

Expérience patient et usager : des outils pour faciliter son recueil et construire des solutions avec les patients

L'Anap diffuse trois publications pratiques pour faire de l'expérience patient et usager un levier de performance majeur des établissements de santé et médico-sociaux. Ces productions posent les notions clés et fournissent des outils opérationnels pour permettre aux professionnels d'intégrer l'expérience patient et usager. Elles seront complétées dans les prochaines semaines par un site web dédié à l'expérience patient et un appui terrain.

Avec l'appui de son réseau d'experts de terrain, l'Anap a réalisé trois publications complémentaires et directement opérationnelles pour donner à l'ensemble des professionnels des établissements de santé et médico-sociaux les clés et outils pour se lancer.

Clarifier le concept pour faciliter l'action

« Expérience patient et usager : 4 piliers pour en faire un levier de performance »

Pour nombre de professionnels, le concept d'expérience patient et usager reste flou ce qui ne facilite pas un passage à l'action rapide. Cette publication offre une définition précise du concept et des enjeux de sa mise en place, autour de 4 piliers :

- S'intéresser au vécu
- Considérer tous les temps qui construisent l'expérience patient et usager
- Prendre en compte toutes les influences
- Prendre en compte toutes les facettes de l'expérience patient et usager

Outils pour les professionnels

« Recueillir l'expérience patient et usager »

Cette publication regroupe 15 fiches pratiques sur les techniques de recueil de l'expérience patient à choisir en fonction des enjeux et des moyens à disposition :

- Techniques d'observations
- Entretiens : semi-directif, directif, en contexte, focus group...
- Auto-documentation : supports à destination des personnes concernées, journal de bord
- Collectes et analyse des données : PREMS, PROMS, utilisation des data, questionnaires et sondages, scores et notes.

Cette publication prodigue également des conseils opérationnels pour traiter et exploiter les données recueillies avant de passer à l'étape de construction de solutions avec les patients et usagers.

« Construire des solutions avec le patient pour améliorer son expérience »

7 fiches pratiques détaillent les techniques clés pour embarquer les patients et usagers dans la construction de solutions : génération d'idées, atelier de co-construction, prototype et phase de test...

Inspirer et accompagner

En parallèle, l'Anap a diffusé le 13 avril une webconférence, en partenariat avec Shared Patient eXperience (SPX), destinée à partager les bonnes pratiques et conseils opérationnels des professionnels de terrain. Cette webconférence a réuni près de 1500 professionnels.

Dans les prochaines semaines, l'Anap mettra en ligne un site dédié à l'expérience patient et usager qui donnera accès à :

- Des cas d'usage de professionnels ayant fait de l'expérience patient un levier de performance
- Des modèles et outils pratiques directement utilisables pour compléter les fiches pratiques et publications.
- Un panorama de solutions numériques qui facilitent le recueil et le traitement de l'expérience patient et usager.

L'Anap va également lancer prochainement un nouvel appui terrain pour accompagner concrètement des professionnels dans la mise en place d'une démarche expérience patient pérenne et opérationnelle.

- [Télécharger les publications de l'Anap](#)
- [Rejoindre la communauté de pratique « Expérience patients et usagers » de l'Anap](#)

À propos de l'Anap

L'Agence nationale de la performance sanitaire et médico-sociale est une agence publique de conseil et d'expertise qui agit avec et pour les professionnels des établissements sanitaires et médico-sociaux. Depuis 2009, elle a pour mission de soutenir, d'outiller et d'accompagner les établissements dans l'amélioration de leur performance sous toutes ses dimensions. Pour la mener à bien, l'Anap propose une offre d'accompagnement globale : diffusion de contenus opérationnels, organisation et animation de la mise en réseau et intervention sur le terrain.

Contact presse : direction de la communication et de l'impact benjamin.azogui@anap.fr 06 11 66 48 13