



l'anap

agence nationale de
la performance sanitaire
et médico-sociale

RECUEILLIR L'EXPÉRIENCE PATIENT ET USAGER





SOMMAIRE

Les 4 familles de recueil	4
• Les observations	5
• Les entretiens	9
• L'auto-documentation	13
• La collecte et l'analyse de données	15
Exploiter votre recueil	20

REMERCIEMENTS

Un grand merci à tous les membres du réseau d'experts pour leur contribution. Leur expertise a été déterminante pour la qualité et la pertinence de ce travail.

NOTE DE L'ANAP

Pour simplifier la lecture, nous employons les termes « **d'expérience patient** » dans un sens élargi. L'usage de cette expression couvre l'expérience de toutes les personnes concernées, qu'il s'agisse des patients d'établissement sanitaire ou des personnes prises en charge en structure médico-sociale.

La réutilisation des productions de l'Anap est autorisée, sous réserve que les informations qu'elles contiennent ne soient pas altérées, que leur sens ne soit pas dénaturé et que leurs sources et date de dernière mise à jour soient mentionnées. Toute réutilisation à des fins commerciales doit faire l'objet d'un échange préalable avec l'Anap.

Fiche 1

L'OBSERVATION MUETTE

AUTRES NOMS : « FLY ON THE WALL », OBSERVATION POSTÉE

Vous vous postez à un endroit, et observez les comportements et activités sans y prendre part.

TEMPS DE PRÉPARATION	TEMPS TERRAIN	MATÉRIEL
Moins d'une demi-journée	Max. 1 jour/session Prévoir au moins 3 sessions	Appareil photo, carnet, stylo. Grille d'observation

AVANT LA SESSION D'OBSERVATION

Préparez une grille d'observation qui guidera votre prise de notes sans rien oublier.

LE JOUR J

- 1 **Positionnez-vous** dans l'espace qui vous intéresse et faites-vous le plus discret possible pour observer tout ce qui se joue dans cet espace.



NOTRE CONSEIL

Postez-vous plusieurs fois au même endroit pour identifier les comportements redondants : cela permet de faire émerger des « pattern d'usage » sur lesquels travailler.

- 2 **Notez** autant d'informations que possible :

- **Ce que les personnes font** : actions, interactions, décisions, hésitations, etc.

Par exemple : discussions avec du personnel, regard sur la signalétique.

- **Ce qu'elles ne font pas**

Par exemple : des supports de communication qu'elles ne regardent pas, des espaces qu'elles n'investissent pas.



NOTRE CONSEIL

Pensez à observer les comportements de « contournement » (les évitements, les détournements d'usage d'un objet ou d'un lieu). Ils peuvent témoigner d'un manque d'information ou d'une incompréhension.

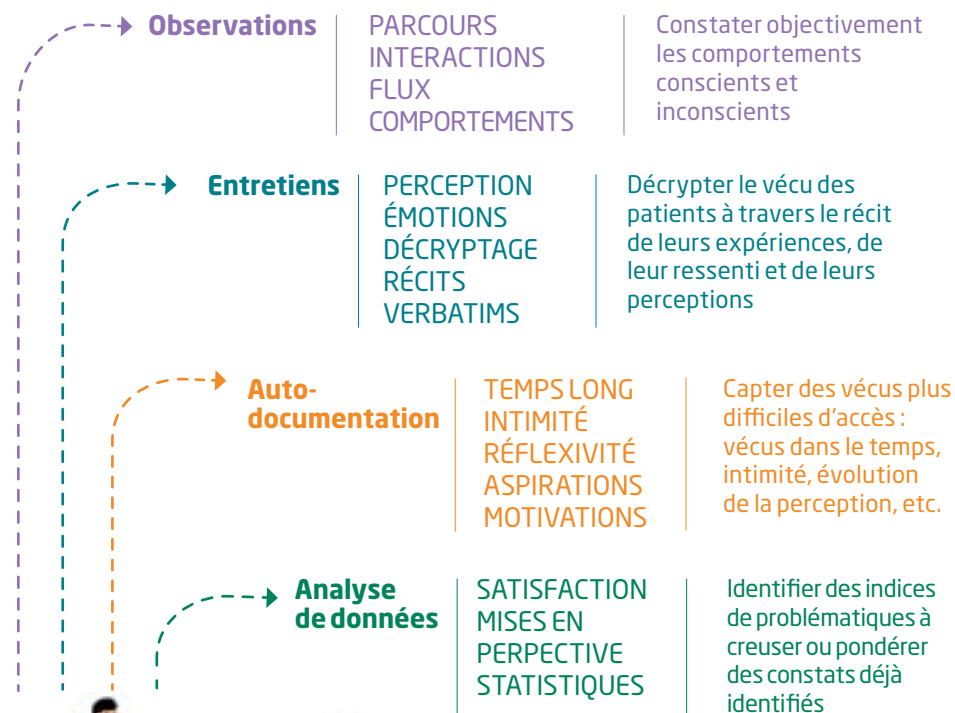
MODÈLES ET OUTILS

- Grilles d'observation
- Fiche Posture et éthique de l'observation

➔ Téléchargez ces modèles sur www.anap.fr/S/experience-patient

LES 4 FAMILLES DE RECUEIL DE L'EXPÉRIENCE PATIENT

Les méthodes de recueil de l'expérience patient s'utilisent de manière combinatoires et complémentaires. Assurez-vous d'en utiliser plusieurs, en fonction de vos objectifs, et d'en croiser les résultats.



Fiche 2

L'IMMERSION

AUTRES NOMS : VIS MA VIE, OBSERVATION PARTICIPANTE

Vous intégrez un environnement de façon active en endossant le rôle de la personne dont vous souhaitez comprendre le vécu.

TEMPS DE PRÉPARATION	TEMPS TERRAIN	MATÉRIEL
Moins d'une demi-journée	De quelques heures à plusieurs jours	Appareil photo, carnet, stylo. Grille d'observation

AVANT LA SESSION D'IMMERSION

- 1 **Identifier les contextes** dans lesquels l'immersion permettra de mieux comprendre le vécu des personnes et les sujets qui vous interrogent.
- 2 **Préparez une grille d'observation** qui guidera votre prise de notes sans rien oublier.



NOTRE CONSEIL

Faites cette grille dans un petit format ou un carnet pour ne pas gêner votre participation.

LE JOUR J

- 1 **Intégrez-vous dans le contexte** choisi en endossant le rôle clé.
Par exemple : vous pouvez prendre le rôle d'un patient ou d'une personne d'accueil.
- 2 **Documentez votre vécu** en notant : ce que vous observez, ce qui vous interpelle, etc.



NOTRE CONSEIL

Pour une immersion riche d'enseignements, prévoyez un temps suffisamment long pour dépasser la phase d'appréhension du terrain. Plus vous serez à l'aise et intégré dans la situation, plus vous pourrez faire des constats objectifs.

MODÈLES ET OUTILS

- Grilles d'observation
- Fiche Posture et éthique de l'observation

➔ Téléchargez ces modèles sur
www.anap.fr/S/experience-patient

Fiche 3

LE SHADOWING

AUTRE NOM : TOUR GUIDÉ

Vous suivez une personne de façon rapprochée pour comprendre son parcours et capter en temps réel son ressenti, son vécu et ses difficultés.

TEMPS DE PRÉPARATION	TEMPS TERRAIN	MATÉRIEL
Moins d'une demi-journée	Max. une demi-journée/session	Appareil photo, carnet, stylo. Grille d'observation

AVANT LA SESSION DE « SHADOWING »

Clarifiez avec la personne le périmètre d'observation, en veillant notamment à :

- Préciser les zones dans lesquelles elle accepte d'être suivie.
- Indiquer le caractère anonyme des données collectées et leurs finalités.
- Rassurer et mettre à l'aise sur l'exercice : aucun jugement ne sera porté sur ce qui va se dérouler, seulement une volonté de comprendre la réalité.



NOTRE CONSEIL

En vous focalisant sur une personne, vous pouvez surestimer certains comportements. Pour limiter cet effet, prévoyez plusieurs sessions avec des personnes différentes.

Préparez une grille d'observation qui vous permettra de guider vos notes sans rien oublier.

LE JOUR J

- 1 **Suivez la personne** en vous laissant guider, sans intervenir.
- 2 **Documentez son parcours** en notant un maximum de détails : étapes, postures, remarques, etc.
- 3 **Débriefez à chaud avec la personne** : la séquence d'observation pourra se poursuivre par un entretien afin de décrypter ce qui vient d'être observé.



NOTRE CONSEIL

Votre présence peut influencer les comportements en début de processus. Laissez le temps à la personne de vous « oublier » et d'adopter un comportement le plus naturel possible.

MODÈLES ET OUTILS

- Grilles d'observation
- Fiche Posture et éthique de l'observation

➔ Téléchargez ces modèles sur
www.anap.fr/S/experience-patient

L'OBSERVATION PAR LES PAIRS

Vous invitez des pairs à devenir vos co-équipiers d'observation sur les situations qui vous intéressent ou des patients à observer d'autres patients.

TEMPS DE PRÉPARATION	TEMPS TERRAIN	MATÉRIEL
Une demi-journée à 1 journée	Max. une demi-journée/session	Appareil photo, carnet, stylo. Grille d'observation

AVANT L'OBSERVATION

Retenez qu'impliquer des personnes dans vos observations demande un temps de préparation supplémentaire :

- Recrutez les pairs observateurs.
- Présentez-leur la démarche :
 - **le cadre** : quel lieu, quel moment et/ou quelle activité, le temps à consacrer ;
 - **la grille d'observation** accompagnée d'un éventuel brief ;
 - **la posture attendue** : s'intéresser aux vécus des personnes qu'ils observent et avec qui ils interagissent, sans jugement.

LE JOUR J

- 1 **Lancez les observations** : briefez à nouveau les pairs sur place, restez à proximité et disponible pendant la séquence.
- 2 **Débriefez à chaud avec les pairs observateurs** : partagez ce qu'ils ont collecté (prévoyez 1h). Interrogez-les sur la façon dont le processus s'est déroulé. Ce qui les a surpris, inspiré, comment leurs opinions ont pu changer, ce qu'ils ont appris sur leurs pairs, etc.
- 3 **Récupérez leurs notes** ainsi qu'un moyen de les contacter en cas de questions lors de votre analyse.



NOTRE CONSEIL

Préparez un support guidant pour faciliter la tâche des pairs observateurs et les rassurer dans leur exercice.

MODÈLES ET OUTILS

- Grilles d'observation
- Fiche Posture et éthique de l'observation

➔ Téléchargez ces modèles sur www.anap.fr/S/experience-patient

L'ENTRETIEN SEMI-DIRECTIF

Vous vous entretenez sur un sujet avec une personne autour de questions prédéfinies, qui laissent toutefois la place à une orientation libre des propos.

TEMPS DE PRÉPARATION	TEMPS TERRAIN	MATÉRIEL
Moins d'une demi-journée	De 30 mn à 1h	Carnet, stylo, grille d'entretien

AVANT L'ENTRETIEN

- **Recrutez les personnes concernés par votre sujet.**
- **Présentez l'objectif** : comprendre leur vécu, sans jugement ni évaluation.
- **Préparez votre grille d'entretien** qui guidera les échanges.

LE JOUR J

- 1 **Invitez les personnes interviewées dans un espace neutre.** Privilégiez une installation l'un à côté de l'autre, plutôt que face à face, pour indiquer qu'il n'y a pas de hiérarchie.
- 2 **Introduisez la session en commençant par des questions générales** sur la vie et le parcours de la personne. Puis, recentrez l'échange autour des thématiques identifiées.
- 3 **Menez la discussion en suivant votre grille d'entretien** tout en demandant des explications et des approfondissements dès que vous le souhaitez.
- 4 **Assurez-vous de noter exactement ce que la personne dit**, et non ce que vous pensez qu'elle veut dire. Soyez attentif au langage corporel et aux réactions des personnes.
→ Si la personne est d'accord pour enregistrer la session, complétez vos notes à posteriori.
- 5 **Concluez** en remerciant la personne et en lui demandant si elle accepte d'être recontactée.



L'ATOUT PERFORMANCE

L'entretien semi-directif est la technique la plus directe et celle qui nécessite le moins de ressources pour recueillir des récits précis.

MODÈLES ET OUTILS

- Grilles d'entretien
- Fiches Posture et éthique de l'entretien, questions et relances types

➔ Téléchargez ces modèles sur www.anap.fr/S/experience-patient

Fiche 6

L'ENTRETIEN DIRECTIF

Vous vous entretenez avec une personne autour d'un thème spécifique avec une série de questions précises dont vous suivez l'ordre.

TEMPS DE PRÉPARATION	TEMPS TERRAIN	MATÉRIEL
Moins d'une demi-journée	De 30 mn à 1h	Carnet, stylo, grille d'entretien

AVANT L'ENTRETIEN

- **Recrutez les personnes concernés par votre sujet.**
- **Présentez l'objectif :** comprendre leur vécu, sans jugement ni évaluation.
- **Préparez votre grille d'entretien** qui guidera les échanges.

LE JOUR J

- 1 **Invitez les personnes interviewées dans un espace neutre.** Privilégiez une installation l'un à côté de l'autre, plutôt que face à face, pour indiquer qu'il n'y a pas de hiérarchie.
- 2 **Introduisez la session en commençant par des questions générales** sur la vie et le parcours de la personne. Puis, recentrez l'échange autour des thématiques identifiées
- 3 **Suivez votre grille d'entretien**, en respectant l'ordre des questions.
- 4 **Assurez-vous de noter exactement ce que la personne dit**, et non ce que vous pensez qu'elle veut dire. Soyez attentif au langage corporel et aux réactions des personnes.
→ Si la personne est d'accord pour enregistrer la session, complétez vos notes à posteriori.
- 5 **Concluez** en remerciant la personne et en lui demandant si elle accepte d'être recontactée.



L'ATOUT PERFORMANCE

Avec ce type de recueil, les résultats sont facilement comparables, puisque la grille d'entretien est commune.

MODÈLES ET OUTILS

- Grilles d'entretien
- Fiches Posture et éthique de l'entretien, questions et relances types

➔ Téléchargez ces modèles sur www.anap.fr/s/experience-patient

Fiche 7

L'ENTRETIEN EN CONTEXTE

Vous échangez avec une personne directement sur le terrain concerné par le sujet d'étude (dans un service, une lieu de résidence ou un espace de circulation, par exemple). L'entretien en contexte s'apparente aux entretiens directs ou semi-directifs auxquels vient s'ajouter une dimension d'observation.

TEMPS DE PRÉPARATION	TEMPS TERRAIN	MATÉRIEL
Moins d'une demi-journée	De 1h à 3h	Carnet, stylo, grille d'entretien

AVANT L'ENTRETIEN

- **Recrutez les personnes concernés par votre sujet.**
- **Présentez l'objectif :** comprendre leur vécu, sans jugement ni évaluation.
- **Préparez votre grille d'entretien** qui guidera les échanges.

LE JOUR J

- 1 **Préparez votre entretien** en suivant les consignes indiquées dans les fiches n° 5 et 6 (entretiens semi-directif et directif) et identifier le lieu de votre étude.
- 2 **Invitez les personnes interviewées dans le lieu identifié** et suivez un parcours chronologique que vous aurez préétabli en lien avec votre grille d'entretien.
- 3 **Déambulez dans l'espace en gardant une grille d'entretien flexible :** n'hésitez pas à demander aux personnes de vous montrer, de détailler une situation, de réagir sur des éléments situationnels que vous n'auriez pas envisagés en amont.
- 4 **En plus de la retranscription des propos de la personne interviewée, annotez les comportements**, attitudes, actions, usages. Prenez des photos si la personne vous y autorise.
- 5 **Concluez** en remerciant la personne et en lui demandant si elle accepte d'être recontactée.



NOTRE CONSEIL

Soyez attentif au degré de sensibilité du lieu choisi : s'il risque d'évoquer des choses difficiles, vérifiez que la personne accepte quand même l'exercice.

MODÈLES ET OUTILS

- Grilles d'entretien
- Fiches Posture et éthique de l'entretien, questions et relances types

➔ Téléchargez ces modèles sur www.anap.fr/s/experience-patient

LE FOCUS GROUP

Vous échangez avec un groupe de personnes pour recueillir leurs perceptions, leurs opinions, leurs idées ou leurs attitudes à l'égard d'un service, d'un produit, d'un moment spécifique.

TEMPS DE PRÉPARATION	TEMPS TERRAIN	MATÉRIEL
Moins d'une demi-journée	De 1h à 2h	Carnet, stylo, grille d'animation, tableau blanc et/ou Post-it

PRÉPARATION

- **Déterminez le sujet de votre focus group et recrutez les participants concernés**, en préférant des profils homogènes pour avoir un équilibre dans la discussion.
- **Recruter votre équipe** : idéalement une personne pour animer et une personne pour prendre des notes.
- **Décrivez-leur l'exercice** : un échange en groupe pour recueillir des vécus et avis, sans jugement ni évaluation.
- **Préparez votre grille d'animation**. Elle contient notamment des points de repères pour guider l'animation de votre discussion.

LE JOUR J

- 1 **Expliquez l'objectif du groupe de discussion et présentez toutes les personnes** de la salle, y compris l'équipe.
- 2 **Capturez les contributions au fur et à mesure**. Vous pouvez noter les réponses clés des participants sous forme de liste ou de carte mentale visible par tous ou non.
- 3 **Terminez par des questions de sortie**.
Par exemple : avons-nous manqué quelque chose sur ce sujet ?
- 4 **Concluez** en remerciant la personne et en lui demandant si elle accepte d'être recontactée.



NOTRE CONSEIL

Organisez plusieurs focus group afin de croiser les résultats et d'éviter les biais dus aux effets de groupe.

MODÈLES ET OUTILS

- Grilles d'entretien
- Fiches Posture et éthique de l'entretien, questions et relances types

➔ Téléchargez ces modèles sur www.anap.fr/s/experience-patient

LES SUPPORTS À DISPOSITION

Vous disposez des supports, comme un questionnaire, en salle d'attente, en salle de repos du personnel ou tout autre lieu de l'établissement, afin qu'ils soient spontanément remplis.

TEMPS DE PRÉPARATION	TEMPS TERRAIN	MATÉRIEL
Une demi-journée à 1 journée	1 jour à plusieurs semaines	Supports ad hoc et stylos

- 1 **En fonction de vos objectifs, définissez les informations que vous souhaitez collecter** : des ressentis, des vécus, des descriptions, des besoins, etc.
- 2 **Rédiger les instructions détaillées**.
Par exemple : des questions et instructions réunies dans un carnet d'activité, la carte d'un lieu sur laquelle on demande à une personne de flécher un parcours, des cases à remplir pour indiquer les étapes d'un parcours.
- 3 **Identifiez les lieux stratégiques** où laisser ces supports (espaces de circulation, d'attente, d'accueil, de salles de repos de personnels, etc.).
- 4 **Récoutez les réponses régulièrement**.



NOTRE CONSEIL

Relevez les réponses au plus tôt pour vérifier que les consignes sont bien comprises, ajustez-les au besoin.



LES ATOUTS PERFORMANCE

Avec ce type de recueil, les résultats sont facilement comparables, puisque les supports sont similaires. Cette technique permet également de toucher spontanément un grand nombre de personnes, sans leur demander beaucoup d'investissement.

MODÈLES ET OUTILS

- Support type à compléter
- Fiches Support de collecte autonome : truc et astuces

➔ Téléchargez ces modèles sur www.anap.fr/s/experience-patient

LE JOURNAL DE BORD

Invitez une personne à remplir un journal dans lequel elle consigne son vécu tout au long d'une durée déterminée.

TEMPS DE PRÉPARATION	TEMPS TERRAIN	MATÉRIEL
Une demi-journée à 1 journée	1 jour à plusieurs semaines	Supports ad hoc et stylos

① **En fonction de vos objectifs, définissez les informations que vous souhaitez collecter** : des ressentis, des vécus, des descriptions, des besoins, etc.

② **Rédiger les instructions détaillées et leur fréquence.**

Par exemple : trois questions à compléter tous les soirs ou un état émotionnel à décrire toutes les heures.

→ Laissez des pages de notes libres dans le journal pour permettre aux personnes de compléter avec des retours que vous n'auriez pas anticipés.

③ **Recrutez les participants** en fonction des profils que vous cherchez à atteindre.

Par exemple : via des affiches dans l'établissement, un panéliste ou des associations de patients.

 **NOTRE CONSEIL**

L'investissement des participants étant conséquent, le recrutement peut être difficile. Vous pouvez envisager une contrepartie pour motiver la participation (de 20 à 150 € selon les profils).

④ **Présentez le journal de bord et les consignes** lors d'une session auprès des volontaires et répondez à leurs questions.

 **NOTRE CONSEIL**

Vous pouvez imaginer une version dématérialisée de ce journal soit avec une solution dédiée comme www.tactix.so, soit avec une messagerie où les participants reçoivent tous les jours des questions et peuvent envoyer des photos.



L'ATOUT PERFORMANCE

Le journal de bord est une excellente technique de recueil sur le long terme, lorsqu'il peut être difficile et coûteux d'un point de vue logistique de procéder à des observations sur des périodes longues.

MODÈLES ET OUTILS

→ Journal de bord type

→ Fiches Support de collecte autonome : truc et astuces

➔ Téléchargez ces modèles sur www.anap.fr/s/experience-patient

LES PREMS

Les Patient Reported Experience Measures sont des questionnaires remplis par les patients eux-mêmes, abordant à la fois la satisfaction et l'expérience patient.

TEMPS D'EXPLOITATION

Quelques heures par semaine

OUTILS

Tableur ou solution d'analyse automatisée

UTILISEZ LES PREMS COMME DES INDICATEURS

Ils vous permettent de suivre la qualité perçue d'éléments factuels issus des épisodes de soins ainsi que des services reçus. Il conviendra d'approfondir les faiblesses du parcours pour en comprendre les causes.

PRENEZ EN CONSIDÉRATION LES CHAMPS LIBRES

Deux questions libres permettent d'évoquer les points négatifs et les points positifs retenus à l'issue d'un parcours de soin. Ces derniers sont les champs qui reflètent le mieux la parole brute des patients et peuvent être exploités comme des axes d'amélioration possibles.

→ Des outils d'analyse automatisée des verbatims existent (Better World, EntendsMoi).



L'EXEMPLE D'E-SATIS

E-satis est le dispositif national qui combine à la fois le recueil de l'expérience et de la satisfaction des patients. Il s'appuie sur les questionnaires PREMs.

→ Pour consulter les modalités de e.Satis, consultez la page « IQSS - e-Satis : mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients hospitalisés » sur le site de la HAS.



L'ATOUT PERFORMANCE

Avec ce type de recueil, vous obtenez une grande quantité de retours facilement comparables, grâce à la standardisation des questionnaires.

POUR ALLER PLUS LOIN

→ Consultez sur le site de la HAS : IQSS - e-Satis : mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients hospitalisés

LES PROMS

Les Patient Reported Outcome Measures sont des questionnaires normés remplis par les patients eux-mêmes qui s'intéressent uniquement aux résultats des soins perçus par le patient.

TEMPS D'EXPLOITATION

Quelques heures par semaine

OUTILS

Tableur ou solution d'analyse automatisée

LES PROMS ÉVALUENT LES RÉSULTATS DES SOINS PERÇUS PAR LE PATIENT, TELS QUE :

- les symptômes ressentis (la douleur, la fatigue, l'anxiété, etc.);
- les capacités fonctionnelles (la toilette, l'habillement, la marche, etc.);
- la qualité de vie.

Il existe des PROMs génériques et de nombreux PROMs spécifiques à des populations ou à des contextes définis. N'hésitez pas à les combiner, car ils sont complémentaires. Ils demanderont ensuite une analyse poussée pour tirer des conclusions actionnables.

VOUS POUVEZ UTILISER LES PROMS POUR DIFFÉRENTES FINALITÉS :

→ Suivre l'évolution d'un patient

Collectés à différents moments de la maladie et analysés individuellement. Cette étude focalisée sur un patient permet d'identifier les faiblesses du parcours dans le temps.

→ Analyser des tendances globales

Collectés auprès de plusieurs individus sur une période donnée, ils permettent de comparer les résultats de différentes populations et de dégager des statistiques qui peuvent servir d'indicateur d'aide à l'amélioration collective.

→ Comparer

- entre les résultats d'un même individu ;
- entre les résultats de différentes populations de malades et de non malades ;
- dans le temps ou par rapport à des références données.



LES ATOUTS PERFORMANCE

Avec ce type de recueil, vous obtenez les grandes tendances grâce à la quantité de retours. Les questionnaires étant standardisés, les réponses sont facilement comparables.

POUR ALLER PLUS LOIN

→ Consultez sur le site de la HAS : Aide à l'utilisation des PROMs en pratique clinique courante

LES DATA

Prenez en compte les résultats issus des données de fonctionnement de votre organisation pour éclairer votre recherche.

Selon votre périmètre d'enquête, il peut être pertinent de collecter des données liées au fonctionnement de votre structure : de l'établissement dans sa globalité, d'un ou plusieurs services, d'une structure particulière... Ces données sont intéressantes à capter car elles permettent d'éclairer votre recherche grâce à des données déjà récoltées et accessibles en interne, voire en externe.

IL S'AGIT SOUVENT DE DÉCOMPTES : d'entrée et de sortie, de patients pris en charge sur une période, de personnes qui prennent rendez-vous, de soins pratiqués dans un service, etc.

COMMENT PROCÉDER ?

- 1 **Contactez les personnes de votre organisation susceptibles de disposer de données** afin d'identifier celles qui pourraient éclairer votre étude.
- 2 **Croiser ces données quantitatives avec les informations qualitatives** que vous avez pu collecter (issues d'entretiens, d'observation ou de dispositifs d'auto-documentation).
- 3 **Déterminez les actions futures à mener :**
 - Est-ce que cela fait émerger de nouvelles pistes à creuser ?
 - Est-ce que cela vous permet de prioriser certains sujets ?
 - Est-ce que cela vous permet de pondérer des constats ?



NOTRE CONSEIL

Veillez à limiter le champ d'analyse, qui peut devenir chronophage.



L'ATOUT PERFORMANCE

L'analyse des données quantitatives permet d'obtenir des sujets à approfondir.

Par exemple : une augmentation de rendez-vous non honorés peut amener à s'interroger sur le protocole de prises de rendez-vous et/ou de rappels.

LES QUESTIONNAIRES ET SONDAGES

Invitez les personnes à remplir des questionnaires liés à leur expérience.

TEMPS DE PRÉPARATION	TEMPS TERRAIN	MATÉRIEL
De 2h à 8h	De 1 jour à 1 mois	Supports papier ou outil en ligne

① Déterminez pourquoi vous souhaitez réaliser un questionnaire.

Les questionnaires sont utiles pour :

- Valider des hypothèses préalablement établies.
- Pondérer des constats en mesurant leur importance sur une panel plus large.
- Mesurer la satisfaction sur des éléments précis ou de façon plus globale.
- Obtenir des indicateurs standardisés à suivre dans le temps.

② Listez les questions en fonction de vos objectifs et en anticipant le traitement de ces données.

Par exemple : souhaitez-vous obtenir des statistiques ? Des verbatims ? des chiffres comparables ?

Si c'est un formulaire papier : déterminez où vous pourrez toucher les bonnes personnes et de combien de temps vous aurez besoin pour recueillir assez de réponses.

Si c'est un formulaire en ligne, choisissez une plateforme dédiée telle que Microsoft Forms, Framiform, Typeform.



LES ATOUS PERFORMANCE

Avec ces types de recueil, vous obtenez une grande quantité de retours facilement comparables, grâce à leur standardisation. De plus, vous touchez un panel large et varié de personnes.

MODÈLES ET OUTILS

- Questionnaire type à compléter
- Fiches Bien construire son sondage

➔ Téléchargez ces modèles sur
www.anap.fr/S/experience-patient

LES SCORES ET NOTES

Invitez les personnes à évaluer leur expérience soit au global soit sur un élément spécifique.

TEMPS DE PRÉPARATION	TEMPS TERRAIN	MATÉRIEL
De 4h à plusieurs jours	De 1 jour à plusieurs mois	Supports papier ou outil en ligne

① Déterminez des sujets pour lesquels vous souhaitez recueillir l'évaluation de patients, usagers ou professionnels : sur un dispositif actuel ou la mise en place d'un nouveau dispositif, un nouveau service, la qualité d'une information, la compréhension de la signalétique, la qualité d'accueil d'un service...

② Déterminez à quel moment et à quel endroit il est intéressant de recueillir une évaluation de la part des patients, usagers ou professionnels.

③ Mettez en place un dispositif de recueil qui vous paraît pertinent et à votre portée :

- Notation en ligne (site ou application) ;
- Borne interactive (par exemple avec trois options qui symbolisent trois niveaux) ;
- Fiches d'évaluation imprimées ;
- Poster à cocher ou gommette à coller ;
- Jetons de couleur distribués au guichet d'accueil.



LES ATOUS PERFORMANCE

Avec ce type de recueil, vous touchez un panel large et varié de personnes. De plus, il permet d'avoir un indicateur à suivre régulièrement.

MODÈLES ET OUTILS

- Fiche de notation type à compléter

➔ Téléchargez ces modèles sur
www.anap.fr/S/experience-patient

Étape 1

IDENTIFIER LES THÉMATIQUES ET LES ENSEIGNEMENTS

Objectif : mettre à plat les données recueillies pour en faire émerger des pistes de travail et identifier des solutions d'amélioration de l'expérience patient.

- 1 **Extrayez de vos notes chaque information de manière individuelle** : notez sur des feuilles ou des Post-it les constats, les verbatims ou les photos. Affichez toutes ses informations.



→ **Une Feuille = une idée** : cela facilitera le tri.

→ **Si vous êtes en équipe** : faites l'exercice à tour de rôle et prenez notes des réactions ou questions des autres.

- 2 **Triez les informations** en les catégorisant au fur et à mesure : regroupez celles qui évoquent des points similaires.

- 3 **Nommez vos catégories** pour visualiser les grands sujets qui ont émergé.

- 4 **Identifiez et nommez les enseignements** : revenez sur cette matière en identifiant les constats communs qui émergent et nommez l'enseignement associé.

Par exemple :

→ *Les patients ne comprennent pas le processus d'admission.*

→ *Les horaires de visites des résidents ne sont pas adaptés aux contraintes des familles.*

Étape 2 (FACULTATIVE)

REVUE PAR DES TIERS

Objectif : mettre en perspective votre analyse en la confrontant à d'autres.

Impliquer d'autres personnes (personnes concernées, experts, homologues d'autres structures, etc.) permet de bénéficier de leur regard pour compléter votre analyse.

Pour préparer cette revue veillez à :

- 1 **Rendre accessible vos enseignements**, en les restituant de façon courte et visuelle.
- 2 **Étayer ces enseignements** pour en expliquer l'origine en y associant des données brutes, comme des photos ou verbatims emblématiques.
- 3 **Choisissez le format d'échange qui convient le mieux** : des entretiens en tête à tête en physique (ou à distance) ou un temps collectif plus long en petit groupe.

Pour recueillir les réactions et compléter vos enseignements, deux exemples :

Revue en atelier : animer un temps de partage

Préparez un temps de partage de vos enseignements et des données qui l'appuient durant lequel vous accueillerez les réactions et interrogations que cela soulève.

→ Permet de creuser des constats pour comprendre par exemple leurs causes potentielles ou préciser les cas concernés.

Revue ouverte : collecter des réactions autonomes

Affichez les enseignements dans un lieu de passage avec une consigne invitant les personnes à réagir et à compléter (grâce à des Post-it, par exemple). Laissez le tableau quelques jours et recueillez les réactions.

→ Permet de pondérer ou d'affiner des constats en invitant les personnes à les étayer ou à les compléter.

METTRE EN FORME LES ENSEIGNEMENTS

Objectif : rendre vos enseignements exploitables pour l'équipe projet qui va s'en saisir.

Les transcriptions de vos apprentissages vont garantir la continuité entre les constats de terrain et les solutions d'amélioration. Plusieurs manières de transmettre les recherches sont possibles (et combinables) :

- **Un récit**, sous forme de livret ou audio par exemple, pour transmettre les récits emblématiques.
- **Une cartographie** d'un lieu indiquant des zones de difficultés ou d'une représentation métaphorique d'un panel de constats.
- **Un service blueprint** pour représenter les flux organisationnels visibles et invisibles de l'utilisateur.
- **Un parcours** pour représenter le parcours du point de vue d'une personne et indiquer dans celui-ci les aspects positifs comme négatifs.
- **Un persona** pour représenter les typologies de personnes concernées et leurs caractéristiques.
- **Des verbatims emblématiques** mis en forme de citations très visibles.

MODÈLES ET OUTILS

→ Exemples de représentation
et de modèles prêts à l'emploi

➔ Téléchargez ces modèles sur
www.anap.fr/s/experience-patient

l'anap

agence nationale de
la performance sanitaire
et médico-sociale

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.

Pour plus d'information :

www.anap.fr

Anap
23, Avenue d'Italie
75013 Paris
Tél. : 01 57 27 12 00

Retrouvez-nous sur



anap.fr

