

Cerner l'expérience des patients

INSTRUCTION

Pourquoi est-il important de cerner l'expérience des patients?

De plus en plus de renseignements démontrent que l'amélioration de l'expérience du patient permet de réduire son stress, d'accélérer sa guérison et d'améliorer son état de santé. De nombreuses recherches et stratégies concernant la façon d'améliorer l'expérience du patient viennent du Service national de la santé (SNS) du Royaume Uni. Pour bonifier l'expérience du patient, le SNS a élaboré la théorie de la co-conception fondée sur l'expérience (« Experience Based Co-Design », aussi connue comme la EBCD approach TM). La co-conception fondée sur l'expérience consiste essentiellement en un ensemble de principes mis en œuvre au moyen de divers outils qui permettent de cerner l'expérience des patients, des aidants et du personnel par des discussions, l'observation et des entrevues filmées.¹

L'accent est mis sur l'« expérience » du patient, et non sur sa « satisfaction » : il faut prendre en compte le point de vue du patient concernant les soins qu'il a reçus et procéder à un rapprochement entre lui et les fournisseurs de soins pour déterminer, en fonction de l'expérience de chacun, comment ces soins peuvent être améliorés.

L'approche consistant à améliorer les soins de santé selon l'expérience des patients est unique, parce qu'elle est axée sur la compréhension des expériences vécues par les patients, les aidants et les membres du personnel dans leurs interactions les uns avec les autres ainsi qu'avec les services de santé. Dans l'évaluation de l'expérience des patients, leur satisfaction à l'égard des processus, par exemple la vitesse et l'efficacité avec laquelle ils sont pris en charge dans le système, n'est pas prise en compte. Explorer l'expérience du patient signifie plutôt :

faire ressortir délibérément les émotions subjectives et personnelles éprouvées par le patient et l'aidant à des moments cruciaux du processus de soins. Cette méthode consiste à encourager les patients et les aidants à « raconter leur histoire », à se servir de ces témoignages pour repérer les moments du processus de soins où l'expérience des patients est la plus marquée, ainsi qu'à collaborer avec les patients, les aidants et le personnel de première ligne pour recréer ces expériences, et non simplement des systèmes et des processus. [traduction libre]²

Moyens pour cerner l'expérience des patients aux différentes étapes du cadre d'amélioration de la qualité

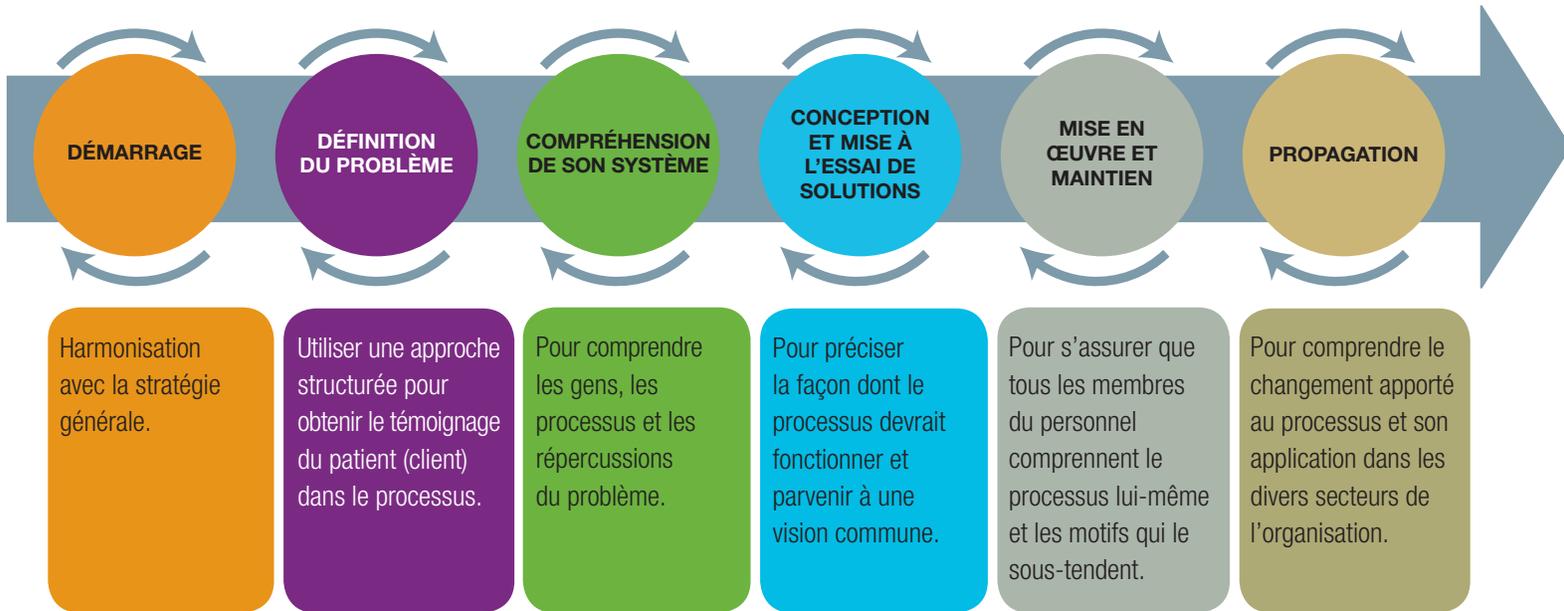
Pour fournir des soins de santé de haute qualité et significatifs aux patients, nous devons leur demander (clients externes) comment ils se sentent lorsqu'ils demandent et reçoivent des soins de santé et des services connexes. Nous devons demander aux fournisseurs de soins de santé (les clients internes) comment ils se sentent lorsqu'ils fournissent ces services de soins de santé. Il convient de faire participer l'ensemble des clients du secteur de la santé au processus d'amélioration de la qualité afin d'améliorer la prestation de soins de santé.

¹ THE KING'S FUND: IDEAS THAT CHANGE HEALTH CARE [s.d.]. *Is Experienced Based Co-Design for You?*, [en ligne]. [<http://www.kingsfund.org.uk/projects/point-care/ebcd/experience-based-co-design-intro>] (Consulté le 23 juillet 2013).

² NHS: INSTITUTE FOR INNOVATION AND IMPROVEMENT [s.d.]. *The ebd approach (experience based design)*, [en ligne]. [[http://www.institute.nhs.uk/quality_and_value/experienced_based_design/the_ebd_approach_\(experience_based_design\).html](http://www.institute.nhs.uk/quality_and_value/experienced_based_design/the_ebd_approach_(experience_based_design).html)] (Consulté le 23 juillet 2013).

Cerner l'expérience des patients

INSTRUCTION



Étapes pour cerner l'expérience des patients

1. Cerner l'expérience des patients

- Sondage et questionnaire sur l'expérience.
- Groupes de discussion et entrevues pour mieux comprendre l'expérience des clients.
- Pour en savoir plus sur ce processus, veuillez consulter *La voix du client* de QSSO.

2. Comprendre l'expérience des patients

- Déterminer quelles sont les émotions éprouvées par les clients.
- Déterminer les « points de service » (les moments où les clients interagissent avec un service) du processus de prestation de soins de santé. Différencier clairement les processus auxquels les patients participent de ceux auxquels ils ne participent pas.
- Mettre en correspondance les émotions positives et négatives et les points de service.



- Comprendre les répercussions des expériences positives et négatives sur les comportements et les résultats (pour les personnes qui demandent des soins et celles qui les fournissent).

Cerner l'expérience des patients

INSTRUCTION

3. Améliorer l'expérience des patients

- Journée de participation des patients et du personnel.
- Cerner les problèmes.
- Proposer des solutions aux problèmes. Faire participer le personnel et les patients à une séance de remue-méninges pour favoriser les expériences de soins ainsi que pour améliorer la prestation de soins et de services.
- Planifier les prochaines étapes et se demander « qu'allons nous vérifier? ».

4. Mesurer l'amélioration

- Noter les aspects objectifs (comme la réduction du nombre de réadmissions) et les aspects subjectifs (p. ex. ce que les patients éprouvent par rapport à leur expérience) pour obtenir le meilleur portrait possible.
- Mesurer avant et après la mise en œuvre des changements.
- Pour en savoir plus sur ce processus, veuillez consulter le guide d'introduction Mesures de QSSO.

De quoi ai je besoin pour utiliser cet outil?

Matériel

- Caméras, matériel relatif aux scénarios, supports pour enregistrer les témoignages des patients concernant leur expérience.
- Espace réservé aux entrevues et aux conversations.
- Affiches et présentations PowerPoint pour faire part des constatations aux autres.

Temps

Deux à trois heures sont nécessaires pour obtenir tous les renseignements sur l'expérience des patients. La durée du processus dépendra de l'expérience en question et de la méthode d'analyse des données recueillies.

Organisation et planification

- Un groupe de dix membres du personnel et de patients est idéal pour la schématisation des émotions.
- Vaste pièce avec un espace vide sur le mur.
- Sur une grande feuille de papier, inscrivez les étapes du processus qui sont à améliorer, ajoutez une échelle des émotions s'étendant, du bas vers le haut, des émotions négatives aux émotions positives.
- Déterminer les points de service du processus et les mettre en correspondance avec les émotions sur l'échelle pour repérer les aspects à améliorer.

Quels trucs et astuces peuvent faciliter ce processus?

- Ne pas intervenir, observer et écouter.
- Ne pas sauter aux conclusions ni se précipiter pour proposer des solutions.
- Ne pas laisser les membres du personnel s'emparer du processus de co-conception.