



THE BERYL
INSTITUTE

Perspectives du consommateur sur l'expérience patient 2021

Jason A. Wolf, PhD, CPXP
Président et PDG, The Beryl Institute

Traduction réalisée
avec l'assistance de

LanguageLine
SolutionsSM

THE BERYL INSTITUTE

À propos de The Beryl Institute

The Beryl Institute est une communauté de pratique médicale au niveau mondial qui s'engage à élever l'expérience humaine en matière de santé. Nous pensons que l'expérience humaine est fondée sur celle des patients et de leurs familles, de celles et ceux qui travaillent dans le secteur de la santé et des communautés qu'elle servent.

Nous définissons l'expérience patient comme la somme de toutes les interactions, façonnées par la culture d'un établissement, qui influencent les perceptions du patient dans le continuum des soins.

PARTENAIRE INSTITUTIONNEL



À propos d'InMoment

L'amélioration des expériences est la raison d'être d'InMoment. Notre mission est d'aider nos clients à améliorer les expériences à la croisée des valeurs, lorsque les besoins des patients, des collaborateurs et des soins se rejoignent. Le cœur de notre action consiste à mettre nos clients en contact avec ce qui compte le plus par le biais d'une combinaison unique de données, de technologies et d'expertise humaine. Grâce à notre plateforme technologique ultramoderne, à des décennies d'autorité dans le domaine et à des équipes d'experts internationales, nous sommes les seuls à mettre l'accent sur l'[amélioration de l'expérience \(XI\)](#) pour aider nos clients à prendre en charge les moments qui comptent. Veuillez consacrer un moment pour en savoir plus sur inmoment.com.

Le consommateur fait entendre sa voix

En 2018, nous nous sommes penchés pour la première fois sur la question suivante : « Qu'est-ce qui compte vraiment pour les consommateurs de soins ? » À l'époque, comme pour cette étude de suivi deux ans plus tard, l'enquête portait sur le consommateur de soins en général. L'objectif était de comprendre dans quelle mesure l'expérience de soins était importante et quels en sont les aspects les plus importants chez les personnes.

Le débat mondial sur l'expérience patient a considérablement progressé ces dernières années, passant d'un débat visant à déterminer si l'expérience est essentielle et ce qu'elle comprend, à un débat sur ce qui est finalement le plus important à propos de l'expérience et sur la manière la plus efficace de la transmettre. Cette évolution est due à une prise de conscience croissante du fait qu'en matière de santé, l'expérience fournie est une expérience humaine, où des êtres humains prennent soin d'autres êtres humains. L'expérience de soins a des répercussions sur tous ceux qui la reçoivent et est influencée par tous ceux qui choisissent de la donner.

Il convient aussi de reconnaître l'existence de deux segments de personnes complémentaires qui s'engagent dans un parcours de soins : tout d'abord, les patients qui, souvent sans l'avoir choisi en raison d'une maladie, d'un accident ou autre, se retrouvent activement impliqués dans et par le système de santé ; et enfin, les consommateurs généraux de soins qui sont des utilisateurs du système de santé dans son ensemble. Cette distinction est subtile, mais importante, car l'expérience de chacun est à la fois personnelle et influencée par l'action collective. En définitive, les choses

qui comptent chez les personnes qui expérimentent les soins semblent découler d'un ensemble fondamental de besoins et de priorités. Cette étude renforce précisément cette constatation faite il y a deux ans.

Au cours de l'année passée, le monde s'est retrouvé plongé dans une crise sanitaire unique en son genre. Pourtant, malgré toutes les différences et la diversité mondiales, partout dans le monde, quelle que soit la Nation ou la situation, les personnes vivent une expérience semblable. Il convient de noter ici que la pandémie elle-même a révélé certains problèmes systémiques critiques qui montrent en fait les disparités causées par la Nation et la situation. Pourtant, si la pandémie de COVID-19 a exacerbé les tensions physiques, sociales et émotionnelles, elle a également poussé les systèmes de santé au bord de l'épuisement et souvent au-delà. Il serait compréhensible, en ces temps difficiles, que les personnes voient « l'expérience » comme une chose, un bienfait ou simplement une commodité sanitaire qui ne serait plus à la portée de tous.

Pourtant, si l'on considère toutes les actions de l'année dernière, face à certaines des situations les plus éprouvantes et les plus difficiles que l'on ait jamais connues, les personnes ont travaillé plus dur que jamais pour humaniser les soins. L'expérience humaine a été remise en question, car les familles, les proches et les partenaires de soins se retrouvaient séparés. Au lieu de cela, les membres du personnel infirmier et médical ont fait bloc et tenu les tablettes qui ont permis d'apporter au plus grand nombre possible ce lien avec l'extérieur.

« Alors que nous pleurons les millions de personnes disparues au cours de l'année écoulée, nous réfléchissons aussi aux millions d'histoires qui, comme les étoiles dans le ciel, représentent la lumière que les soins de santé apportent à tous. »

Certes, les besoins cliniques de ces patients étaient équivalents, mais ces besoins-là faisaient également partie de leur expérience. C'est pourquoi le monde s'est levé pour remercier en chœur le puissant travail des membres du personnel de santé du monde entier.

Face à un défi lancé à l'humanité même, les personnes n'ont jamais oublié leur nature humaine ou n'ont jamais voulu la laisser de côté. En fait, beaucoup se sont battues pour la faire vivre. En se réunissant autour de ce qui compte, les personnes ont pu réaliser de grandes choses, même en pleine crise. Et ce que cette étude a révélé, même au milieu de cette crise, c'est que les idées les plus importantes, celles que les personnes recherchent dans leur expérience de soins, n'ont pas faibli et ne faibliront pas.

Les personnes qui s'engagent dans un parcours de soins et sollicitent l'aide de professionnels de santé sont d'abord des êtres humains qui ont des besoins et des désirs essentiels : être soignés efficacement et en toute sécurité, être entendus, informés et respectés, être vus. Ces idées ne sont étrangères à personne. Elles ne devraient pas être difficiles à aborder dans le domaine de la santé, et encore moins dans la société en général. Elles sont devenues de plus en plus essentielles dans un monde où les vulnérabilités sont

mises à nu et où les espoirs de santé et de bien-être sont grands. C'est ce que les voix de ceux qui se sont engagés ici ont dit, c'est ce qui a été renforcé comme étant essentiel et c'est pourquoi, même dans un moment historique comme celui-ci, leur voix collective s'élève.

Il incombe à tous les acteurs de la santé, d'aujourd'hui et de demain, de reconnaître la conversation sur l'expérience pour ce qu'elle est. Il ne s'agit pas de sondages, de résultats ou d'idées tirées de leur contexte, mais bien des moments eux-mêmes, des rencontres offertes, de l'humanité qui est encouragée et des actions qui la font vivre. Alors que nous pleurons les millions de personnes disparues au cours de l'année écoulée, nous réfléchissons aussi aux millions d'histoires qui, comme les étoiles dans le ciel, représentent la lumière que les soins apportent à tous. C'est l'expérience qui est fournie, le travail de ces héros, ces personnes ordinaires, qui accomplissent l'extraordinaire tous les jours. Ce que nous montrent ces réponses, c'est que ce travail importe, quel que soit le moment de l'histoire où nous nous trouvons ; c'est ce que les personnes demandent au système de santé ; c'est ce qu'elle attendent. En outre, il appartiendra à tous ceux qui travaillent à élever le niveau de l'expérience humaine dans le domaine de la santé et au-delà, de faire en sorte que cela se produise... toujours.



Méthodologie

Comme en 2018, cette exploration s'est à nouveau penchée sur ce qui compte le plus pour ceux qui s'engagent dans un parcours de soins. Un groupe de plus de 2 000 personnes a été interrogé fin 2020 sur la même série de 34 éléments, à laquelle ont été ajoutées quelques questions complémentaires. Cette taille d'échantillon correspond à celle de l'enquête initiale de 2018 et a été reproduite dans les mêmes lieux.

Plus de 1 000 consommateurs ont été interrogés aux États-Unis entre fin septembre et début octobre 2020. Ces premiers résultats ont été communiqués dans le PX Pulse d'octobre 2020.¹ De plus, 250 réponses ont été recueillies en Australie, au Canada, aux Philippines et au Royaume-Uni au début du mois de décembre 2020. Pour correspondre à l'étude de 2018, la sélection des pays a été également fondée sur la répartition géographique et l'anglais comme langue principale afin d'assurer la cohérence du processus de collecte des données.

Par sa conception, l'étude a fourni une tranche d'âge allant de 18 à 94 ans. Un peu plus de 28 % des personnes interrogées avaient entre 18 et 34 ans et près de 23 % avaient 65 ans et plus, avec plus de 49 % des personnes interrogées dans la tranche d'âge des 35-64 ans. Cela représente une légère augmentation des groupes plus jeunes et plus âgés par rapport à 2018. Notre étude s'est équilibrée entre les personnes s'identifiant principalement comme des femmes (51 %) et des hommes (49 %) (Figure 1).

Cet équilibre des lieux et des données démographiques a permis d'obtenir un ensemble de données diversifiées permettant de procéder à des explorations et à des comparaisons. Comme il s'agit de la deuxième exploration, il est également plus facile d'effectuer des comparaisons nationales.

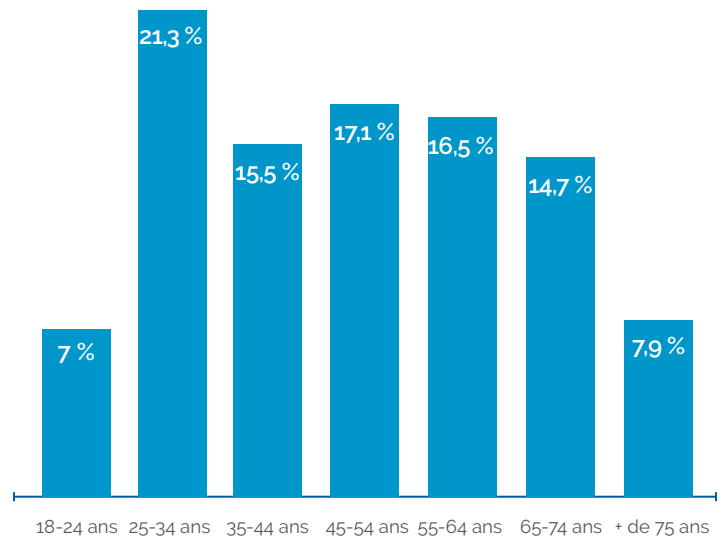
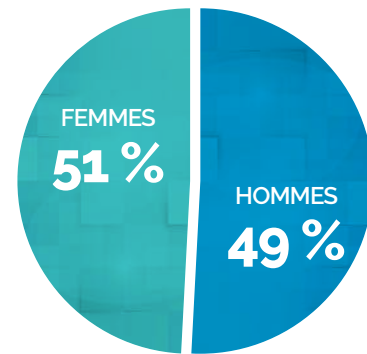


Figure 1. Répartition démographique des réponses par âge et par sexe

L'expérience reste essentielle

L'idée que l'expérience est fondée sur la « somme de toutes les interactions » reste une prémisse essentielle de cette étude en cours. La conviction qu'elle est « fondée sur la culture d'un établissement » représente également une idée fondamentale sur laquelle cette enquête était non seulement fondée au départ, mais qui a été corroborée dans ses conclusions.² L'expérience de soins touche au résultat que les personnes obtiennent, en fonction de la qualité et de la sécurité cliniques ; des rencontres personnelles qu'elle font, favorisées par des interactions positives fondées sur une communication efficace et le respect ; et des lieux et moyens par lesquels ils reçoivent les soins. Cette enquête réexamine et, en fin de compte, renforce ces idées.

L'enquête menée lors de cette étude était également fondée sur la conviction que, en général, le consommateur de soins considère l'expérience comme importante. Ce qui a été constaté en 2018, à savoir que 60 % des consommateurs estimaient que l'expérience était importante et plus de 90 % qu'elle était très ou

extrêmement importante, reste vrai. En fait, notre rapport trimestriel de suivi des perspectives des consommateurs américains, PX Pulse,¹ montre que même en pleine pandémie, le pourcentage obtenu à la question « Globalement, dans quelle mesure est-il important que vous ayez une bonne expérience en tant que patient ? » est resté à 94 % ou plus, le trimestre le plus récent ayant enregistré le taux le plus élevé avec 96 % (Figure 2). Face à une pandémie et au terme d'une année longue et éprouvante, l'expérience a trouvé son point d'orgue.

Comme en 2018, la question « Pourquoi l'expérience patient est-elle importante ? », qui fait désormais partie des questions générales de suivi de PX Pulse, conserve un classement cohérent. L'étude de 2018 a révélé que les personnes ont d'abord associé leur expérience aux éléments « À propos de ma santé », puis « À propos de la façon dont vous me traitez » et enfin « À propos du fait d'être un client ». Le classement le plus récent de cette question reflète ce même sentiment. (Figure 3). Cette attention et cette réflexion soutenues des

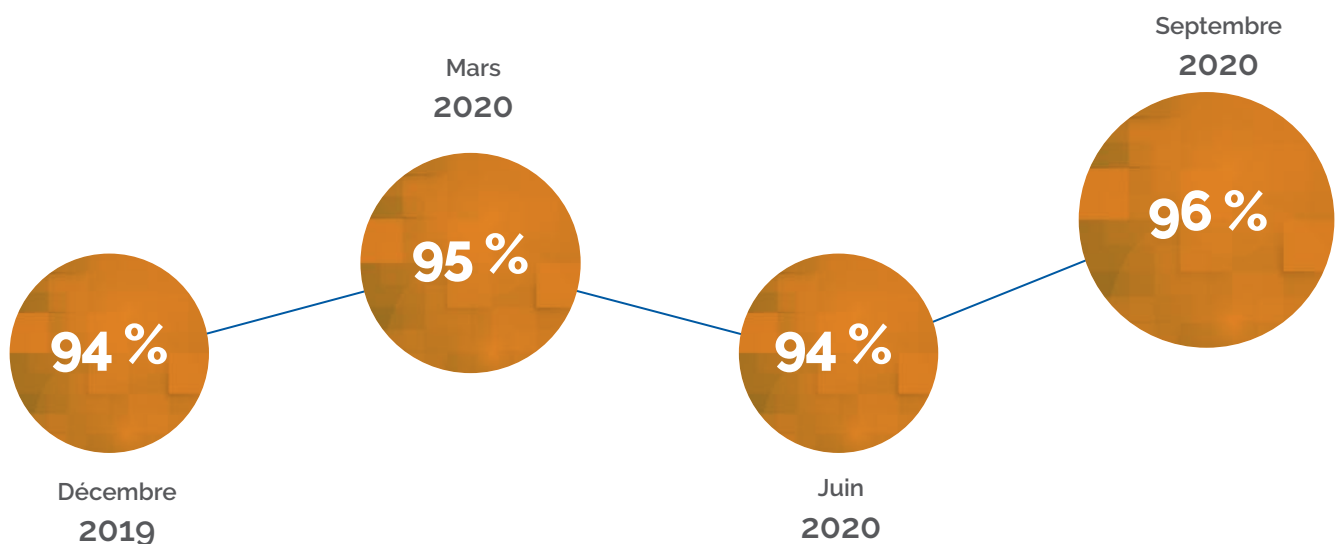


Figure 2. Globalement, dans quelle mesure est-il important que vous ayez une bonne expérience en tant que patient ? (% de Extrêmement important et Très important)¹

À PROPOS DE MA SANTÉ

Ma santé et mon bien-être sont importants pour moi

69 %

Je veux savoir que mes besoins physiques sont pris au sérieux

61 %

Une bonne expérience patient contribue à ma guérison/à de bons résultats de santé

54 %

À PROPOS DE LA FAÇON DONT VOUS ME TRAITEZ

Je veux/mérite d'être traité(e) avec respect

47 %

Je veux être traité(e) comme une personne, et non comme un symptôme, un diagnostic ou une maladie

45 %

Cela influencera ma façon de prendre des décisions de santé à l'avenir

38 %

À PROPOS DU FAIT D'ÊTRE UN(E) CLIENT(E)

Je dépense mon argent pour cela

34 %

Mon temps est précieux

31 %

Je me considère comme un(e) client(e)

19 %

Figure 3. Pourquoi est-il important pour vous d'avoir une bonne expérience patient ?

consommateurs de soins dont l'expérience concerne leur santé soulignent encore davantage l'importance essentielle et stratégique de se concentrer sur l'expérience dans son ensemble. Les personnes qui expérimentent les soins identifient en premier lieu qu'elles s'engagent dans un parcours de soins pour leur propre bien-être et que leurs besoins physiques comptent et sont pris au sérieux, ce qui reflète l'intention fondamentale du système de santé lui-même, à savoir prendre soin des personnes. Cela souligne que les personnes qui s'engagent dans un parcours de soins voient tout ce qui est fait pour garantir un résultat sûr et de qualité comme faisant partie de leur expérience, cette constatation est encore renforcée par la suite quand les consommateurs sont invités à dire globalement ce qu'elle pensent être inclus dans l'expérience globale.

La façon dont les personnes sont traitées dans le système de santé, avec respect et considérées comme une personne, n'est pas loin derrière. Ces

idées prennent encore plus d'importance lorsque nous examinons comment les personnes évaluent les éléments fondamentaux de l'expérience dans son ensemble, ci-dessous, notamment les répercussions sur la prise de décision. Ce qui reste vrai dans le temps et dans la tendance entre les études, c'est que les personnes continuent d'identifier que l'expérience compte pour elles, et pour des raisons évidentes, que leur santé et leur individualité comptent.

Le fait d'être un « client » du système de santé arrive en troisième position, ce qui contraste encore une fois avec la santé et la dignité. Et si l'idée que ce qui compte pour ceux qui bénéficient de soins doit être pris au sérieux et mis en œuvre, ce que les consommateurs de soins continuent de nous dire, même dans la crise sanitaire la plus grave du siècle, c'est que l'expérience compte pour eux et nécessite un engagement et une orientation stratégique pour garantir que ce besoin est répondu.

Les éléments essentiels de l'expérience sont maintenus

Pour comprendre ce que le système de santé doit fournir et ce qu'en attendent ceux qui y ont recours, cette étude a de nouveau demandé aux consommateurs de répondre à la question « Qu'est-ce qui est important pour vous ? » Comme en 2018, une série d'éléments à classer de « pas du tout important » à « extrêmement important » a été présentée, et les résultats ont été étonnamment cohérents dans le temps.

En 2018, les éléments avaient été étudiés dans quatre segments principaux, à savoir les résultats, les personnes, le processus et le lieu, soulignant l'importance de l'expérience de soins pour les consommateurs. En fait, ces segments ont été classés dans cet ordre (en fonction du score moyen), les personnes ayant identifié le résultat comme le facteur le plus important. Ensuite, le score moyen des éléments liés aux personnes a dépassé celui des éléments associés au processus, largement devant les éléments liés au lieu où les soins étaient dispensés. Se renforçant maintenant, comme en 2018, ce classement ne suggère pas que ces éléments ne sont pas importants, mais plutôt qu'elle peuvent s'avérer moins importants chez les personnes qui sollicitent des soins et pour leur expérience de soins en général. Les leçons tirées en 2018 restent vraies et essentielles aujourd'hui, et devraient demeurer une considération stratégique essentielle pour les établissements de santé.

Il convient de noter un phénomène intéressant dans l'examen des données de cette année, qui devrait être observé dans le contexte de l'année où ces données ont été collectées. Les réponses de la catégorie « extrêmement important » ont chuté pour chaque

élément. Cela ne semble pas refléter un changement d'importance dans la mesure où le moment où nous sommes retrouvés en 2020 correspondait à celui où le monde affrontait des réalités pleines de « extrêmes » et où un regard plus prudent était porté sur de nombreuses choses. Il est intéressant de noter que même avec cette réponse plus prudente, ce classement reste assez constant sur la période.

Aux fins de l'exploration de cette année, en particulier au vu de la phase critique dans laquelle s'est trouvé le système de santé l'année dernière, il était important de renforcer l'importance du résultat pour les consommateurs. Comme en 2018, le classement le place en tête de tous les éléments évalués, et comme à l'époque, le résultat a été classé parmi les dix éléments les plus importants pour l'ensemble des personnes. Cela reflète un point très important, depuis longtemps central pour ceux qui défendent la position de l'expérience, à savoir que le résultat compte pour ceux qui s'engagent dans un parcours de soins et qu'elle le considèrent comme une partie fondamentale de leur expérience, et non comme quelque chose de distinct.

Le résultat compte

Pour renforcer l'idée même que le résultat compte, les cinq questions posées dans l'étude qui lui était consacrée ont une fois encore obtenu le score moyen le plus élevé, « extrêmement », comme en 2018. Bien que l'ordre d'importance des éléments ait légèrement changé, leur reconnaissance en tant qu'élément essentiel de l'expérience reste forte. Comme nous l'avons fait remarquer en 2018, il est important de rappeler

« Le résultat compte pour ceux qui s'engagent dans un parcours de soins. Ils le considèrent comme une partie fondamentale de leur expérience, et non comme quelque chose de distinct. »

aujourd'hui non seulement ce que les données révèlent, mais aussi les enseignements tirés d'une année passée à vivre une crise sanitaire, où la santé, l'expérience de soins et le résultat qu'elle s'efforcent de fournir étaient au centre de la conversation générale. Si la santé a toujours été un aspect de la vie connu, reconnu et respecté par beaucoup, sa présence au cours de l'année écoulée n'a pas seulement été ressentie, elle a été visiblement vue et vécue par tous d'une manière ou d'une autre tandis que ses professionnels se levaient pour s'attaquer au défi de l'époque et étaient célébrés pour ce qui a pu être accompli dans cette période difficile.

Comme cela avait été le cas en 2018, les leçons tirées de ces données renforcent le point critique selon lequel le résultat compte, et aujourd'hui encore plus de personnes en ont conscience. Voici ce que disait le rapport de 2018 :

La leçon ici est peut-être plus importante pour ceux qui dispensent des soins. Les établissements ne peuvent plus isoler la qualité ou la sécurité comme des éléments tactiques de la prestation de soins, mais doivent plutôt les intégrer dans une conversation stratégique plus ample sur ce qui importe pour les patients et les familles, pour les consommateurs de soins et pour l'expérience qu'elle attendent.³

Cela suggère également que les personnes s'attendent à ce que les soins aboutissent à un résultat approprié et positif lorsqu'elles les sollicitent. Les priorités sont reflétées à la Figure 4 ci-dessous.

Lorsque nous utilisons les résultats comme une idée fondamentale de l'expérience de soins, les priorités concernant ce qui compte pour les personnes prennent alors une importance encore plus grande. Cette étude révèle que le résultat ne suffit pas à lui seul à répondre aux besoins des personnes, et bien qu'il soit considéré comme significatif, ce n'est pas le seul élément que les personnes recherchent et il ne constitue pas à lui seul tout ce que le système de santé fait ou dont il est responsable. Les recherches ont depuis longtemps montré que la manière dont les personnes sont engagées dans leur parcours de soins influence la capacité à atteindre le résultat souhaité.⁴ Cette idée n'est pas non plus perdue dans cette étude, car les facteurs associés à la catégorie des « personnes » tels qu'elle sont rapportés en 2018 et encore ici restent parmi les éléments les mieux notés dans l'ensemble. Une exploration de ces données suit.

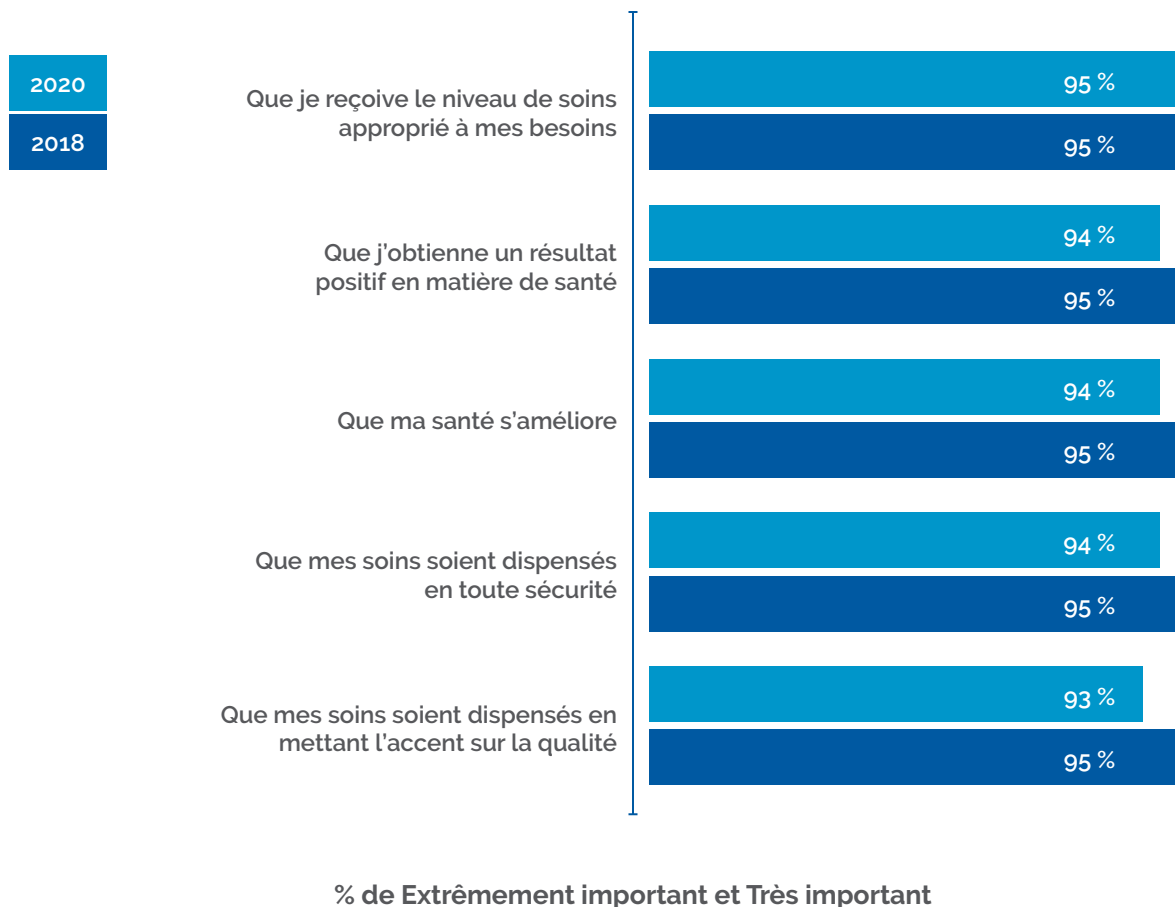
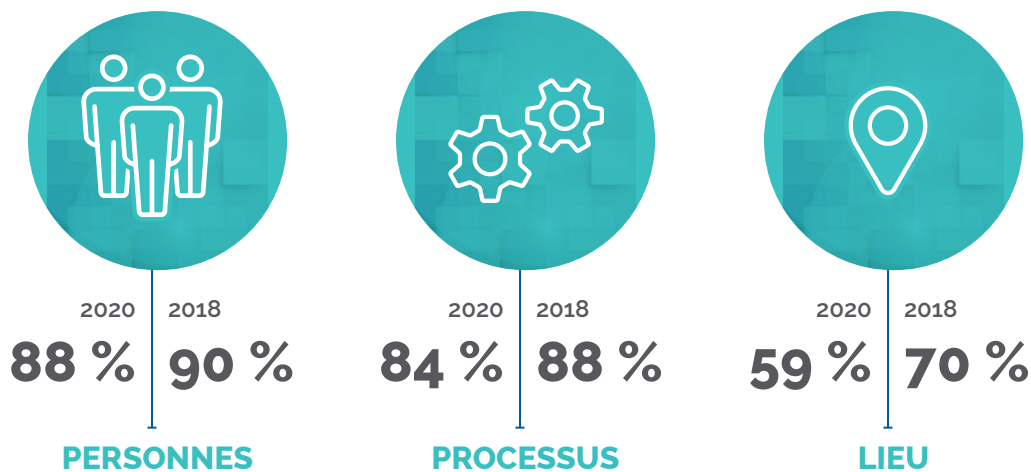


Figure 4. Lorsque vous pensez à une bonne expérience pour le patient/la famille, quelle importance accordez-vous à chacun des éléments suivants ?



Moyennes de % de réponses Extrêmement important et Très important

Figure 5. Lorsque vous pensez à une bonne expérience pour le patient/la famille, quelle importance accordez-vous à chacun des éléments suivants ?

Des priorités persistent

Comme en 2018, les éléments fondamentaux évalués par les personnes interrogées ont été identifiés comme étant associés au « résultat » comme indiqué ci-dessus, puis aux « personnes », au « processus » et au « lieu » pour mieux comprendre l'importance de ces catégories. Là encore, ces catégorisations n'ont pas été révélées dans les questions de l'enquête, et les personnes ont reçu la question de classement dans un ordre aléatoire. En analysant les résultats, l'ordre d'importance globale de ces éléments pour les consommateurs n'a pas changé.

L'histoire que cela révèle est que la manière dont nous nous engageons avec les personnes qui sollicitent des soins continue de compter avant tout autre chose pour elles. (Figure 5). L'élément « personnes » est le plus important, suivi par les processus mis en œuvre. Le troisième élément, le « lieu », apparaît à nouveau comme toujours important, mais le point intéressant est sa chute depuis l'étude de 2018. Une observation dans les éléments spécifiques entourant le « lieu » suit, mais ce changement général reflète une année de crise au cours de laquelle l'idée du lieu où les soins sont dispensés était beaucoup moins prioritaire pour la plupart.

Encore une fois, ces classements nous rappellent avec force l'idée que, dans le domaine de la santé,

nous sommes des êtres humains prenant soin d'autres êtres humains. Et même si nous reconnaissons que beaucoup de ceux qui s'engagent dans un parcours de soins ne choisissent pas d'être là, qu'elle sont identifiés comme des patients, ils restent des personnes, avec des histoires et des objectifs, un cœur et des rêves, et cela ne peut et ne doit pas disparaître dans un monde où la classification clinique ou les codes de diagnostic négligent le fait que la personne dont nous nous occupons est une mère ou un frère, un enfant ou un ami, qu'elle soit Rosa ou William, et qu'elle sollicite des soins pour l'aider à maintenir son humanité autant qu'à prendre soin de sa santé.

Il est intéressant de noter, lorsque l'on examine les classements, notamment le segment sur le « résultat » avec les « personnes », le « processus » et le « lieu », que si l'élément le mieux noté dans les catégories « Extrêmement important et Très important » est « J'ai reçu le niveau de soins approprié à mes besoins », les deux éléments suivants étaient dans la catégorie « personnes » avec un classement très proche. Il s'agissait de « Communiquer clairement de manière à ce que je puisse comprendre » et « Vous écouter » (qui étaient déjà en tête en 2018). Cela renforce le point essentiel selon lequel si le but est de fournir des soins appropriés, l'être humain qui se trouve dans la

« Même si nous reconnaissons que beaucoup de ceux qui s'engagent dans un parcours de soins ne choisissent pas d'être là, qu'elle sont identifiés comme des patients, ils restent des personnes, avec des histoires et des objectifs, un cœur et des rêves, et cela ne peut et ne doit pas disparaître. »

salle d'examen ou le lit d'hôpital doit être reconnu et entendu, informé et engagé. Il en résultera tout ce qui est attendu du système de santé pour assurer à la fois la santé et le bien-être général. Ceci prépare également le terrain pour les autres classements.

Les 10 éléments les plus importants montrent des changements subtils, mais tangibles : l'accent reste mis sur les personnes.

En examinant les dix éléments les plus importants, on constate des changements subtils, mais intéressants. Là encore, comme en 2018, les éléments liés aux « personnes » dominant. (Figure 6). Il est intéressant de noter que les éléments « Communiquer de manière à ce que je puisse comprendre » et « M'écouter » restent primordiaux chez les personnes. Dans le même temps, si le score de « Me traiter avec courtoisie et respect » a légèrement baissé, deux éléments autour d'un aspect plus tangible de l'engagement sont remontés dans la liste. À savoir, « Fournir un programme de soins clair » et « Poser des questions pour comprendre mes besoins et mes préférences » figurent désormais parmi les cinq premiers de la liste. Ce dernier élément est en fait le seul dont le score a augmenté depuis 2018. En outre, un nouvel élément a rejoint le classement de tête, « Un processus facile pour la transition des informations de soins », qui a progressé et remplace l'élément

sur la « planification dans un délai raisonnable ». Un élément sur le « lieu » figure aussi parmi les dix premiers. Comme il a été observé en 2018, la plupart des éléments concernant le « lieu » ont reçu les notes les plus faibles. Ce classement toujours inférieur ne signifie pas que ces éléments n'ont pas d'importance, mais que les personnes ont d'autres priorités plus pressantes lorsqu'elles entrent dans un établissement de santé. Avec cette perspective sur les éléments de « lieu », il est révélateur que les personnes continuent d'évaluer l'élément « un environnement de soins de santé propre et confortable » bien au-dessus de tout autre élément lié au « lieu ».

Ces résultats renforcent l'idée que la manière dont nous engageons les personnes et des processus clairs et faciles (étroitement associés à la communication) restent de la plus grande importance pour les consommateurs. Ce que les personnes continuent de rechercher dans le système de santé, c'est la reconnaissance de leurs besoins et une communication efficace de leurs programmes et processus, et elles expriment un désir clair et déclaré d'être des partenaires de soins. Cela devrait mettre un terme au débat sur les patients en tant que partenaires et renforcer la nécessité de développer les processus et les compétences dans tous les établissements de santé afin de garantir qu'il s'agit d'une norme de bonne pratique lors de chaque rencontre.

	ÉLÉMENTS PAR CLASSEMENT	2020 % GLOBAL EXTRÊMEMENT	2020 % EXTRÊMEMENT + TRÈS	2018 % EXTRÊMEMENT + TRÈS	2018 CLASSEMENT	SEGMENT
1	Communiquer clairement de manière à ce que je puisse comprendre	63 %	95 %	95 %	2	Personnes
2	Vous écouter	64 %	94 %	95 %	1	Personnes
3	Fournir un programme de soins clair et expliquer pourquoi ils le font	55 %	93 %	93 %	7	Personnes
4	Poser des questions et essayer de comprendre vos besoins et vos préférences	52 %	93 %	92 %	8	Personnes
5	Vous traiter avec courtoisie et respect	58 %	92 %	95 %	3	Personnes
6	Un environnement de soins propre et confortable	60 %	92 %	94 %	6	Lieu
7	Vous donner confiance en leurs capacités	57 %	92 %	94 %	4	Personnes
8	Prendre votre douleur au sérieux	54 %	92 %	93 %	5	Personnes
9	Un processus de décharge/sortie de l'hôpital dans lequel votre programme de soins ou les prochaines étapes de soins sont clairement expliqués	46 %	89 %	92 %	10	Processus
10	Un processus compréhensible et facile pour la transmission de vos informations médicales entre les prestataires de soins (par exemple, du chirurgien au médecin généraliste, du médecin au pharmacien, etc.)	45 %	89 %	90 %	NC	Processus

Figure 6. Les 10 éléments les plus importants. Lorsque vous pensez à une bonne expérience pour le patient/la famille, quelle importance accordez-vous à chacun des éléments suivants ?

« La population en général est de plus en plus exigeante en matière de soins et ne se comporte plus comme un passager passif dans un voyage de soins. Elle est désormais, comme dans de nombreux autres aspects de la vie, un participant engagé dans une expérience interactive de soins qui, si elle est bien faite, peut conduire à de meilleurs résultats dans l'ensemble. »

Ce changement de priorités, qui souligne la nécessité de communiquer, d'écouter, d'être clair sur les programmes de soins et d'participer clairement les personnes en tant que partenaires dans leurs soins, met en évidence un changement subtil, mais potentiellement significatif dans les perspectives des consommateurs de soins. La population en général est de plus en plus exigeante en matière de soins et ne se comporte plus comme un passager passif dans un voyage de soins. Elle est désormais, comme dans de nombreux autres aspects de la vie, une participante engagée dans une expérience interactive de soins qui, si elle est bien faite, peut conduire à de meilleurs résultats dans l'ensemble.

Les consommateurs continuent d'insister sur l'importance du processus et du lieu

Bien que ce rapport n'approfondisse pas chaque élément de la liste, il est intéressant de noter que, comme en 2018, les éléments associés au « processus » tendent à précéder massivement l'importance du « lieu ». Les principales réflexions sur les données restantes révèlent quelques points à prendre en considération (Figure 7).

Dans le groupe d'éléments suivant, de 11 à 20, l'idée de partenariat est renforcée de plusieurs façons, explicitement par le classement élevé de l'élément « être partenaire/impliqué(e) dans les décisions de santé », et se reflète également dans le désir d'obtenir des informations claires, la capacité de poser des questions dans les processus de décharge, et la programmation et l'accès aux informations de manière raisonnable et facile. Si vous observez le regroupement des questions dans cette série d'éléments, elles portent principalement sur la facilité, la commodité, la personnalisation et la compassion.

Le dernier regroupement nous apporte la majorité des éléments associés au « lieu ». En dehors de l'affirmation claire que les personnes souhaitent un environnement propre et confortable dans les dix premiers éléments, les neuf derniers éléments, de 21 à 29, concernent l'environnement de soins lui-même. Ce qui est significatif ici, c'est la baisse des scores. Le point sensible autour de l'élément « un environnement calme et paisible » se situe au niveau des aspects physiques de l'établissement de soins, tels que l'âge de l'infrastructure, la nourriture et les équipements. Il est intéressant de noter le dernier

élément pour lequel les équipements ne sont considérés comme extrêmement et très importants que par un tiers des personnes, ce qui représente une baisse significative par rapport aux près de 50 % remontés en 2018. Encore une fois, comme observé en 2018, ce classement ne suggère pas que ces éléments ne sont pas importants, mais plutôt qu'elle sont moins critiques pour la façon dont les personnes perçoivent leur expérience que ceux liés à la façon dont elles sont traitées. Cela vient encore renforcer ce que les personnes considèrent comme étant de la plus haute importance. Les personnes considèrent que la manière dont elles sont traitées, tant sur le plan clinique que personnel, est primordiale pour leur expérience de soins, et cela doit être un engagement des établissements de santé qui cherchent à répondre aux besoins de celles qu'elle servent.

Incidences sur l'action : l'excellence de l'expérience dépend davantage de la nature de l'établissement

En examinant les classements, un résultat clé en 2018 a été confirmé à nouveau dans cette étude qui souligne une occasion importante pour ceux qui travaillent sur l'expérience. En comparant les éléments du haut de la liste à ceux du bas, nous réalisons que les premiers demandent un investissement dans l'engagement sur la façon dont un établissement veut s'impliquer. La partie la plus basse du classement nécessite de réels investissements financiers dans des éléments physiques.

Et si tous les éléments étudiés sont importants pour l'expérience globale, ceux qui revêtent la plus grande importance pour les consommateurs concernent le comportement des personnes. Il s'agit de comportements qui peuvent être définis comme des attentes, des compétences qui peuvent être développées et, ce faisant, des priorités qui peuvent être respectées pour ceux qui s'engagent dans un parcours de soins. L'idée que les efforts pour atteindre l'excellence en matière d'expérience nécessitent de gros investissements et beaucoup de temps peut encore être vraie pour certains, mais les données suggèrent que cela ne peut et ne doit pas justifier l'inaction, car les actions décrites comme les plus importantes nécessitent un investissement en matière d'engagement et d'exécution. C'est un engagement que tout établissement de santé devrait être prêt à prendre.

	ÉLÉMENTS PAR CLASSEMENT	2020 % GLOBAL EXTRÊMEMENT	2020 % EXTRÊMEMENT + TRÈS	2018 % EXTRÊMEMENT + TRÈS	SEGMENT
11	La possibilité de programmer un rendez-vous ou une procédure dans un délai raisonnable	45 %	88 %	93 %	Processus
12	Vous associer/participer dans la prise de décisions concernant votre santé	45 %	87 %	89 %	Personnes
13	Un processus de décharge/sortie de l'hôpital dans lequel vous recevez des informations (par voie électronique ou sur papier) sur des éléments tels que les médicaments, les effets secondaires, la gestion de la douleur, etc.	45 %	86 %	89 %	Processus
14	Un processus de décharge/sortie de l'hôpital dans lequel vous sentez que vous pouvez poser des questions pour obtenir des éclaircissements	42 %	86 %	90 %	Processus
15	Un moyen d'accéder facilement à vos données médicales ou aux résultats de vos tests (par exemple, accès libre aux dossiers médicaux, portail des patients, etc.)	42 %	85 %	86 %	Processus
16	Un délai d'attente avant d'être vu(e) qui vous semble raisonnable	40 %	84 %	90 %	Processus
17	Un processus de facturation clair, compréhensible et respectueux	45 %	82 %	89 %	Processus
18	Réponse rapide lorsque vous demandez quelque chose	35 %	82 %	87 %	Personnes
19	La possibilité de prendre rendez-vous de la manière que vous préférez (par exemple, par téléphone, en ligne, avec une application, etc.)	37 %	79 %	81 %	Processus
20	Exprimer de l'empathie et de la compassion	38 %	78 %	83 %	Personnes
21	Communication de suivi après un rendez-vous, un séjour à l'hôpital, une procédure, etc. (comme un appel d'une infirmière ou d'un médecin) qui est utile, opportune et répond à vos attentes	35 %	75 %	81 %	Processus
22	Une infrastructure de santé dans laquelle vous pouvez vous orienter facilement (par exemple, signalisation claire, informations, etc.)	29 %	73 %	79 %	Lieu
23	Un environnement de soins calme et paisible	29 %	70 %	80 %	Lieu
24	Participer votre famille/vos partenaires de soins dans la planification de la prise en charge	31 %	68 %	68 %	Personnes
25	Une infrastructure de santé facile d'accès (par exemple, à proximité du domicile/du travail ou en ligne)	28 %	67 %	77 %	Lieu
26	Une infrastructure de santé qui propose des solutions de stationnement	24 %	59 %	71 %	Lieu
27	Une infrastructure de santé qui propose une alimentation de qualité	17 %	44 %	58 %	Lieu
28	L'âge d'une infrastructure de santé (à savoir, semble récente ou ancienne)	12 %	35 %	52 %	Lieu
29	Une infrastructure de santé qui fournit des services tels que la télévision à la demande, le service d'étage, etc.	13 %	31 %	49 %	Lieu

Figure 7. Éléments classés de 11 à 29. Lorsque vous pensez à une bonne expérience pour le patient/la famille, quelle importance accordez-vous à chacun des éléments suivants ?

Pour les consommateurs l'expérience englobe tout ce qu'elle rencontrent

Cette étude a une fois encore cherché à savoir quels éléments les personnes considéraient comme faisant partie de leur expérience de soins. Les résultats renforcent un point clé et un thème communs à l'ensemble des données. Les consommateurs de soins considèrent que l'expérience englobe tout ce qu'elle rencontrent et le résultat qu'elle obtiennent.

La qualité, la sécurité et le service sont clairement identifiés comme des composantes de l'expérience d'une personne dans le domaine des soins. Il s'agit là d'une distinction importante dans la perspective où l'expérience fait partie de la qualité. La réalité des données montre que lorsque les personnes évaluent et identifient ce qui est important pour leurs soins, elles regardent tous les éléments de leur expérience. Et, plus important encore, elles continuent de penser que la qualité des soins qu'elles ont reçus et la sécurité de leurs soins équivalent à une expérience globalement positive.

Cela renforce un point clé reflété dans les données de classement et un point à renforcer ici, à savoir que l'expérience n'est pas simplement une question d'équipements ou de satisfaction, mais qu'elle est plutôt représentée par la somme de tout ce que l'on rencontre à tous les points de contact de son parcours de soins. Tout comme Experience Framework⁵ renforce l'ensemble intégré d'objectifs stratégiques requis pour une approche globale de l'expérience, les personnes interrogées reflètent ici aussi une vue intégrée.

En répondant à la question « Dans quelle mesure pensez-vous/croyez-vous que l'expérience patient inclut chacun des éléments suivants ? » (Figure 8), les participants à cette étude ont soutenu une perspective sur cette vue intégrée. Ce faisant, ils ont de nouveau souligné l'importance essentielle de la

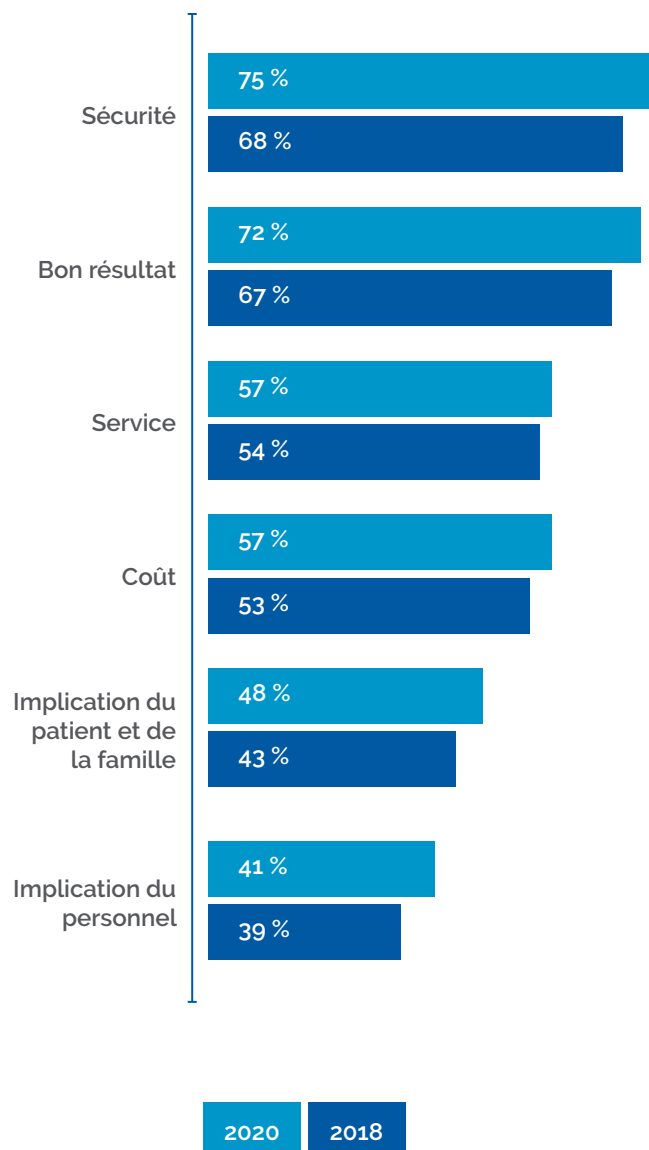


Figure 8. « Dans quelle mesure pensez-vous/croyez-vous que l'expérience patient inclut chacun des éléments suivants ? » (% de personnes interrogées déclarant dans une large mesure)

« Les efforts en matière d'expérience ne constituent pas une stratégie distincte ou accessoire pour aborder les questions de qualité ou de sécurité, mais l'expérience doit plutôt être considérée comme une stratégie globale visant à aborder tous les éléments d'une rencontre avec un établissement de santé. »

sécurité et du résultat, et considèrent que le service et le coût font également partie intégrante de leur expérience ; ils reconnaissent aussi l'importance de l'implication du patient et du personnel. Il faut souligner que ces éléments sont tous considérés comme faisant partie de l'expérience « élargie ».

En outre, nous avons constaté un renforcement de la perspective intégrée de ce qui est inclus dans l'expérience depuis que nous avons posé cette question pour la première fois en 2018. Pour les six facteurs étudiés, chacun a vu son évaluation augmenter au cours des deux dernières années. Ceci est particulièrement intéressant, car si nombre des éléments individuels étudiés dans les évaluations d'importance reflétées

aux Figures 6 et 7 ont légèrement diminué, chacun de ces facteurs que les consommateurs considèrent comme faisant partie de l'expérience globale a obtenu une évaluation plus élevée. Cela souligne la reconnaissance par les consommateurs de la nature plus large et englobante de l'expérience et devrait être un point à prendre en compte par les établissements de santé lorsqu'elle s'efforcent de mieux intégrer leurs efforts. À savoir, les efforts en matière d'expérience ne constituent pas une stratégie distincte ou accessoire pour aborder les questions de qualité ou de sécurité, mais l'expérience doit plutôt être considérée comme une stratégie globale visant à aborder tous les éléments d'une rencontre avec un établissement de santé.

Expériences positives et négatives et leurs implications pour les établissements de santé

L'enquête sur les perspectives des consommateurs a également cherché à identifier la façon dont les personnes décrivent les expériences tant positives que négatives. Ces aperçus révèlent une perspective plus personnelle de la façon dont les personnes caractérisent leurs perceptions, et comme en 2018, les distinctions étaient claires. En partageant ces réflexions, nous présentons à la fois les nuages de mots de l'enquête de 2018 et de l'étude de cette année.

En réponse à la question, « Pensez à un moment précis où vous ou quelqu'un que vous connaissez avez eu une expérience satisfaisante (ou positive) en tant que patient. Quels mots ou expressions utiliseriez-vous pour décrire cette expérience ? », voilà ce qui est ressorti (Figures 9 et 10).

En examinant les mots utilisés pour décrire une expérience positive, on constate une forte cohérence entre les études où le mot « attention » figure en tête des préoccupations des consommateurs de soins. Les mots qui entourent cette idée centrale d'attention restent également semblables, car ils touchent à la communication et à la compassion, à l'écoute et au professionnalisme, à la gentillesse et à la compréhension. Cette question ouverte renforce une grande partie de ce qui a été révélé dans les éléments évalués ci-dessus, à savoir que les personnes veulent être traitées comme des personnes d'abord, et ce qui ressort pour elles dans ces moments positifs, c'est l'attention qu'on leur porte et la façon dont ils sont impliqués en tant que personnes. Une des clés pour garantir une expérience positive peut très bien être de se concentrer sur ces idées simples et claires et de veiller à ce qu'elles soient exécutées de manière cohérente et sans faille dans chaque interaction.

De même, en cherchant à comprendre comment les personnes décrivent les expériences négatives, les mots sont également révélateurs et conformes à l'étude de 2018. Ils reflètent une très nette distinction par rapport aux idées représentant une rencontre positive. En réponse à la question, « Pensez à un moment précis où vous ou quelqu'un que vous



Figure 9. Descriptions d'une expérience patient positive en 2018



Figure 10. Descriptions d'une expérience patient positive en 2020



Figure 11. Descriptions d'une expérience patient négative en 2018



Figure 12. Descriptions d'une expérience patient négative en 2020

connaissez vous avoir eu une expérience insatisfaisante (ou négative) en tant que patient. Quels mots ou expressions utiliseriez-vous pour décrire cette expérience ? », voilà ce qui est ressorti (Figures 11 et 12).

Dans le cas d'une expérience négative, les mots qui apparaissent donnent un aperçu révélateur de ce qui caractérise une mauvaise expérience pour ceux qui s'engagent dans un parcours de soins. Des mots tels que « impolitesse » et « à la hâte » dominent à nouveau, les mots « attente » et « longue attente » occupant toujours une place importante dans les entrées. L'intérêt des éléments notés ci-dessus est que l'importance des délais d'attente a diminué de six points, alors que les questions de communication et de prise de temps nécessaire pour une communication efficace ont grimpé dans la liste. Ce changement transparaît ici aussi chez les personnes interrogées.

Ces questions spécifiques montrent qu'une image claire d'une bonne et d'une mauvaise expérience est relativement solidifiée dans l'esprit général des consommateurs. Les deux études menées depuis plusieurs années ont montré qu'il existe des éléments clairs et immuables que les personnes recherchent

dans une bonne expérience et des éléments clairs que les personnes identifient systématiquement comme une mauvaise expérience. La possibilité de mettre en place des plans et des processus permettant de fournir plus efficacement des éléments positifs et de remédier aux aspects négatifs est une occasion que les établissements ne doivent pas négliger. Les implications d'une bonne expérience sont clairement partagées par les consommateurs favorables à ces mesures.

En demandant aux personnes ce qu'elles ont fait suite à une expérience positive ou négative, les résultats de 2018 ont mis en évidence le puissant effet d'entraînement de l'expérience. Dans les deux cas, que l'expérience ait été positive ou négative, la principale mesure que les personnes interrogées ont déclaré vouloir prendre était de partager leur expérience avec les autres. La volonté de continuer de recourir au même établissement est un indicateur de fidélité, légèrement supérieur pour ceux qui ont eu une expérience positive. Ainsi, qu'elle soit bonne ou mauvaise, l'expérience qu'un établissement de santé offre à un patient, une famille ou un partenaire de soins devient l'histoire qu'une autre personne entend lorsqu'elle évalue et même fait des choix concernant

« Alors que les établissements de santé cherchent à rouvrir les soins aux communautés qu'elle servent, l'expérience qu'elle offrent n'a peut-être pas plus d'importance que dans les jours et les mois à venir pour assurer la viabilité des opérations et, en fin de compte, remplir leur mission de prendre soin des autres. »

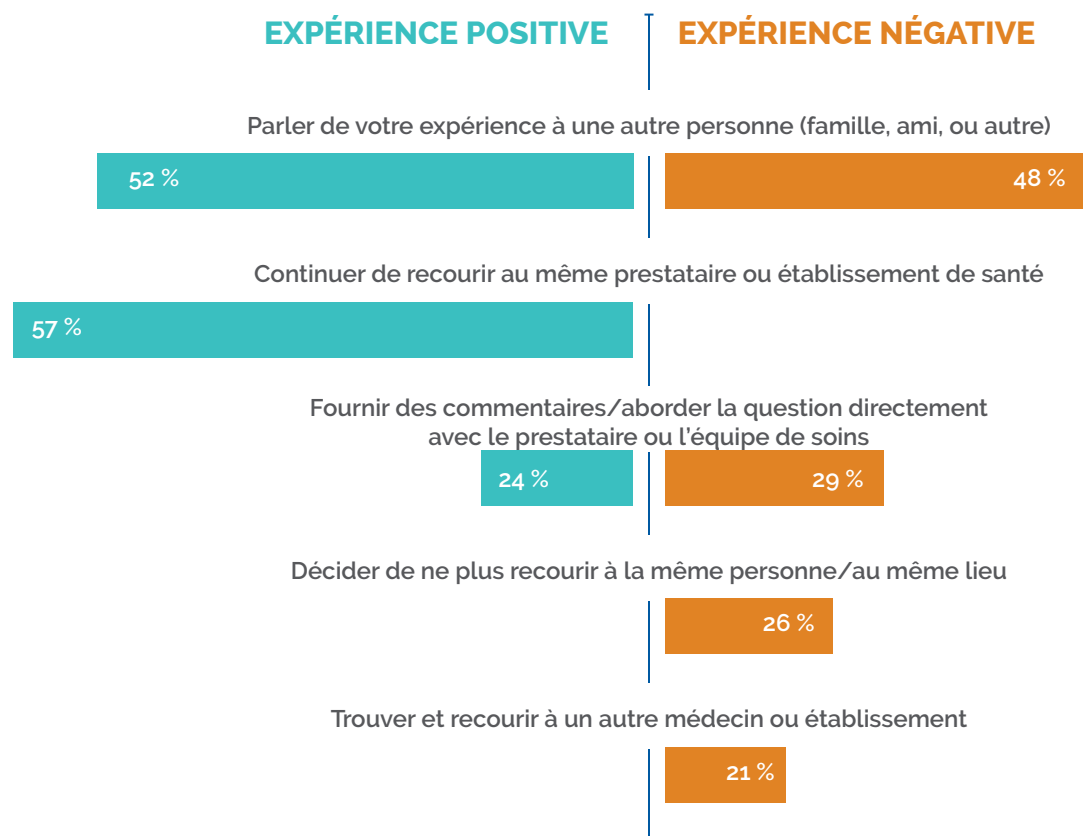


Figure 13. Qu'elles mesures ont été prises à la suite de votre expérience/d'un tiers ? (Comparaison des expériences positives et négatives)

un établissement ou une infrastructure de santé. Cette idée que les histoires sont racontées et que la loyauté est renforcée par une expérience positive reste évidente et est encore renforcée dans cette étude (Figure 13). En examinant les données de cette étude, on constate que la tendance à partir de 2018 se maintient, puisque près de la moitié des personnes interrogées qui notent si elles ont vécu une expérience positive ou négative disent qu'elles vont partager leur histoire avec d'autres. Là encore, il s'agit de montrer qu'une expérience offerte à une personne ou à une famille va bien au-delà de cette rencontre directe. De plus, pour ceux qui ont vécu une expérience positive, elle renforce également le sentiment de loyauté envers ce prestataire ou cet établissement dans près des deux tiers des rencontres. À l'inverse, si l'expérience a été négative, environ un quart des personnes interrogées ont déclaré vouloir changer de médecin ou d'établissement. Là encore, les personnes interrogées révèlent qu'une mauvaise expérience motive une décision immédiate des consommateurs.

Il est intéressant de noter, dans les données de cette étude par rapport à 2018, que les chiffres sont légèrement inférieurs pour toutes les réponses, ce qui se retrouve dans presque toutes les réponses, notamment pour ce que les personnes considèrent comment faisant

partie de l'expérience dans son ensemble. Cette pensée reflète l'incertitude ressentie par les personnes en général, et plus particulièrement par les consommateurs de soins, en cette année où une pandémie s'est emparée de la Société et a enveloppé le système de santé. Cela a eu des conséquences sur la façon dont les personnes choisissent de s'inscrire dans un parcours de soins et sur leur volonté de changements et non d'immobilisme, en ces temps où tant d'incertitude règne.

Comme le montrent nos récentes études PX Pulse,¹ les consommateurs avaient encore un certain degré d'apprehension et d'hésitation à se faire soigner pendant la pandémie, ce qui renforce une réalité importante pour les soins de santé. Une reconfirmation claire de la volonté de vivre une expérience sûre, de qualité, axée sur le service et personnelle, sera essentielle pour participer à nouveau les personnes dans le parcours de soins après la pandémie. Ces résultats reflètent non seulement un sentiment général du moment, mais aussi une réalité que tous les établissements et systèmes de santé devront aborder pour rassurer les patients et les consommateurs dans leur choix de revenir. Alors que les établissements de santé cherchent à rouvrir les soins aux communautés qu'elle servent, l'expérience qu'elle offrent n'a peut-être pas plus d'importance que dans les jours et les mois à venir pour assurer la viabilité des opérations et, en fin de compte, remplir leur mission de prendre soin des autres.

L'expérience reste importante dans les choix de santé pour plus de 90 % des consommateurs

Ce besoin évident de réaffirmer un engagement envers l'expérience n'est peut-être pas plus évident que de se demander comment les consommateurs continueront de faire des choix en matière de santé. Étant donné que de nombreux chiffres montrent un léger déclin depuis 2018, reflétant l'hésitation causée par la pandémie, les consommateurs font une déclaration sans équivoque lorsqu'il s'agit de faire des choix en matière de santé.

Les données de cette étude révèlent que près de deux tiers des consommateurs de soins affirment que l'expérience qui leur est offerte sera « extrêmement significative » dans les décisions qu'elle prendront concernant leur santé (Figure 14). L'expérience n'est pas quelque chose que les consommateurs de soins tiennent pour acquis ; c'est en effet quelque chose qui détermine leur choix de l'endroit où ils se font soigner. Ce point réaffirme également l'importance des éléments qui, selon les consommateurs, englobent l'expérience dans son ensemble.

Si les établissements de santé veulent que les personnes les choisissent pour se faire soigner, surtout en cette période de crise sanitaire, ils doivent s'assurer d'avoir mis en place les mesures qui soutiennent une expérience positive et forte. Il ne s'agit pas seulement de reconnaître la nature intégrée de l'expérience fournie, mais aussi les mesures mêmes que les consommateurs jugent les plus importantes pour eux, ce qui renforce le fait qu'elle veulent être écoutés et participer en tant que partenaires, faire l'objet d'une communication claire, disposer de programmes de soins précis et avoir confiance dans les capacités des établissements de santé.

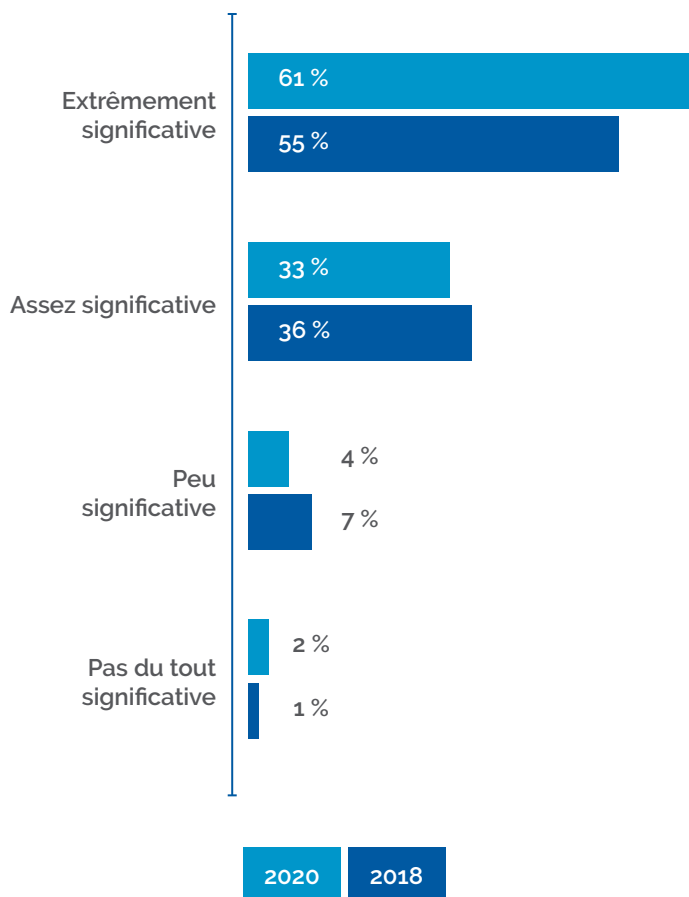


Figure 14. Dans quelle mesure l'expérience patient occupe-t-elle une place significative dans vos décisions de santé, pour vous ou votre famille ?

« L'expérience n'est pas quelque chose que les consommateurs de soins tiennent pour acquis ; c'est en effet quelque chose qui détermine leur choix de l'endroit où ils se font soigner. »

L'expérience reste une conversation globale

Comme en 2018, cette étude a examiné les réponses dans quatre autres pays essentiellement anglophones : l'Australie, le Canada, les Philippines et le Royaume-Uni. L'espoir pour l'avenir est qu'à mesure que le dialogue mondial sur l'expérience continuera de s'étendre, cette enquête portera sur les efforts déployés dans différentes langues et dans les pays à revenu faible ou moyen. Il convient de noter la cohérence des réponses et des priorités de base parmi les différents pays interrogés. En fait, en comparant les éléments les mieux notés dans tous les pays étudiés, sept sont apparus de

façon constante, ce qui renforce la grande importance accordée à « M'écouter » et « Communiquer de manière à ce que je puisse comprendre » (Figure 15).

Il est intéressant de noter que les différences peuvent également refléter le type de système de santé dans lequel les personnes se trouvent. C'est ce qui ressort également des réponses à la question sur les répercussions de l'expérience patient sur la prise de décision en matière de soins, évoquée plus haut. En examinant les résultats par Nation, vous pouvez voir

	CLASSEMENT DES PRINCIPAUX ÉLÉMENTS POUR CHAQUE PAYS					
	SEGMENT	AUSTRALIE	CANADA	PHILIPPINES	ROYAUME-UNI	ÉTATS-UNIS
Vous écouter	Personnes	1	1	4	2	1
Communiquer clairement de manière à ce que je puisse comprendre	Personnes	2	2	3	1	2
Un environnement de soins propre et confortable	Lieu	6	3	1	4	3
Vous traiter avec courtoisie et respect	Personnes	3	5	2	5	5
Vous donner confiance en leurs capacités	Personnes	4	6	7	3	6
Fournir un programme de soins clair et expliquer pourquoi ils le font	Personnes	8	8	8	7	4
Poser des questions et essayer de comprendre vos besoins et vos préférences	Personnes	7	9	5	9	8

Figure 15. Éléments les plus importants de l'expérience entre les pays (noter le classement numérique de chaque pays)

« Où qu'elle se trouve sur la planète, une personne se considère comme un être humain avec des espoirs, des besoins et des rêves. Et ces idées fondamentales sur la façon dont une personne veut être traitée, informée, respectée et comprise s'appliquent à tout un chacun. »

dans les systèmes de structures de santé privées et publiques/nationales que l'expérience est jugée plus significative, comme aux États-Unis ou aux Philippines (qui, en tant que Nation, s'efforce d'étendre la couverture universelle pour ses citoyens). Dans les systèmes de santé nationaux davantage fondés sur les États ou les provinces, comme en Australie et au Canada, où un certain choix est évident, l'importance de l'expérience est légèrement moins importante pour la prise de décision. Enfin, dans un système national plus défini, comme au Royaume-Uni avec le National Health Service (NHS), l'expérience y est la moins significative de toutes les Nations étudiées (Figure 16).

Les implications sur la prise de décision sont aussi clairement alignées sur la quantité de choix que les personnes estiment objectivement avoir. Cela renforce aussi un point essentiel, à savoir que, quelle que soit la manière dont les personnes prennent leurs décisions de santé, les principes fondamentaux de ce qui est important pour elles restent cohérents et vrais. Et lorsque

le système de santé reconnaît, comme ce fut le cas, que le résultat fourni, c'est-à-dire l'expérience des personnes, compte par-dessus tout, il est essentiel de s'assurer que ces éléments sont en place. (Remarque : nous n'approfondirons pas les comparaisons nationales dans ce document, mais nous espérons explorer les points de vue de chaque région dans les rapports de suivi à venir.)

Ce que les données nous montrent en fin de compte est un fait immuable observé dans de nombreuses études menées ces dernières années par The Beryl Institute, à savoir que, où qu'elle se trouve sur la planète, une personne se considère comme un être humain avec des espoirs, des besoins et des rêves. Et ces idées fondamentales sur la façon dont une personne veut être traitée, informée, respectée et comprise s'appliquent à tout un chacun. Ce sont peut-être là nos vérités universelles en matière de santé, des vérités plus évidentes que jamais aujourd'hui au vu de la crise qui secoue toute la planète.

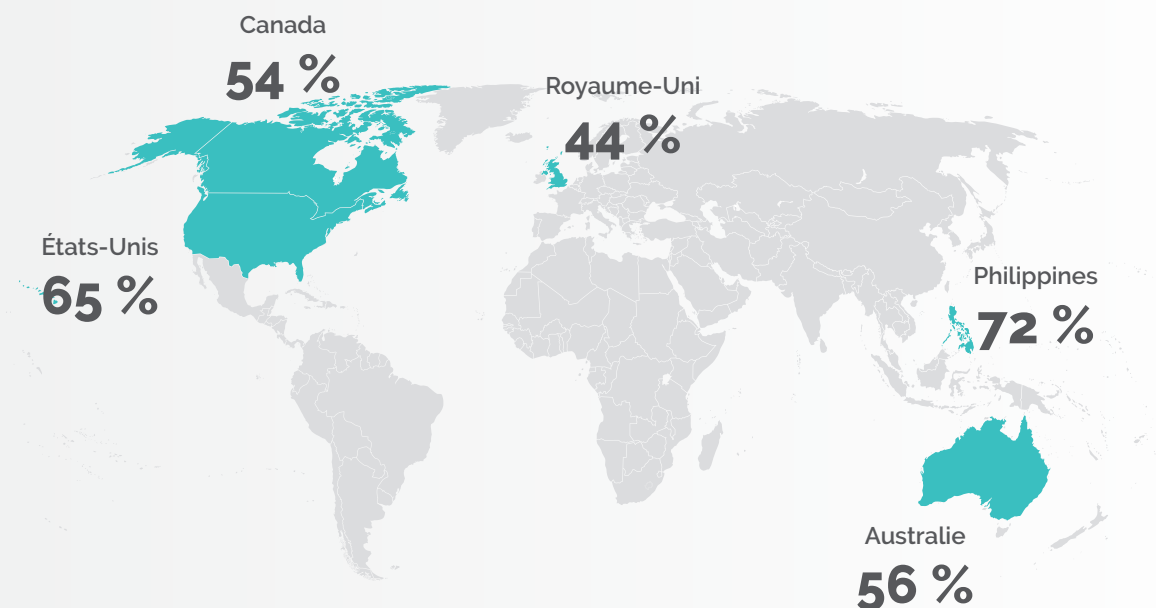


Figure 16. Dans quelle mesure l'expérience patient occupe-t-elle une place significative dans vos décisions de santé, pour vous ou votre famille ? (% Extrêmement important par pays interrogé)

Le consommateur s'est à nouveau exprimé... et l'appel à l'action est encore renforcé

Le rapport 2018 sur la perspective des consommateurs se termine par ce point :

Le point de vue des consommateurs sur l'expérience patient offre non seulement une validité à de nombreuses hypothèses centrales de l'effort d'expérience de soins, mais révèle également une voie pour prioriser l'action, assurer la concentration et aller de l'avant avec l'intention.

Les conclusions partagées dans cette exploration de suivi ne font que renforcer ce point. Le consommateur s'est à nouveau exprimé, et il dit que l'expérience compte d'une manière significative et personnelle. Il affirme aussi que son expérience aura une influence sur sa façon de s'inscrire dans un parcours de soins, aujourd'hui et demain.

Comme révélé ici :

L'expérience patient est globalement importante.

De manière constante, plus de 90 % des personnes interrogées déclarent que leur expérience compte pour elles.

Lorsqu'elle pensent à leur expérience, les personnes se concentrent sur leur santé et leur bien-être et, fondamentalement, sur la façon dont elles sont traitées.

Les établissements de santé doivent reconnaître que les personnes se préoccupent de leur santé et de leur bien-être et c'est notamment dans cette optique que les membres de ces établissements s'engagent avec elles en tant que personnes pour répondre à ce besoin.

Les personnes attendent que les soins apportent de bons résultats, et considèrent cet élément comme le plus important de leur expérience.

Lorsque les personnes sollicitent des soins, pour leur santé et leur bien-être, ils considèrent le résultat obtenu comme essentiel à l'expérience qui leur est offerte. Les établissements de santé courent un grand risque lorsqu'elle isolent ou séparent le résultat de l'expérience qu'elle fournissent, car en misant exclusivement sur le résultat, le caractère humain peut être balayé. Les consommateurs de soins ont clairement exprimé que cela va à l'encontre de ce qu'elle veulent ou attendent.

Par-dessus tout, la manière dont les personnes sont traitées l'emporte largement sur les processus de soins ou le lieu où ils sont dispensés.

Les personnes continuent de dire qu'elles veulent être impliquées dans leurs soins, écoutées et informées d'une manière qu'elle comprennent. Les patients, leurs familles ou partenaires de soins ne sont pas des bénéficiaires passifs ou des sujets de la « prestation » de soins, mais plutôt des membres actifs de l'équipe de soins et doivent être impliqués pour garantir la meilleure expérience possible.

Les personnes identifient l'attention, la compassion et le professionnalisme comme des caractéristiques d'une expérience positive.

Pour dire les choses simplement, les personnes veulent être traitées avec l'humanité qu'elle attendent à chaque rencontre et avec la dignité et le respect qu'elles espèrent eux aussi montrer aux autres.

Les personnes identifient la confluence de longues attentes avec un service hâtif et des interactions impolies comme des indicateurs d'une expérience négative.

Contrairement aux expériences positives, le paradoxe qui consiste à devoir attendre pour finalement ne recevoir qu'un service délivré à la hâte ou des informations communiquées de manière impolie réduit le bienfait que les soins peuvent procurer. Il est impossible d'éliminer les problèmes de temps et les imprévus du système de santé, mais la façon dont l'attente est gérée par la communication et l'optimisation du temps doit être une compétence que les établissements de santé doivent maîtriser pour offrir le meilleur de l'expérience dans son ensemble.

L'expérience des personnes est une histoire qu'elles vont raconter aux autres, qu'elle soit bonne ou mauvaise.

Cela peut être clair en soi, mais il est essentiel de reconnaître que chaque rencontre que les personnes font dans un établissement de santé est une histoire qu'elles peuvent partager ; chaque interaction est une page écrite qui, une fois combinée, raconte le récit de leur parcours de soins dans sa globalité. Mais chacune de ces pages pourrait changer la nature de l'histoire elle-même et doit être gérée avec soin et en comprenant

« Le monde rapetisse, et l'accès à l'information et aux connaissances en matière de santé est chaque jour plus facile. Les établissements de santé qui ne tiennent pas compte de cet état de fait dans leur fonctionnement risquent de devenir de plus en plus obsolètes face à des modèles de soins agiles, ciblés et centrés sur le consommateur. »

ce qui compte pour ceux sollicitent des soins.

L'expérience que les personnes ont (ou celle qu'elles entendent de la part des autres) déterminera la manière dont elles prendront leurs décisions de santé en général.

Bien qu'il puisse y avoir des distinctions dans la façon dont les personnes prennent leurs décisions de santé et les motifs sous-jacents, il est évident que leur expérience sera un facteur déterminant. Et si, en fin de compte, les établissements de santé ont pour mission de fournir des soins et de contribuer à la santé de leurs communautés, il est impératif que les personnes les choisissent pour pouvoir le faire. Le monde rapetisse, et l'accès à l'information et aux connaissances en matière de santé est chaque jour plus facile. Les établissements de santé qui ne tiennent pas compte de cet état de fait dans leur fonctionnement risquent de devenir de plus en plus obsolètes face à des modèles de soins agiles, ciblés et centrés sur le consommateur.

Si l'on considère tout ce que les consommateurs ont partagé dans cette étude comme ce fut le cas en 2018, la cohérence de leurs priorités, même face à la crise sanitaire actuelle, ne fait que renforcer le fait que les consommateurs de soins se considèrent comme des humains cherchant d'abord des soins humains. Ils s'attendent à être traités comme tels, car ils s'engagent dans un parcours de soins pour ce qui est sans doute la chose la plus importante pour nous en tant qu'êtres humains : notre santé et notre bien-être.

En outre, les résultats renforcent l'idée centrale de la définition de l'expérience patient elle-même et de ses premiers mots, à savoir que l'expérience est « la somme de toutes les interactions ».² Ces interactions commencent bien avant la première rencontre entre l'établissement de santé et la personne, avec les récits qu'elle entend, et perdure bien après qu'elle l'ait quitté lorsqu'elle devient à son tour la narratrice de son expérience. Ces mots reflètent la vérité pour chaque personne qui les prononce et deviennent l'histoire à travers laquelle les personnes apprennent à connaître les établissements et les prestataires de santé dans le monde entier.

L'appel à l'action lancé aux établissements de santé ne peut pas être plus clair que ce que les consommateurs interrogés ont rapporté ici. Ils doivent prendre des mesures pour améliorer la manière dont ils se rapportent avec les personnes. Il ne s'agit pas simplement de résultats d'enquêtes ou de notes de satisfaction, mais de la manière dont un système de santé s'engage à entrer en relation avec chaque personne qui pousse sa porte, virtuellement ou physiquement.

Et en cette période de crise mondiale où les systèmes et les établissements de santé, les cliniciens et le personnel ont été au centre de tant de conversations pour ce qu'elle ont fait au service de leurs concitoyens dans toutes les régions du monde, ce qui reste évident, et l'est peut-être plus que jamais, c'est l'humanité qui est au cœur des soins. Les temps difficiles appellent des actions héroïques, mais ceux qui ont répondu à cet appel reconnaissent qu'il s'agit moins d'héroïsme que d'engagement en faveur d'un appel à la santé.

Ceux qui ont bénéficié de soins ont eux aussi lancé un appel à l'action clair. Ils ont une fois de plus indiqué ici qu'il existe une possibilité sans équivoque de faire ce qui est le plus important pour tous ceux qui sollicitent des soins, pour leur vie ou celle de leurs proches et amis. Lorsqu'un système de santé peut écouter et communiquer clairement comme il l'a fait si habilement en cette période, seules de grandes choses peuvent en sortir et en sortiront. Ce n'est pas une recommandation. C'est une obligation, car les personnes qui reçoivent des soins le réclament haut et fort : « S'il vous plaît, écoutez-nous ». Et lorsque cela arrivera, le résultat recherché par tous les acteurs du secteur de la santé sera atteint, les objectifs seront remplis et les vies seront pleinement vécues.

C'est ce qui est demandé une nouvelle fois ici. Il ne s'agit pas simplement de points de données à remettre en question ; il s'agit d'un appel à l'action et à l'engagement. Car lorsque nous rencontrons les personnes pour ce qu'elle sont, là où elles sont, seul le bien peut en résulter. C'est pourquoi la santé restera à jamais la plus grande inspiration pour un si grand nombre de personnes et le plus grand espoir pour tous. Maintenant, nous devons tous faire ce qu'on nous a demandé, « écoutez-moi », et si nous le faisons, seules de bonnes choses peuvent survenir et surviendront.

Une reconnaissance sans bornes

Notre cœur et nos espoirs vous accompagnent en ces temps difficiles. Nous rendons hommage à toutes celles et à tous ceux qui ont tellement donné pour leurs communautés. Nous adressons nos condoléances aux familles des victimes. Nous partageons l'espoir, car dans tout ce qui a été rapporté ici et dans tout ce que nous voyons se profiler, c'est le travail des personnes qui sont engagées en faveur des idées contenues dans cette étude qui a rendu tout cela possible. Merci pour tout ce que vous avez fait pour vos concitoyens dans le monde entier. Vous êtes vraiment l'expérience humaine, et nous vous en serons éternellement reconnaissants.



Références

1. *The Beryl Institute - Ipsos PX Pulse* ; 2020. <https://www.theberylinstitute.org/PXPULSE>.
2. Wolf JA, Niederhauser C, Marshburn D, LaVela S. Defining patient experience. *Patient Exp J*. 2014 ; 1(1):7-19
3. Wolf JA. *Consumer perspectives on patient experience 2018*. The Beryl Institute ; 2018.
4. Laurance J, Henderson S, Howitt PJ, et al. Patient engagement: four case studies that highlight the potential for improved health outcomes and reduced costs. *Health Aff (Millwood)*. 2014 ; 33(9):1627-1634.
5. Experience Framework. The Beryl Institute. <https://www.theberylinstitute.org/page/ExperienceFramework>

 InMoment



Prenez en charge les moments qui comptent pour vos patients.

*InMoment vous aide à faire passer votre programme
d'expérience patient au niveau supérieur.*

POUR EN SAVOIR PLUS, CONSULTEZ LE SITE [INMOMENT.COM/HEALTHCARE](https://www.inmoment.com/healthcare)