

La grande majorité des professionnels identifie les impacts positifs de l'amélioration de l'Expérience Patient sur :

La qualité des soins

Les relations soignants-soignés

Leur bien-être

La situation financière des établissements



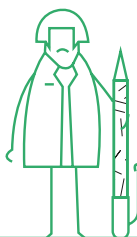
2 leviers d'actions à investir en priorité :



Le développement des compétences



L'amélioration des conditions de travail des collaborateurs



76% des médecins ...

54% des paramédicaux...

... déplorent les lacunes de leur formation initiale en la matière.

Rejoignez-nous dès à présent et déclinez dans votre établissement la campagne nationale 2020/2021 du baromètre de l'expérience patient !

En relayant le questionnaire auprès de vos équipes, vous recevrez vos résultats, vous pourrez ainsi mieux comprendre la dynamique au sein de votre établissement/groupe, vous comparer aux autres et ainsi préparer vos futures initiatives en matière d'expérience patient.

Pour participer, envoyez un mail à [institut@experiencepatient.fr](mailto:institut@experiencepatient.fr) avant le 15 avril 2020



Enquête réalisée sur Internet entre le 3 octobre et le 12 novembre 2019 auprès de 1 405 professionnels exerçant en établissement de santé ou médico-social, en miroir d'une étude online auprès 2 401 Français menée entre le 16 septembre et le 4 octobre 2019. Un échantillon national représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus, avec un focus spécifique sur les personnes suivant un traitement au long cours.

Le baromètre de l'expérience patient 2019/2020 a été réalisé avec le soutien de la Fondation Adrea et de Sodexo.



Pour un patient, il n'y a pas que le résultat clinique qui compte ! Le bien-être, la considération, l'information, la prise en compte de la douleur, le confort, ... etc. C'est pourquoi le baromètre de l'Expérience Patient cherche à caractériser les facteurs qui influencent l'expérience globale du patient. Il permet aussi de mieux comprendre ce qui freine ou stimule l'action des professionnels pour faire progresser la prise en compte de l'Expérience Patient.

# BAROMÈTRE de L'EXPÉRIENCE PATIENT



Un instrument de sensibilisation et de pilotage de l'amélioration de la qualité au sein du système de santé



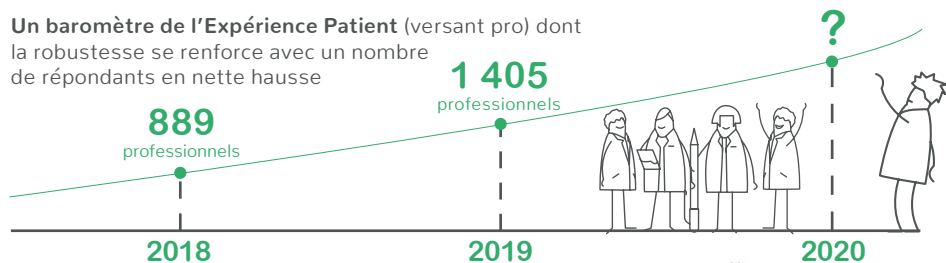
Pour un système de santé + accueillant, + à l'écoute, + humain qui réponde pleinement aux attentes des citoyens [experiencepatient.fr](http://experiencepatient.fr)

[institut@experiencepatient.fr](mailto:institut@experiencepatient.fr)

@xp\_france

[institut-de-l-exp%C3%A9rience-patient](https://www.linkedin.com/company/institut-de-l-exp%C3%A9rience-patient)

Un baromètre de l'Expérience Patient (versant pro) dont la robustesse se renforce avec un nombre de répondants en nette hausse



### L'EXPÉRIENCE PATIENT ...

un concept qui fait de nouveaux «adeptes» chaque année



**20%**

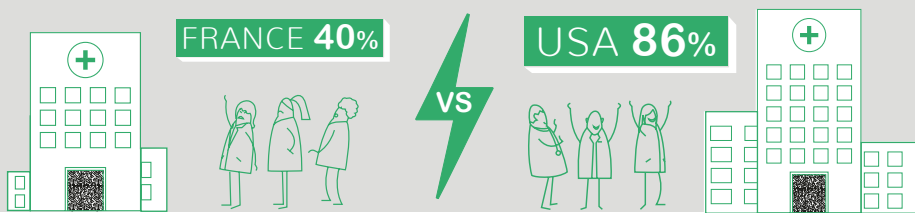
des professionnels\* ont découvert «l'Expérience Patient» dans l'année précédant l'enquête.

\* Ils étaient 17% en 2018.



### POURCENTAGE D'ÉTABLISSEMENTS VÉRITABLEMENT ENGAGÉS DANS L'EXPÉRIENCE PATIENT

En comparaison d'une enquête analogue du *Beryl Institute*, aux Etats-Unis, notre baromètre met en évidence un flagrant retard dans la prise en compte de l'Expérience Patient dans les établissements français :



Pour franchir un cap, les directions d'établissements devront surmonter le défi du passage à l'acte et accompagner les discours de réalisations concrètes.

**85%**

des directions sont prêtes à s'engager.



Au 1<sup>er</sup> rang des actions engagées figurent de «simples annonces» d'une stratégie tournée vers l'amélioration de l'Expérience Patient.

### À RETENIR

Une motivation très élevée  
+  
Un engagement opérationnel assez faible  
= Un important potentiel de développement de l'Expérience Patient



Le baromètre de l'Expérience Patient (versant usagers) est venu compléter notre dispositif en 2019. **2 400 Français**, dont près de 1 000 personnes vivant avec une maladie chronique, nous livrent leur point de vue, et répondent en quelque sorte à celui exprimé par les professionnels.

### DES POINTS DE CONSENSUS ...

Selon les usagers, les professionnels de santé sont meilleurs

TECHNICIENS  
8,2 / 10



PÉDAGOGUES  
7,7 / 10

ce que reconnaissent aussi les professionnels eux-mêmes.

### ... MAIS AUSSI DES DIVERGENCES

**73%**

Des professionnels estiment prendre suffisamment en compte le vécu des patients et des familles pour améliorer la prise en charge et l'accompagnement ...



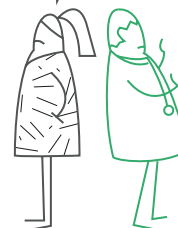
**58%**  
seulement

... Des usagers partagent cet avis.



**Seuls 12%**

des Français affirment partager souvent leur Expérience Patient avec les professionnels.



**9 français sur 10**

sont convaincus de l'utilité de ce partage d'expérience et conçoivent les bénéfices d'une meilleure prise en compte de l'Expérience Patient.



### À RETENIR

Faible propension des patients à partager leur expérience  
x  
Forte valeur ajoutée du partage d'expérience  
= Amélioration modérée de la qualité