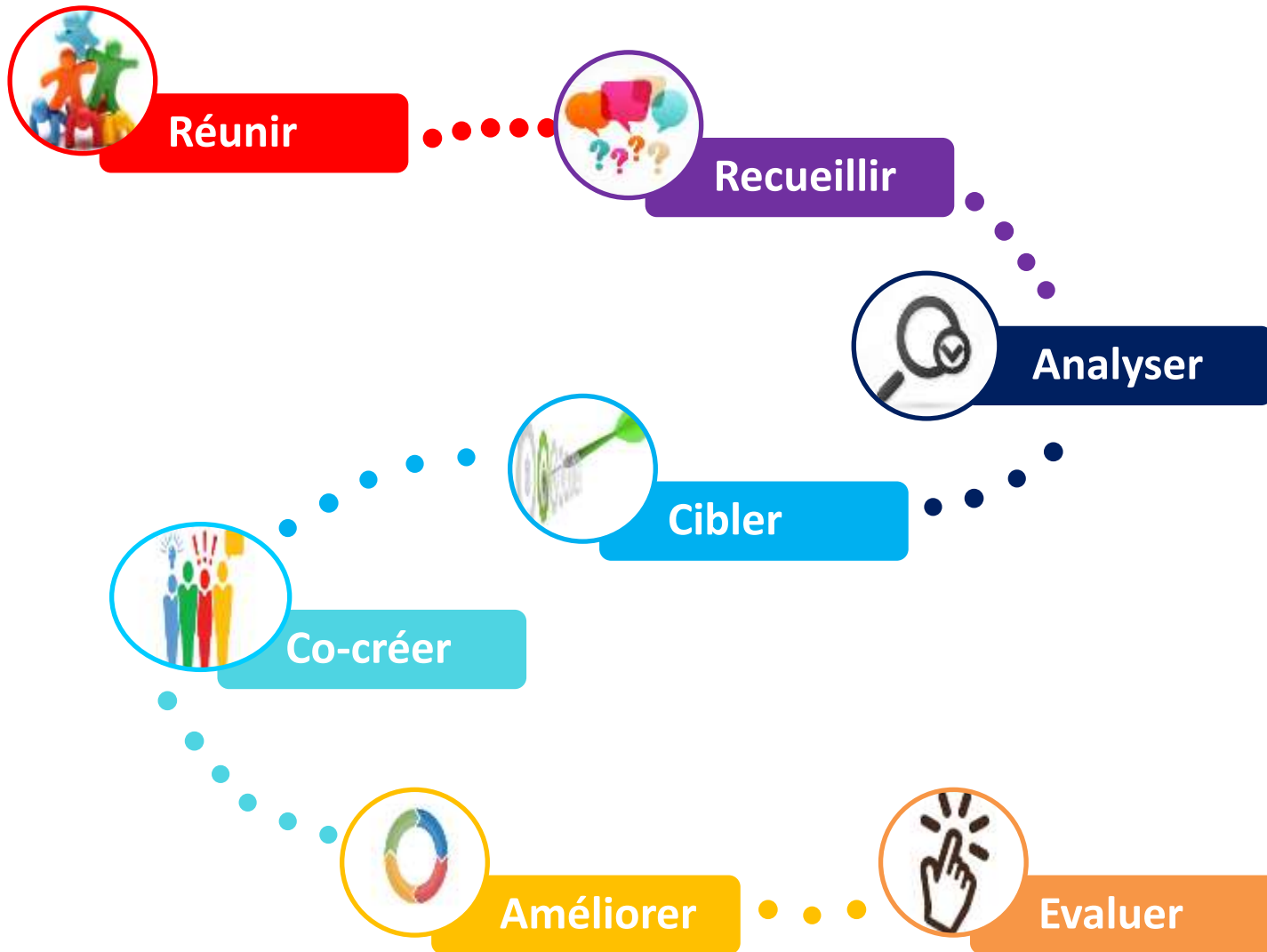


Professionnels
administratifs



Professionnels de
santé

Les 7 étapes du BEEP



Une application du BEEP

Optimisation du parcours patient à la

policlinique **26** Bicêtre

2 journées
2 auditeurs

Tirage
au sort

Consultations
de médecine
(18),
d'anesthésie (2)
et de chirurgie
(6)

6 primo-
consultants et
20 consultants

Entre 20 et 85
ans
Moy=55 ans

Guide de l'entretien patient

A

B

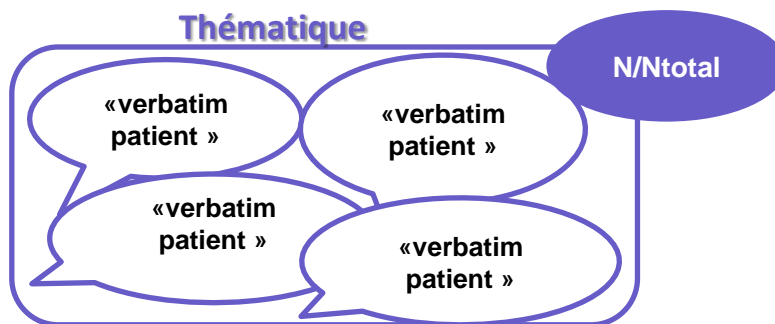
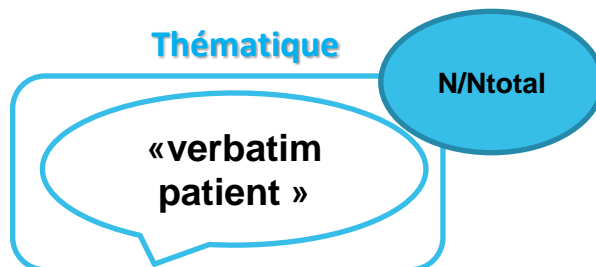
Thématiques	Questions	Son expérience (👉,👎,👏) → Pourquoi ?	Son besoin / Sa solution	Mots clés
① Convocation	Comment s'est passée votre prise de RDV ?			<input type="checkbox"/> SMS <input type="checkbox"/> Mail <input type="checkbox"/> Courrier <input type="checkbox"/> Tél
② Entrée hôpital	Comment êtes-vous venu à l'hôpital ?			<input type="checkbox"/> Bus <input type="checkbox"/> Métro <input type="checkbox"/> Voiture <input type="checkbox"/> Taxi <input type="checkbox"/> VSL/ambu <input type="checkbox"/> Parking
	Où êtes-vous allé en premier ?			<input type="checkbox"/> Accessibilité <input type="checkbox"/> Signalétique
	Comment êtes-vous parvenu à l'accueil de l'hôpital ?			<input type="checkbox"/> Accessibilité <input type="checkbox"/> Signalétique <input type="checkbox"/> Temps d'accès
③ Point d'information de l'hôpital	Comment avez-vous été informé ?			<input type="checkbox"/> Hall <input type="checkbox"/> Hôtesse <input type="checkbox"/> Ascenseur <input type="checkbox"/> Indications données
	Ensuite où vous êtes-vous dirigé ?			<input type="checkbox"/> Accessibilité <input type="checkbox"/> Signalétique

Analyse de l'expérience des patients

A

Carte des émotions des patients
nombre d'émotions exprimées/nombre total de patients

L'analyse de contenu



Prise en charge

8/26

« J'ai été bien reçu »

« Ils étaient gentils, on m'a dit de m'asseoir et d'attendre l'appel du médecin »

Signalétique

1/26

« J'ai vu les panneaux colorés c'est bien fait »

Salle d'attente

6/26

« C'est clair, lumineux, agréable et confortable »

« C'est bien décoré »

Ecoute

8/26

« Une écoute réelle et pourtant ça tourne ici »

« Impeccable, je lui explique ce que je souhaite et il me dit ce qu'il faut faire »

Hospitalité

11/26

« Mon médecin est attentionné »

« Il est rassurant »

« J'ai un très bon contact avec lui »

Compréhension

14/26

« Il m'a tout répété avec des mots simples »

« Il m'a expliqué ma maladie avec un dessin »

« Super, il m'a bien expliqué comment et pourquoi je dois prendre les médicaments »

Temps de consultation

3/26

« rapide mais cela a pris le temps que ça devait prendre »

Prise de Rd-Vs

11/18

« C'est mon Dr. qui a coordonné mes rd-vs et je reçois mes convocations à mon domicile »

« Le rdvs à la sortie c'est très important »

« J'ai pris rdvs à l'accueil, c'était rapide »

Policlinique

(Accueil/Salle d'attente)

Consultation médicale

Sortie

16/26

Signalétique

13/26

« Les post-it pour signaler les accueils c'est ridicule »

« A priori il y a deux accueils, mais je n'ai pas vu la signalisation »

Salle d'attente

5/26

« Les rangées de sièges sont trop serrées »

Organisation salle

« Un patient s'est fait engueuler devant moi, il n'avait pas entendu l'appel du médecin »

« On m'a pas dit le box du médecin, et où m'asseoir »

« Je ne savais pas où attendre pour l'attente à l'accueil »

« On ne m'a pas communiqué le temps d'attente »

Ecoute

4/26

« C'est un jeune Dr. qui parle à un vieux patient avec une certaine condescendance... »

Compréhension

3/26

« Il faut être un expert pour comprendre avec lui »

Temps de consultation

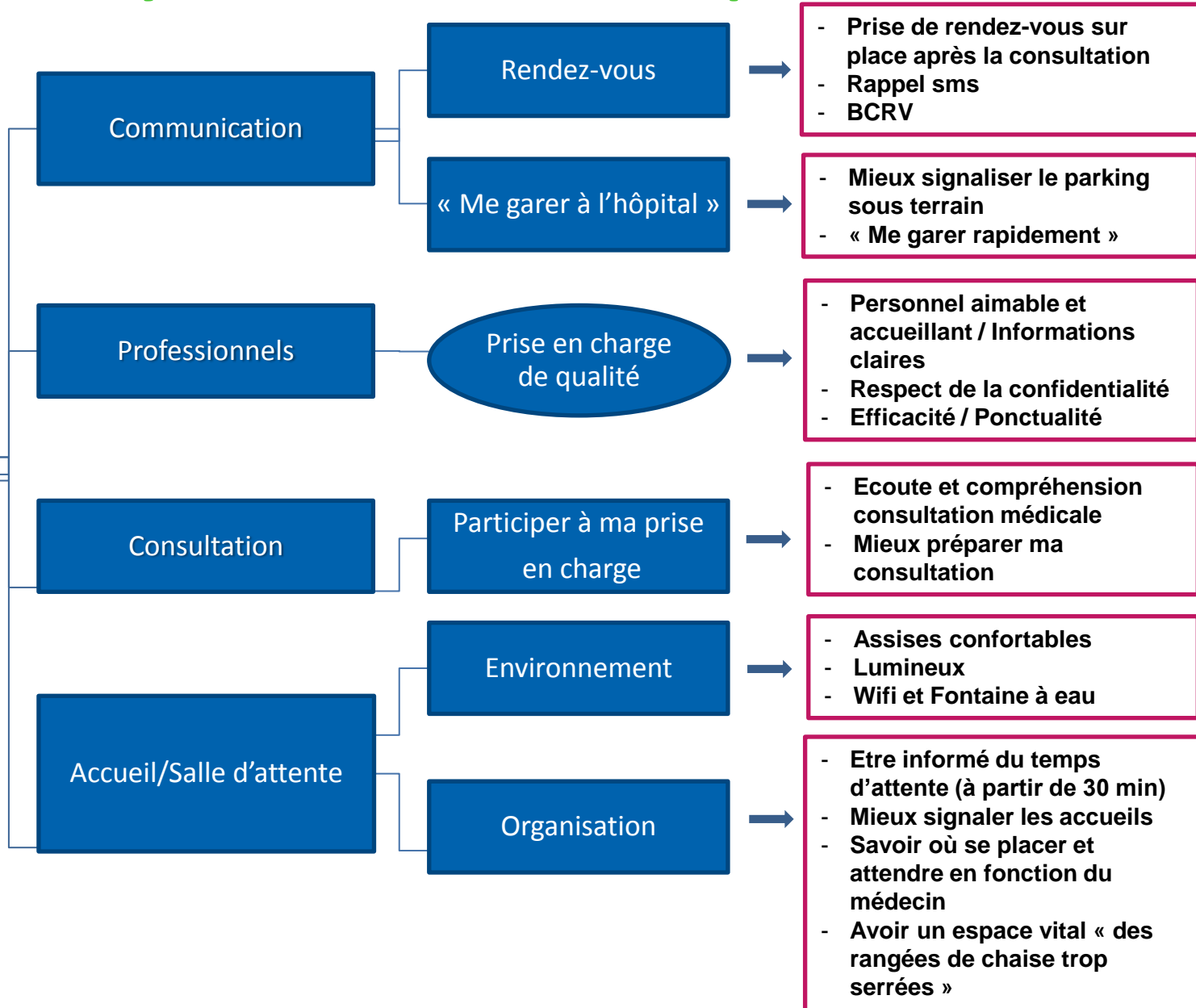
5/26

« C'est expéditif »

Analyse des attentes des patients

B

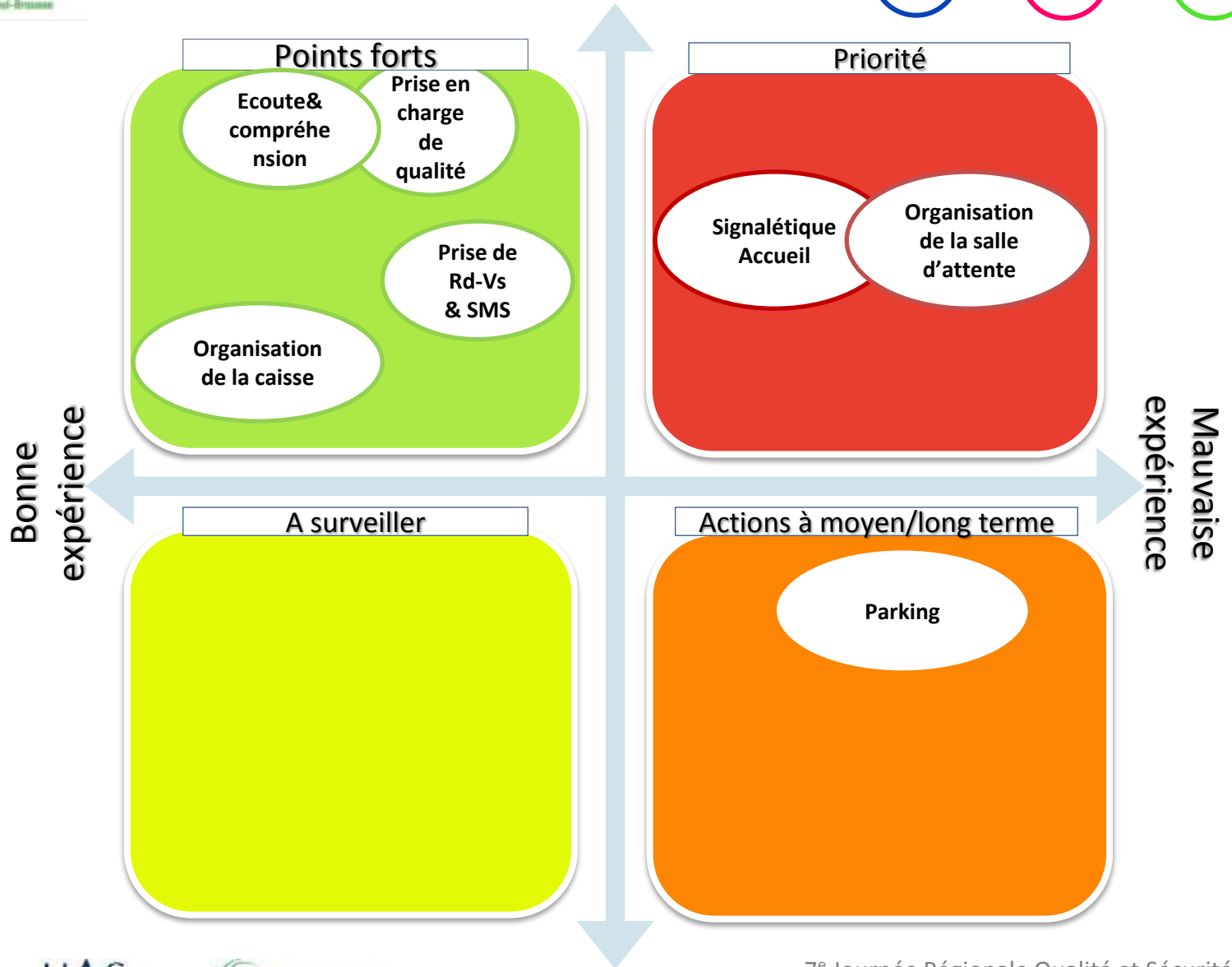
ATTENTES



Synthèse Attentes/Expérience des patients

Très important (10)

$$\textcircled{A} + \textcircled{B} = \textcircled{C}$$



Merci



4 Ouvrir l'hôpital au patient partenaire

LES ENJEUX	LES PROJETS
Approfondir le dialogue avec les usagers	<ul style="list-style-type: none"> ■ Créer une commission des usagers pour favoriser une expression plus directe des usagers et encourager la prise d'initiative ■ Permettre une meilleure information des usagers et des professionnels sur les droits du patient (journées de formation)
Des établissements accueillants et bienveillants	<ul style="list-style-type: none"> ■ Intensifier la collaboration avec les associations pour développer les prestations aux patients → Exemples : soins esthétiques, activité physique ■ Améliorer la prise de rendez-vous, en proposant notamment la prise de rendez-vous directe en ligne aux primo-consultants ■ Améliorer l'information des accompagnants → Exemple : amitié de jeunes du service civique ou SAU ■ Créer une consultation dédiée aux aidants en gériatrie ■ Diffuser la culture de la bientraitance

LES ENJEUX	LES PROJETS
Une politique qualité centrée sur le patient	<ul style="list-style-type: none"> ■ Optimiser les parcours patient à partir : <ul style="list-style-type: none"> • de l'expérience patient : mise en place du bureau de l'évaluation et de l'expérience patient* • de la méthode du patient traceur dans le cadre de la démarche de certification v2014.
Développer les programmes d'éducation thérapeutique du patient	<ul style="list-style-type: none"> ■ Créer une unité transversale d'éducation thérapeutique pour favoriser l'implication du patient et lui permettre d'être acteur de sa prise en charge

*Le bureau de l'évaluation et de l'expérience patient

Collaboratif, le bureau de l'évaluation et de l'expérience patient associe les professionnels et les représentants des usagers pour recueillir et analyser la parole des patients. L'équipe espère les moments où l'expérience des patients est la plus marquante afin d'interagir avec un patient partenaire les améliorations à apporter. Une coopération internationale a été initiée entre le Groupe Hospitalier et le CHU de Québec sur cette thématique.