



L'état de l'expérience humaine en 2023

Confirmer le caractère
intégré de l'expérience
dans le secteur des soins
médicaux aujourd'hui

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

THE BERYL INSTITUTE

À propos de The Beryl Institute

The Beryl Institute est une communauté de professionnels de santé et de spécialistes de l'expérience au niveau mondial qui s'engage à transformer l'expérience de soins. En tant que pionnier et chef de file du mouvement de l'expérience et de la profession de l'expérience patient depuis plus de dix ans, l'Institut offre un accès sans pareil à des recherches impartiales et à des pratiques éprouvées, des occasions de mise en réseau et de développement professionnel et un espace sûr et neutre pour échanger des idées et apprendre des autres.

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 de soins*. Nous pensons que l'expérience humaine est fondée sur celle des patients et de leur famille, des membres du personnel de santé et des communautés qu'ils servent. Vous pouvez suivre The Beryl Institute sur LinkedIn, Facebook et Twitter (@BerylInstitute). Consultez le site Web de The Beryl Institute à l'adresse URL suivante : www.theberylinstitute.org.

Press Ganey

À propos de notre commanditaire

[Press Ganey](#), une société de premier plan spécialisée dans l'amélioration du rendement des soins médicaux à travers l'expérience humaine, offre une suite intégrée de solutions qui répondent aux besoins en matière de sécurité, d'excellence clinique, d'expérience patient et de participation des collaborateurs. La société travaille avec plus de 41 000 établissements de santé pour mener à bien sa mission visant à réduire la douleur des patients et à renforcer la résilience des soignants pour améliorer la sécurité, la qualité et l'expérience des soins dans leur ensemble. Press Ganey est une entreprise de PG Forsta.

Les principes fondamentaux de l'expérience humaine sont plus que jamais nécessaires

En 2023, tandis que nous poursuivons notre enquête communautaire commencée 12 ans plus tôt sur l'état des efforts entrepris en matière d'expérience dans le secteur des soins médicaux, nous avançons avec un optimisme prudent sur la manière dont nous avons traversé les dernières années, tout en ayant une conscience aiguë du tribut qui a été payé. Tous les deux ans depuis 2011, nous consultons la communauté pour comprendre vos priorités, les opportunités qui se présentent à vous et les réalités auxquelles vous faites face. Cette année, alors que nous célébrons 12 ans de contributions communautaires, nous contemplons également la situation des prémices de cette décennie au cours desquelles la société dans son ensemble a dû relever un défi sans précédent. La pandémie nous a non seulement ébranlés en qualité d'êtres humains, mais elle a également créé une pression sans pareil sur le système de santé, pression que nous nous efforçons d'atténuer encore aujourd'hui. Il est impossible de brosser un tableau de l'état actuel du secteur des soins médicaux si nous ne reconnaissons pas la situation dans laquelle nous nous trouvons à l'heure actuelle.

Par ailleurs, pour la première fois, nous avons modifié la structure de base dans le cadre de notre septième version de cette étude, passant de l'état de l'expérience patient à l'état de l'expérience humaine. Ce concept n'est pas nouveau pour nous au sein de la communauté de The Beryl Institute. Dès 2015, dans un billet publié sur le blog de l'Institut, nous avons fait part de notre conviction selon laquelle nous avons une occasion intéressante de répondre à la nature réelle et concrète de l'expérience humaine dans les soins médicaux.

Dans l'état de l'expérience patient 2017¹, nous avons fait part de notre volonté de nous engager à l'égard de l'expérience humaine. Voici ce que nous avons alors indiqué :

Dans un environnement où tout le travail repose sur des êtres humains qui prennent soin d'autres êtres humains, nous améliorons et avons une incidence sur l'expérience humaine en notre sein. C'est la raison pour laquelle nous sommes convaincus, chez The Beryl Institute, que tout en maintenant notre engagement à l'égard de l'expérience patient, nous devons tenir compte de la réalité de l'expérience humaine qui est au cœur des soins médicaux de manière générale¹.



Et de poursuivre :

Dans le cadre de notre volonté de faire évoluer la manière dont les soins médicaux fonctionnent, nous devons nous pencher sur l'expérience humaine dans son ensemble, en respectant l'expérience patient au centre du processus et l'expérience de tous en stimulant et en soutenant les efforts des soins médicaux au quotidien¹.

Ce n'était pas une déclaration prise à la légère, puisque dès le début de notre travail à l'Institut, nous avons admis que l'expérience n'était pas quelque chose qui survient de manière isolée chez les patients, les membres de la famille ou les partenaires de soins. Tout en veillant à ce que le patient demeure au cœur de tout ce que nous faisons dans le secteur des soins médicaux, nous ne pouvons pas, et ne devons pas, ignorer les expériences des personnes qui se présentent pour bénéficier de soins.

Même si elle n'est pas explicitement formulée, cette idée constitue une partie essentielle de notre travail depuis que nous avons introduit la définition de l'expérience patient en 2010 : *la somme de toutes les interactions, façonnées par la culture d'un établissement, qui influencent les perceptions du patient dans le continuum de soins*². Avec la culture au centre de la définition, nous n'avons jamais perdu de vue les organisations que nous bâtissons dans les soins médicaux et les expériences des personnes qui y travaillent. Il était nécessaire de structurer tout cela de manière simple.

Nous avons continué à élargir l'engagement envers l'expérience humaine, ce point de vue étant davantage développé dans nos études de 2019 et 2021 sur l'état de l'expérience patient, respectivement intitulées *Appel à l'action en faveur de l'avenir de l'expérience humaine*³ et *Transformer l'expérience humaine*⁴. En 2019, nous indiquons « être en capacité de veiller à l'intérêt supérieur de l'expérience humaine pour parvenir aux meilleurs résultats. »³

Les efforts entrepris pour favoriser les débats sur l'expérience humaine ont été catalysés au cours de la pandémie ; les besoins des patients et des familles étaient évidents et vitaux, et les besoins de nos collaborateurs et des communautés sont apparus au grand jour, ce qui a eu une incidence majeure sur notre capacité à fournir des soins dans les établissements de santé. En réponse à la situation dans laquelle nous nous sommes retrouvés en l'espace de quelques jours en avril 2021, deux grandes étapes ont été franchies dans l'engagement en faveur de l'expérience humaine.

Premièrement, la définition de l'expérience humaine, *Reexamining "Defining Patient Experience": The human experience in healthcare (Réexaminer la définition de l'expérience patient : l'expérience humaine dans les soins médicaux)*⁵, a été publiée dans le Patient Experience Journal. Dans cet article, les auteurs affirment que « l'expérience humaine, qui englobe les expériences des patients, des collaborateurs et de la communauté, ne représente pas un recul par rapport à la définition fondamentale de l'expérience patient, mais plutôt une expansion positive et naturelle de cette même définition. »⁵ Cet article renfermait également un modèle très clair d'expérience humaine qui continue de guider notre travail aujourd'hui.

Deuxièmement, The Beryl Institute a présenté la *Déclaration en faveur de l'expérience humaine*⁶. Cette déclaration reconnaissait le véritable impact de la pandémie

Figure 1. L'expérience humaine



et la nécessité pour le secteur des soins médicaux de progresser en tant que communauté en adoptant de nouvelles approches. Dans son préambule, la déclaration indique que :

Cette réalité nous appelle à forger une nouvelle existence, qui commence par voir au-delà du cloisonnement de l'expérience patient, de la participation des employés et de la santé locale. Elle doit se concentrer sur le fil rouge qui relie tous ces domaines : l'expérience humaine.⁶

La déclaration souligne la nécessité de répondre aux questions de l'équité et des disparités en matière de santé, de soutenir les besoins du personnel de santé, de maintenir l'accent sur ce qui importe aux yeux des patients, des membres de la famille et des partenaires de soins, et de s'engager à promouvoir le partage des connaissances et la collaboration. Ces engagements ont posé les bases sur lesquelles les efforts visant à améliorer l'expérience humaine pouvaient reposer.

Les enjeux reconnus par la déclaration sont les réalités qui continuent de bien des manières d'avoir un impact sur nous à l'heure actuelle. C'est la raison pour laquelle dans cette septième édition de notre étude, nous explorons officiellement l'état de l'expérience humaine pour la première fois.

Au fur et à mesure que vous prendrez connaissance des résultats qui suivent, vous verrez pourquoi il est plus que jamais nécessaire de mettre l'accent sur ce sujet. Tandis que les établissements de santé subissent des pressions (tant sur le plan financier qu'en raison du stress et des bouleversements chez les professionnels de santé), il existe des sentiers d'évolution en matière d'engagement en faveur de l'expérience humaine. Les collaborateurs sont soumis à un stress important ; nous

devons les soutenir si nous voulons garantir la meilleure expérience possible. Les patients veulent être impliqués à nouveau et cherchent de nouvelles manières d'y parvenir. Nous reconnaissons que l'expérience est très vaste et intégrée, et nous affirmons qu'elle fait partie des principaux catalyseurs de tous les résultats que nous souhaitons atteindre dans le secteur des soins médicaux.

Un récent article a insisté sur le fait que l'expérience humaine ne relève pas d'une catégorie particulière⁷. Il ne s'agit pas d'un pilier stratégique distinct de la finance ou de la qualité, du bien-être du personnel ou de l'équité en matière de santé. Il s'agit plutôt « d'un investissement dans les efforts en matière d'expérience qui crée un changement culturel ayant une incidence directe sur la qualité des soins prodigués, la fidélité recherchée par les patients et leur famille, la réputation souhaitée de la communauté et le dynamisme de la main-d'œuvre que les dirigeants des services de santé s'efforcent d'atteindre chaque jour. »⁷

L'état de l'expérience humaine en 2023 nous invite à tenir compte des défis réels et concrets auxquels nous faisons face aujourd'hui dans le domaine des soins médicaux. Cela nous rappelle également que ce n'est pas le moment de relâcher notre engagement indéfectible envers l'expérience humaine dans le secteur des soins médicaux. Nos communautés attendent cela de notre part, nos collaborateurs le réclament, et nos patients le méritent à travers tout ce que nous faisons. L'état de l'expérience humaine qui suit révèle que ce n'est pas le moment de fléchir, même dans les méandres des défis auxquels nous sommes confrontés. Nous devons plutôt mettre à profit cette opportunité, en tant qu'êtres humains qui prennent soin d'autres êtres humains, pour transformer l'expérience humaine dans le secteur des soins médicaux.

Tandis que les établissements de santé subissent des pressions (tant sur le plan financier qu'en raison du stress et des bouleversements chez les professionnels de santé), il existe des sentiers d'évolution en matière d'engagement en faveur de l'expérience humaine.

Finalité et méthodologie

Depuis notre première enquête réalisée en 2011, nos études poursuivent la même finalité essentielle : comprendre l'état du secteur d'activité et identifier ce que font les établissements de santé à travers le monde pour améliorer l'expérience qu'ils fournissent. L'étude de cette année reflète la septième version de cet effort.

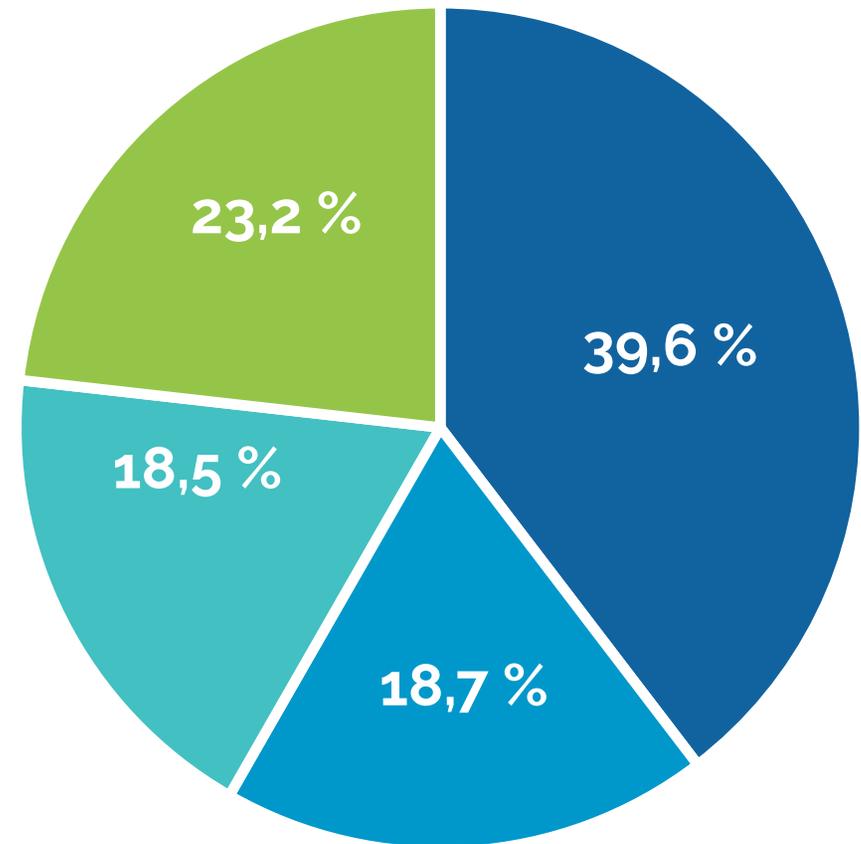
Les données ont été recueillies au moyen d'une enquête adressée aux membres de la communauté mondiale de The Beryl Institute. L'enquête a été menée du 24 janvier au 24 février 2023. Elle comprenait une soixantaine de questions orientées par les choix des personnes interrogées, notamment un mélange de questions à choix multiple et de questions ouvertes. Il fallait en moyenne 22 minutes pour y répondre.

Près de 600 personnes ont répondu à l'enquête dans son intégralité. Elles représentaient des établissements de 25 pays différents. Les cinq pays pour lesquels le plus grand nombre de réponses ont été obtenues étaient les États-Unis, l'Australie, le Canada, le Brésil et l'Espagne.

Les personnes interrogées travaillaient également dans des établissements de différentes tailles, avec un peu moins de 40 % des personnes interrogées provenant d'établissements comptant 5 000 personnes ou moins. Un peu moins de 19 % des réponses provenaient de personnes travaillant dans des établissements comptant 5 001 à 10 000 personnes et 10 001 à 25 000 personnes. Un peu plus de 23 % des réponses provenaient d'établissements comptant plus de 25 000 personnes.

Telles qu'elles sont présentées, les données dans cet article ne sont pas décomposées selon ces groupes démographiques ou d'autres catégories ; elles reflètent la totalité des réponses soumises.

Figure 2. Personnes interrogées



Nombre d'ETP

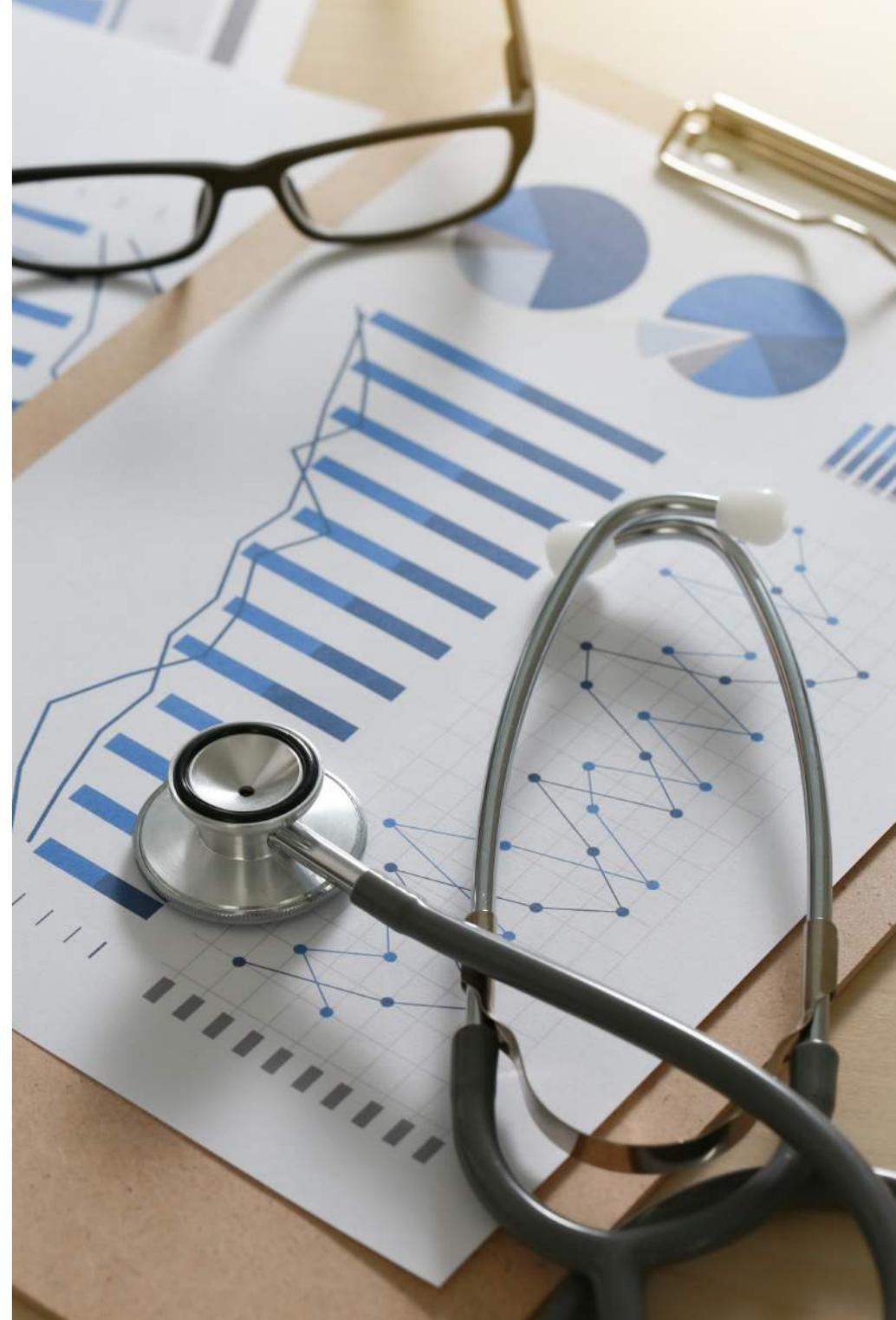
- Jusqu'à 5 000
- Entre 5 001 et 10 000
- Entre 10 001 et 25 000
- 25 000

L'état de l'expérience humaine en 2023

Les résultats ci-dessous feront l'objet d'une présentation avec des supports visuels et du texte explicatif. Le cas échéant, les tendances seront présentées pour fournir plus de contexte. Certaines d'entre elles reflètent toute la durée de l'étude sur l'état de l'expérience qui a été menée. Les données seront présentées dans trois segments principaux. Le premier segment concerne les priorités et l'importance des efforts actuels à l'égard de l'expérience, tandis que le deuxième segment regroupe certains des éléments clés de la structure de l'expérience. Le dernier segment porte sur l'impact que l'expérience continue d'avoir et sur les perceptions sur les efforts liés à l'expérience de manière générale.

Chaque rubrique de données constitue, en soi, une histoire, mais lorsqu'elles sont reliées, ces différentes rubriques deviennent un puissant récit sur l'importance de l'expérience globale et des priorités qui nous permettront d'aller de l'avant dans les jours à venir. Les données peuvent être utilisées par les personnes qui découvrent le parcours de l'expérience, notamment pour monter un dossier ou justifier des mesures à prendre. Elles peuvent également être utilisées par les personnes ayant consenti des efforts, et qui cherchent un soutien, à faire une mise au point ou à obtenir de nouvelles idées pour passer au niveau supérieur.

Les données présentées ci-dessous ne sont pas destinées à refléter de manière statique la situation actuelle, mais plutôt à fournir une structure à l'idée d'expérience de manière globale. Nous espérons ainsi que les lecteurs trouveront les renseignements essentiels qui étayeront et soutiendront leurs efforts, renforceront leurs arguments et orienteront leurs prochaines étapes.



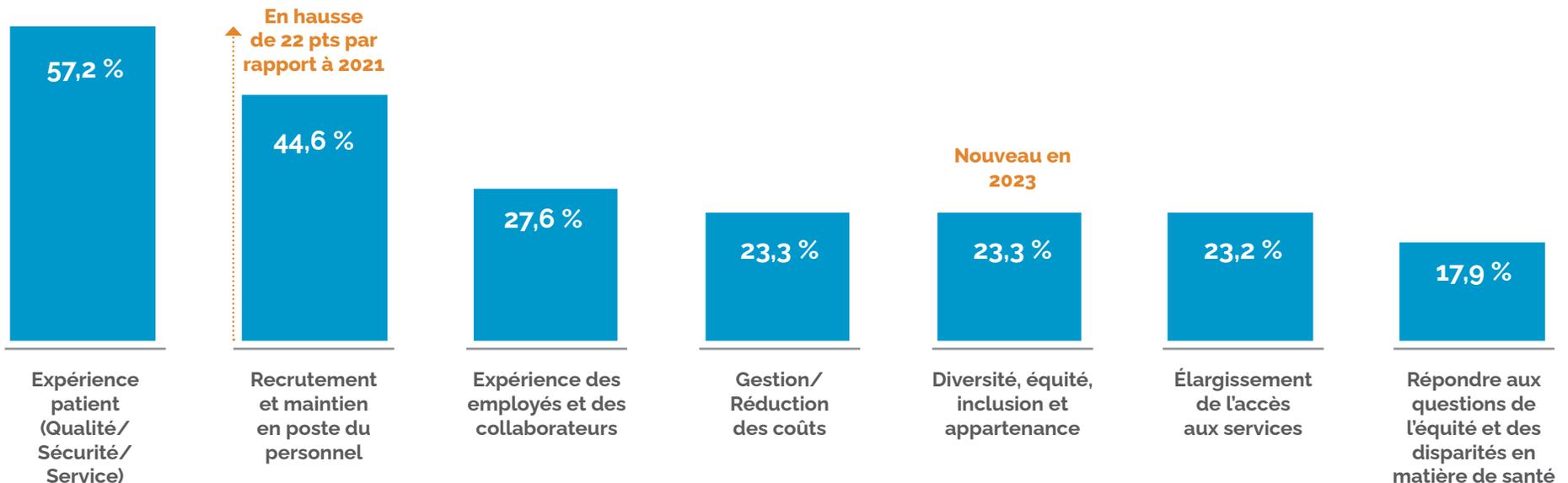
Priorités et accent

L'expérience demeure une priorité essentielle, dans la mesure où l'engagement envers le recrutement du personnel et le maintien en poste enregistre une hausse de 22 points de pourcentage, atteignant la deuxième place. Les efforts en matière de diversité, d'équité, d'inclusion et d'appartenance sont considérés comme une priorité absolue.

Depuis que nous avons posé pour la première fois la question sur les priorités majeures, l'expérience patient a toujours figuré parmi les grandes priorités. Cette année, avec tout ce qui a été révélé au cours de la pandémie, l'importance du personnel, et plus précisément les difficultés à recruter et maintenir en poste des professionnels de santé, a connu une forte hausse. Cela confirme le véritable poulx du secteur des soins médicaux, qui a été mis à jour tout au long de nos enquêtes sur l'état de l'expérience. Cela se manifeste également dans l'attention accrue accordée à la diversité, à l'équité, à l'inclusion et à l'appartenance.

Parallèlement, les pressions financières auxquelles le secteur des soins médicaux est confronté sont également présentées dans les résultats de cette année, dans la mesure où la gestion des coûts redevient l'une des cinq priorités absolues. Au fil des années, la question portant sur la priorité absolue nous a permis de cerner les réalités actuelles du secteur des soins médicaux, même si l'expérience est clairement restée une grande priorité au fil des années. Malgré les enjeux actuels, il s'agit d'une base sur laquelle nous pouvons continuer à travailler.

Figure 3. L'expérience demeure une priorité essentielle, tandis que l'engagement envers le personnel enregistre une hausse rapide. Les efforts en matière de DEIA s'intensifient.
Veuillez identifier les trois priorités ESSENTIELLES de votre établissement à l'horizon des trois prochaines années.

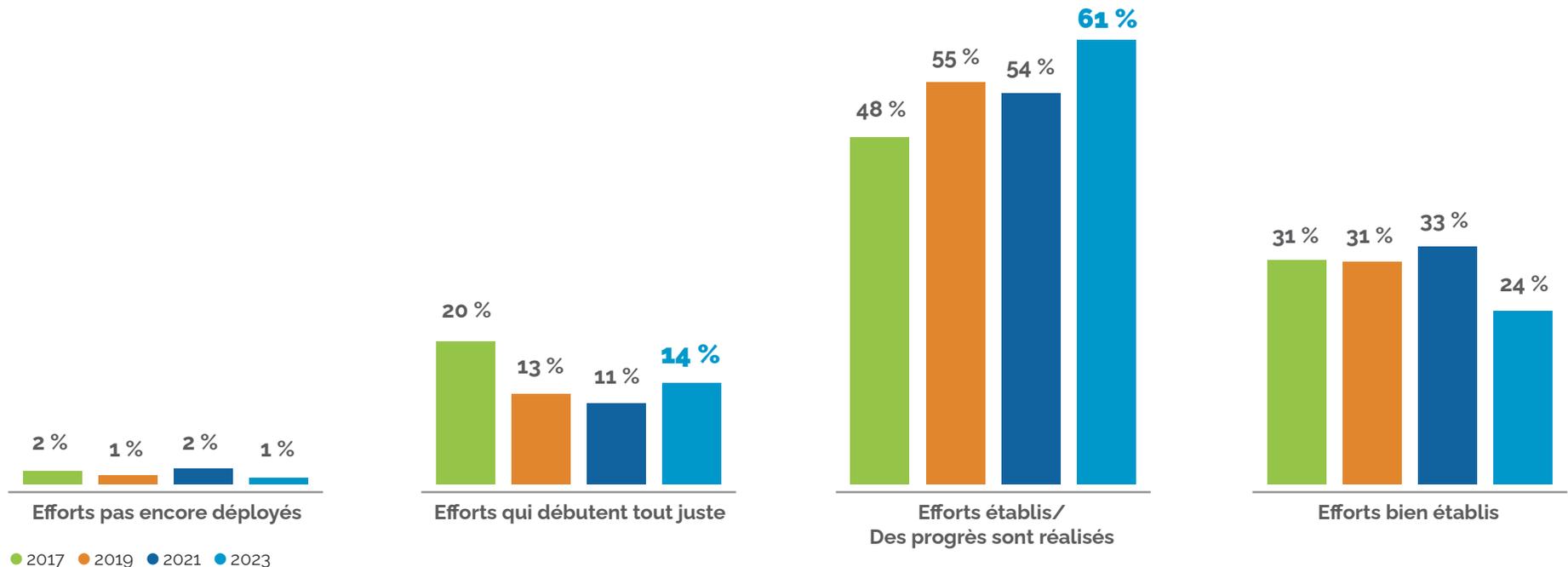


Les efforts liés à l'expérience continuent d'évoluer, avec des signes de redémarrage à mesure que nous progressons dans la pandémie.

Dans toute la communauté de l'Institut à travers le monde, nous entendons dire que les gens ont vécu au cours des dernières années un moment de redémarrage. Même les efforts liés à l'expérience les mieux établis ont connu une halte pour permettre aux établissements de dresser le bilan et réfléchir aux priorités. La pandémie a également eu un subtil effet de régression, dans la mesure où nous avons redirigé nos efforts et notre attention sur l'urgence du moment. Pourtant, tout en tenant compte de cela, nous constatons que même si les gens indiquent que leurs programmes ne sont plus aussi bien ancrés qu'avant, le nombre de personnes déclarant avoir des programmes établis et réaliser des progrès n'a jamais été aussi élevé. Il est primordial de reconnaître que nous sommes dans une période de redémarrage, où les idées de base de l'expérience sont essentielles tandis que nous reconstituons nos forces et notre attention. Les données indiquent que même si nous avons marqué une pause, la base sur laquelle nos efforts en matière d'expérience ont été bâtis ne s'est pas affaiblie.

Il est primordial de reconnaître que nous sommes dans une période de redémarrage, où les idées de base de l'expérience sont essentielles tandis que nous reconstituons nos forces et notre attention.

Figure 4. Les efforts liés à l'expérience continuent d'évoluer, avec un certain redémarrage en cours.
Laquelle de ces étapes décrit le mieux la situation actuelle des efforts consentis par votre établissement en matière d'expérience patient ?



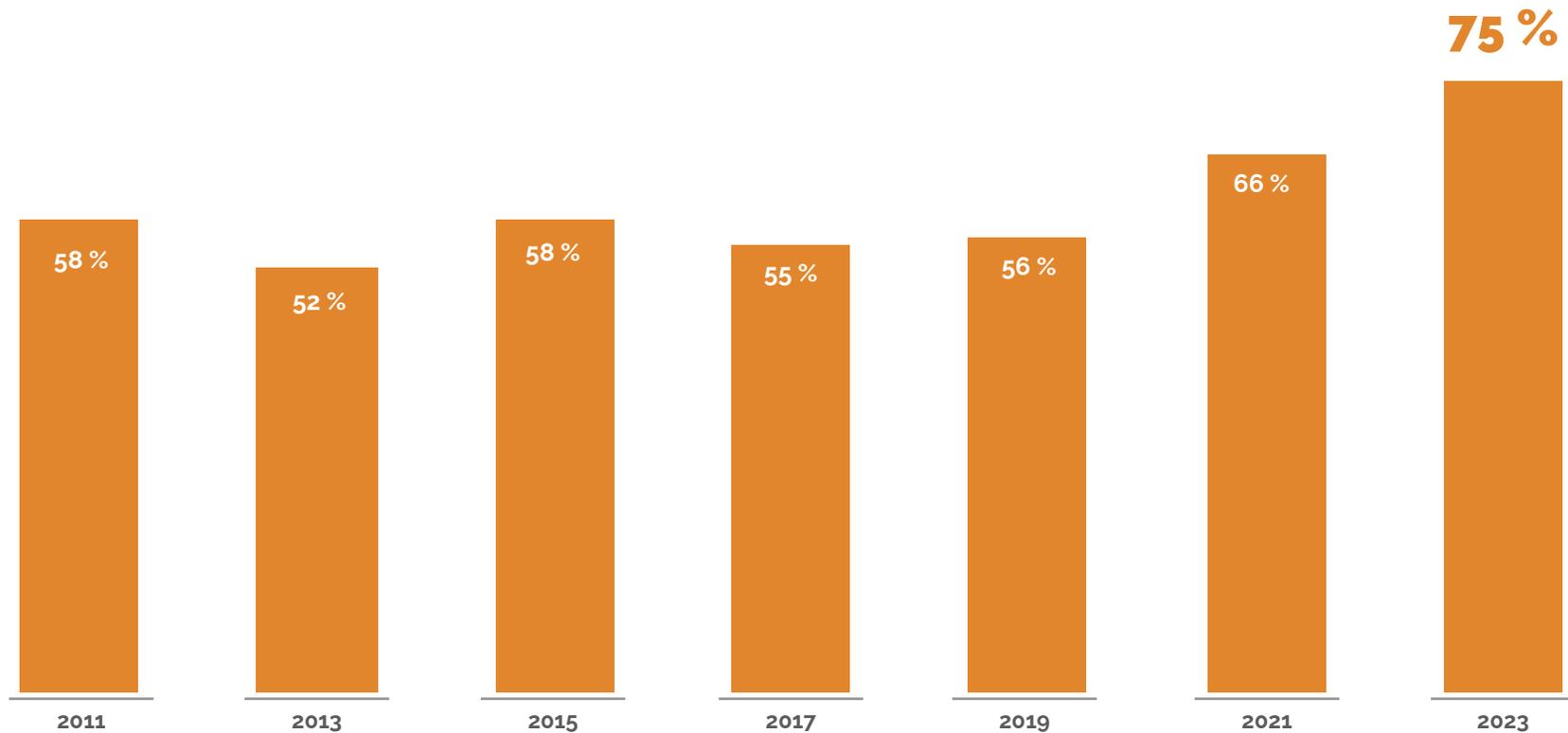
75 % des établissements indiquent à présent disposer d'un programme officiel pour l'expérience ; il s'agit du plus haut niveau jamais enregistré.

Alors que nous admettons le redémarrage du mouvement de l'expérience au fur et à mesure que nous avons franchi les années de la pandémie, nous constatons également que l'importance de l'expérience en soi a été renforcée, et ce de manière importante. Entre 2019 et 2023, le nombre d'établissements indiquant disposer d'un programme officiel pour l'expérience a bondi, passant de 56 % à 75 %. Alors

que les trois-quarts de tous les établissements indiquent aujourd'hui disposer d'un programme officiel, nous constatons à nouveau que l'expérience représente un élément stratégique dans la manière dont les établissements doivent progresser.

Figure 5. Programme officiel pour l'expérience

Les efforts liés à l'expérience patient de votre établissement s'inscrivent-ils dans le cadre d'un programme officiel ?



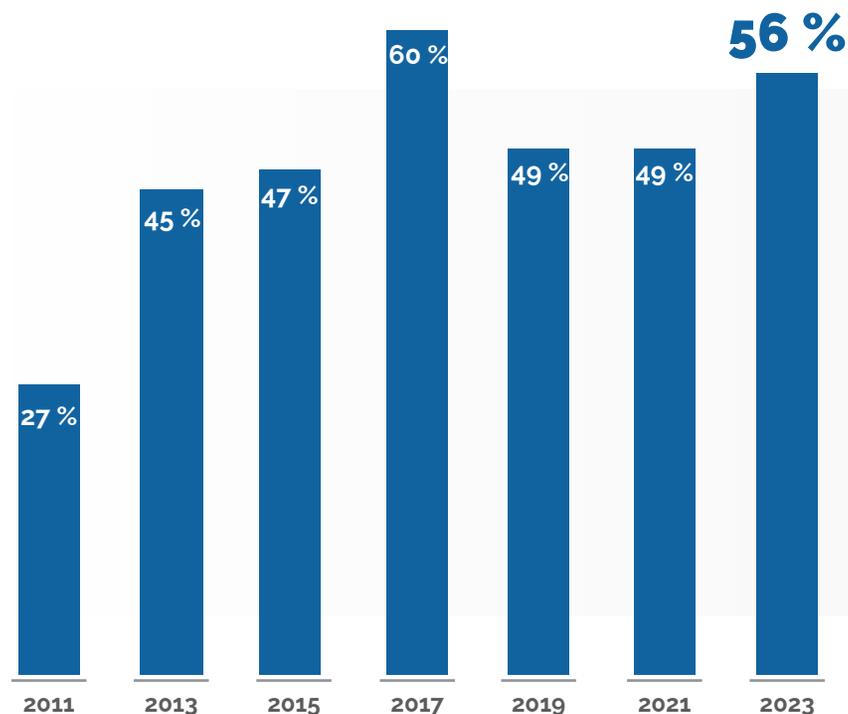
Le nombre d'établissements indiquant disposer d'une définition officielle de l'expérience bondit à 56 %. La plupart d'entre eux déclarent avoir adopté ou adapté la définition de base de l'expérience patient de The Beryl Institute.

L'accent stratégique accordé à l'expérience par le secteur des soins médicaux est également mis en évidence par le deuxième score le plus élevé atteint par le nombre d'établissements qui indiquent disposer d'une définition officielle de l'expérience depuis notre première enquête sur l'état de l'expérience. Le but évident du programme susmentionné, associé aux idées directrices d'une définition, met en lumière un système de santé qui ne cherche pas à fuir l'expérience, mais plutôt à s'en servir d'assise à l'horizon des prochaines années.

Parallèlement, les établissements continuent d'exprimer leur adoption ou adaptation de la définition de l'expérience patient donnée par la communauté de The Beryl

Institute. Les éléments clés qui composent cette définition (les interactions, la culture, les perceptions et le continuum de soins) soulignent les idées fondamentales au cœur de la conversation sur l'expérience elle-même. Nous soutenons depuis longtemps que si les établissements se concentrent stratégiquement sur l'expérience, sans réelle définition de cette notion, il n'existe pas de base claire ou harmonisée pour passer à l'action. Tandis que les établissements sont de plus en plus nombreux à adopter des programmes en faveur de l'expérience, une définition devrait jeter les bases pour intensifier les efforts liés à l'expérience de manière générale.

Figure 6. Définition officielle de l'expérience
Votre établissement dispose-t-il d'une définition officielle de l'expérience ?



La somme de toutes les **interactions**,
façonnées par la **culture** d'un
établissement, qui influencent les
perceptions du patient dans le
continuum de soins. The Beryl Institute.

Plus de la moitié des établissements indiquent travailler officiellement « dans une certaine mesure » pour améliorer l'expérience humaine, et 30 % des établissements déclarent le faire « dans une vaste mesure ». Une majorité d'établissements déclarent se concentrer sur l'expérience humaine depuis trois ans ou plus.

Pour la première fois, comme nous l'avons indiqué ci-dessus, nous avons élargi notre enquête pour poser des questions spécifiques sur l'expérience humaine, en nous intéressant à l'engagement de l'établissement envers l'expérience humaine au sens large à travers deux questions clés. Lors de la formulation de ces questions, nous avons présenté l'expérience humaine comme l'amalgame de trois expériences : l'expérience patient/famille, l'expérience des collaborateurs et l'expérience de la communauté. La première question posée était la suivante : « Dans quelle mesure votre établissement œuvre-t-il officiellement pour améliorer l'expérience humaine ? » D'après les résultats, une majorité d'établissements déclarent travailler « dans une certaine mesure » pour améliorer l'expérience humaine, tandis que près d'un tiers d'entre eux ont déclaré le faire « dans une vaste mesure ». Les données recueillies soutiennent ce que nous entendons au sein de la communauté. Nous remarquons un écho soutenu avec la notion d'expérience humaine, qui reconnaît que nous n'abandonnons pas l'idée de l'expérience patient tandis que nous déployons des

efforts pour améliorer l'expérience des collaborateurs et de la communauté à ce propos, avec la volonté de renforcer l'expérience patient que nous offrons en garantissant une approche plus générale et plus systématique.

À cela vient s'ajouter une majorité d'établissements qui déclarent également se concentrer sur l'idée de l'expérience humaine depuis trois ans ou plus, 37 % des établissements indiquant même se concentrer sur l'expérience humaine depuis cinq ans ou plus. Cela est conforme à notre discussion sur l'expérience humaine générale avec la communauté dans son ensemble. Comme indiqué ci-dessus, nous avons pour la première fois évoqué l'idée de l'expérience humaine via The Beryl Institute fin 2015, dans le *Patient Experience Journal* en 2016⁸ et nous avons formulé un appel à l'action en faveur de l'expérience humaine dans l'état de l'expérience patient en 2017¹. Il est évident que bon nombre de représentants de notre communauté et du système de santé ont pris à cœur cet appel à l'action.

Figure 7. L'accent sur l'expérience humaine est bien ancré.

Les efforts liés à l'expérience patient de votre établissement s'inscrivent-ils dans le cadre d'un programme officiel ?

Œuvrer pour améliorer l'expérience humaine

Dans quelle mesure votre établissement œuvre-t-il officiellement pour améliorer l'expérience humaine ?



Durée de concentration sur l'expérience humaine

Depuis combien de temps votre établissement se concentre-t-il sur l'amélioration de l'expérience humaine ?

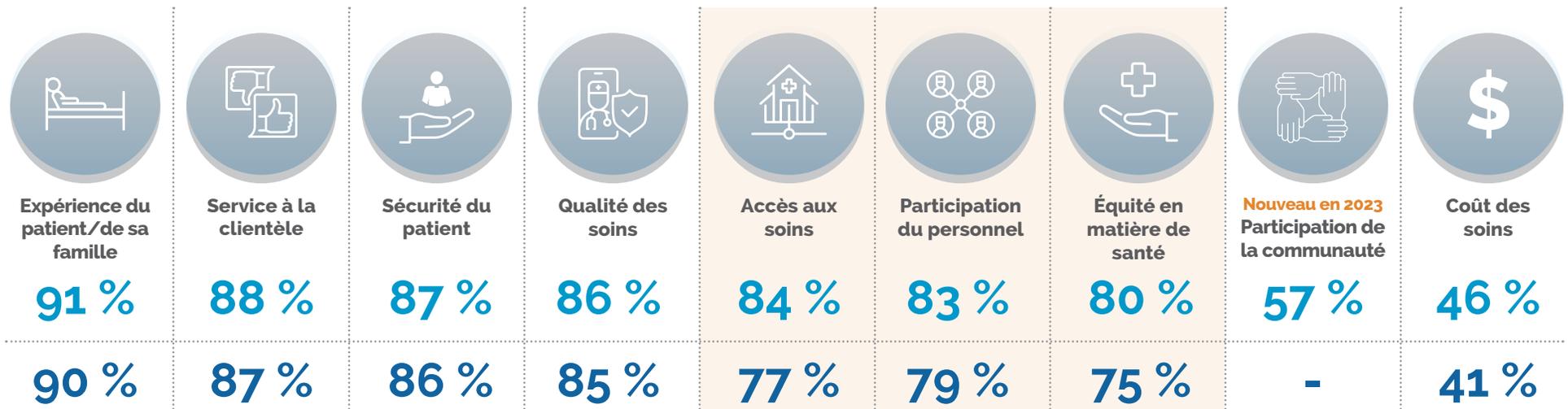


La vision de l'expérience comme un effort intégré a continué de s'affermir ; « l'accès aux soins », « la participation du personnel » et « l'équité en matière de santé » ont connu leur plus forte progression depuis 2021.

En demandant ce que l'expérience devrait englober, les idées de base de la participation, du service, de la qualité, de la sécurité et des coûts sont restées essentielles, et ont toutes connu une hausse en termes d'importance depuis 2021. La plus forte croissance en matière d'importance a été constatée dans certains domaines essentiels à l'état actuel des soins médicaux. L'accès aux soins, la participation du personnel et l'équité en matière de santé ont tous connu une progression importante depuis 2021. Cela traduit une sensibilisation plus répandue selon laquelle l'expérience est une notion intégrée et englobante, qui va bien au-delà des rencontres cliniques : la manière dont les gens accèdent aux soins médicaux, la manière dont ils se sentent perçus et respectés par les établissements de santé, et la manière dont le personnel participe pour offrir un environnement positif de soins. Ces éléments, rejoints par la présence nouvelle de la participation de la communauté, renforcent d'autant plus la reconnaissance du besoin de se concentrer sur l'expérience en tant que notion générale, qui touche l'expérience humaine dans toutes ses dimensions.

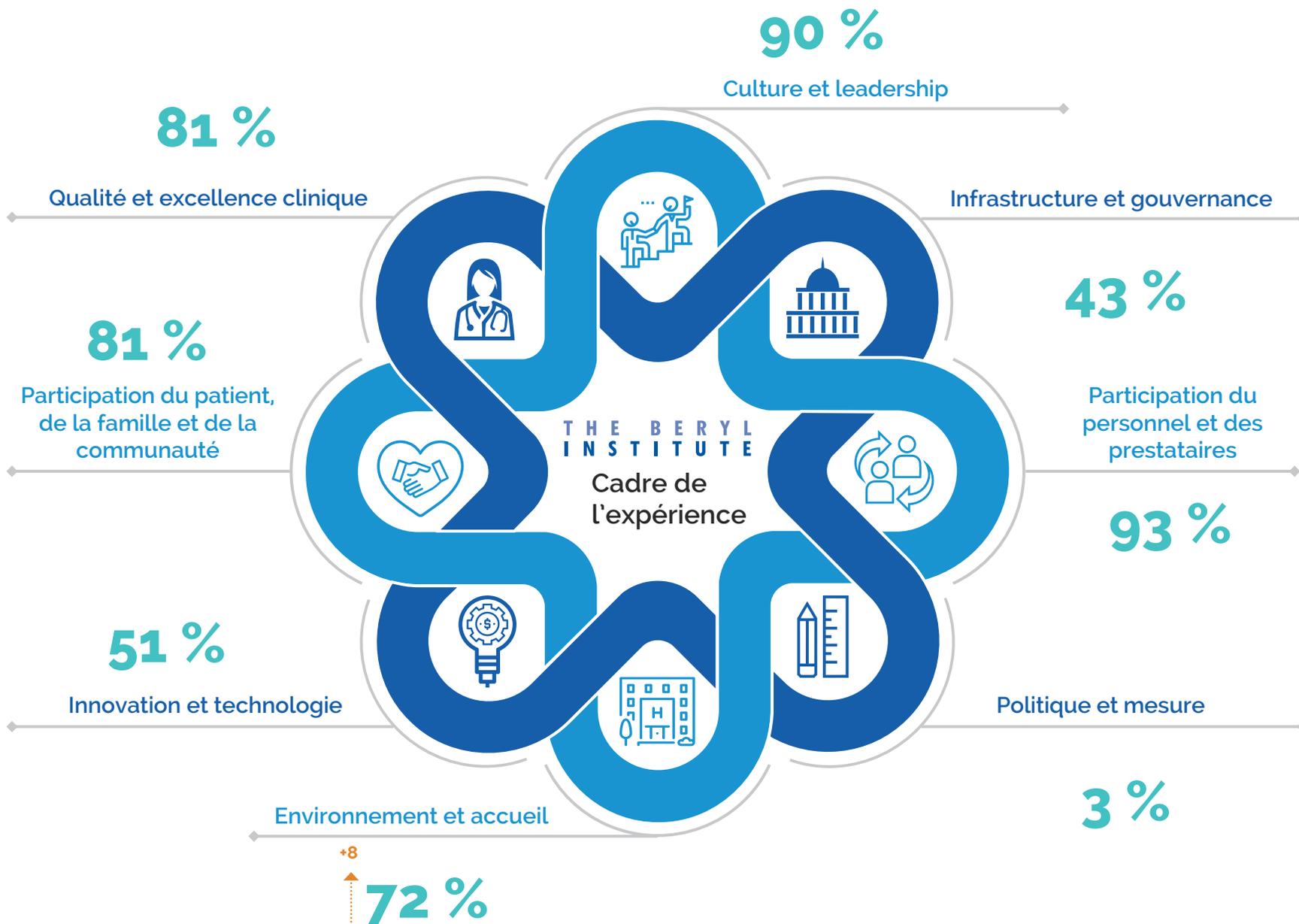
Les données suggèrent également qu'avec ces idées de base comprenant la structure plus vaste de l'expérience, il existe également une reconnaissance de l'importance des objectifs stratégiques plus larges qui influent sur les résultats de l'expérience. En ce qui a trait aux composants du cadre stratégique de The Beryl Institute, les établissements ont indiqué que l'expérience est véritablement impactée par toutes les mesures prises ; il ne s'agit pas simplement d'un pilier unique ou d'une concentration stratégique, mais plutôt de ce que les établissements font pour bâtir une culture, ou des technologies qu'ils ont mises en place, les environnements de soins qu'ils créent ; tout cela a une incidence directe sur l'expérience globale qu'ils fournissent (voir la Figure 9). Cette reconnaissance n'a pas faibli depuis que nous avons posé cette question pour la première fois dans notre étude en 2019.

Figure 8. L'expérience continue d'être considérée comme un effort intégré ; l'accès, la participation et l'équité gagnent en importance.
Dans quelle mesure l'expérience patient devrait-elle englober chacun des éléments suivants ? (Dans une vaste mesure)



● 2021 ● 2023

Figure 9. « Dans quelle mesure pensez-vous que les éléments suivants ont une influence sur les résultats de l'expérience patient ? » (Dans une vaste mesure)



Le principal facteur qui stimule les mesures relatives à l'expérience reste un engagement envers de meilleurs résultats globaux, tandis que la volonté de la direction et les mandats gouvernementaux connaissent une chute importante.

En cherchant à cerner les principaux facteurs qui stimulent les mesures relatives à l'expérience, nous avons constaté une certaine cohérence compréhensible et certains changements intéressants, voire surprenants. Même si la « volonté d'offrir de meilleurs résultats » demeure le facteur principal cette année, cet élément a enregistré une forte baisse. Cela peut s'expliquer en partie par la mise en place de nouveaux choix concernant l'équité en matière de santé, dont la progression a continué depuis 2021, et le nouveau facteur « prendre soin de notre personnel », qui figurait parmi les trois principaux facteurs chez plus d'un quart des établissements.

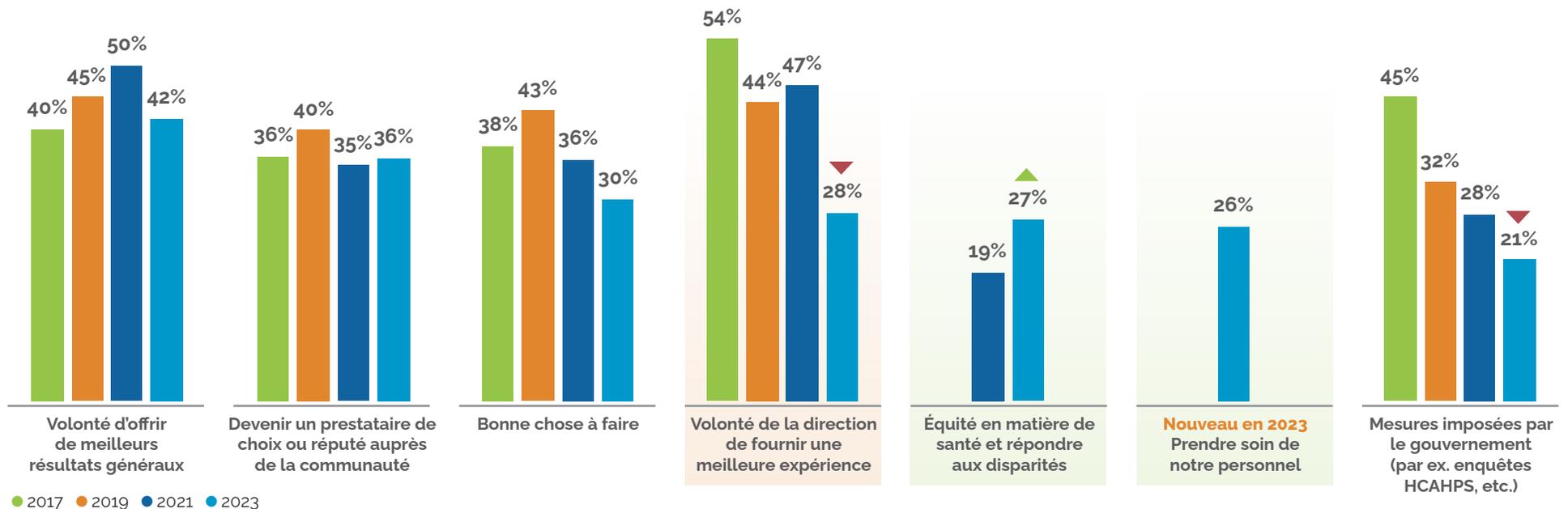
Pour la première fois également, l'élément « devenir un prestataire de choix ou réputé auprès de la communauté » est passé à la seconde place générale des facteurs. Ce changement confirme notre conviction quant au redémarrage lié à l'importance de l'expérience et les exigences élevées que les gens ont à l'égard de ce travail. Les établissements de santé, en particulier dans le contexte de cette

période particulièrement difficile, se rendent compte qu'ils souhaitent non seulement être le choix privilégié des gens, mais qu'ils ont également besoin des ressources humaines pour y parvenir.

La plus grande surprise a peut-être été la chute soudaine de l'élément « volonté de la direction de fournir une meilleure expérience » en tant que facteur principal. Une chute de 47 % à 28 % représente non seulement la baisse la plus marquée de tous les facteurs, mais également le point le plus bas atteint par la volonté de la direction depuis que nous avons débuté nos études. Le fait que la direction soit passée du facteur principal arrivant toujours en tête à la quatrième place générale offre aux dirigeants l'occasion de réaffirmer leurs engagements personnels. Tandis que les établissements font état d'exigences élevées, cette baisse de la volonté de la direction révèle des occasions pour les dirigeants du secteur des soins médicaux de réaffirmer leur engagement envers ce travail.

Figure 10. L'expérience continue d'être considérée comme un effort intégré ; l'accès, la participation et l'équité gagnent en importance.

Dans quelle mesure l'expérience patient devrait-elle englober chacun des éléments suivants ? (% de personnes interrogées déclarant « dans une large mesure »)



Les principaux soutiens restent stables, tandis que la préoccupation envers l'épuisement professionnel et le stress des soignants augmente de 16 points de pourcentage, devenant le principal frein aux efforts en matière d'expérience.

Depuis le début de notre enquête en 2011, nous avons toujours examiné les soutiens et les freins à la réussite de l'expérience. À ce moment-là, alors que les éléments ont légèrement progressé ou régressé, ils sont restés constants, avec le « soutien de la direction », la « direction et la structure », la « culture positive » et le « personnel engagé » œuvrant à la promotion des efforts en matière d'expérience. C'est du côté des freins que nous constatons un marqueur clair et préoccupant de la situation.

Tandis que les principaux éléments n'ont pas connu d'évolution notable, le principal élément depuis les quatre dernières années, à savoir « autres priorités de l'établissement », a été relégué au second plan par une préoccupation en hausse

rapide envers « l'épuisement professionnel et le stress des soignants ». Avec un bond de 16 points depuis 2021 faisant suite à une hausse de 5 points entre 2019 et 2021, nous découvrons une nouvelle perspective des pressions ayant un impact sur notre personnel de santé et la reconnaissance que nous ne pouvons pas dissocier l'expérience de nos professionnels de santé de l'expérience générale fournie. Ce problème demeurera critique dans les mois à venir, les établissements de santé cherchant des manières d'aider, de soigner, d'attirer et de garder les personnes dont ils ont besoin pour s'acquitter de leurs missions.

Figure 11. Les principaux soutiens et freins demeurent stables, tandis que la préoccupation envers l'épuisement professionnel et le stress des soignants prend de l'ampleur.



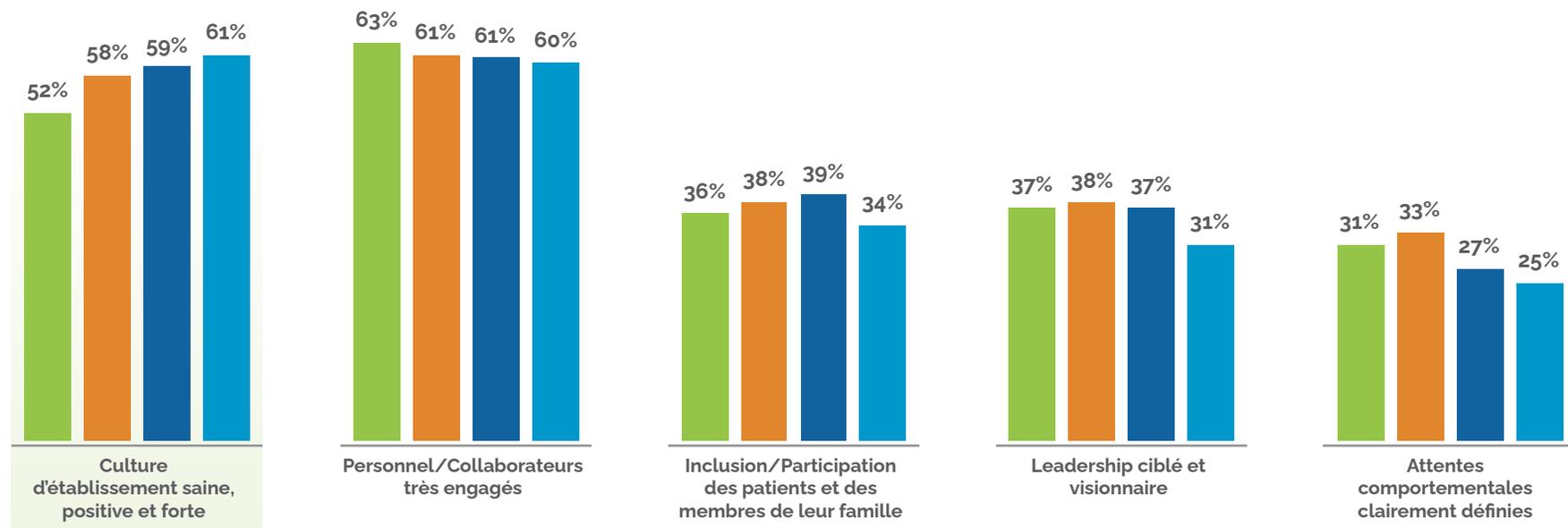
La culture se place en première position pour la première fois comme étant le facteur le plus important pour atteindre une expérience patient positive. L'élément « personnel/collaborateurs très engagés » reste en deuxième position.

En ce qui a trait aux facteurs « les plus importants » pour créer une expérience patient positive, la culture de l'établissement a pris la première place pour la première fois dans nos tendances. C'est le seul élément à progresser de manière constante depuis 2017, en hausse de neuf points depuis cette année. Tandis que la culture a échangé la première place avec le « personnel engagé », ces deux éléments restent les éléments notables que les établissements identifient comme

étant importants. Cela souligne la compréhension claire et inébranlable suivante : pour fournir la meilleure expérience possible, nous devons bâtir des organisations et soutenir les gens capables d'être à la hauteur de cette expérience. Cela confirme l'importance d'un engagement en faveur de l'expérience humaine générale dans le secteur des soins médicaux, ainsi que le rôle majeur de la culture au centre de la définition de l'expérience patient depuis toutes ces années.

Figure 12. La culture arrive en tête parmi les éléments importants pour la première fois.

Lesquels des éléments suivants sont les plus importants pour créer une expérience patient positive ? Veuillez sélectionner les trois éléments principaux.



● 2017 ● 2019 ● 2021 ● 2023

« Réduire le stress et l'épuisement professionnel des médecins et des soignants » arrive en tête dans les domaines relatifs aux investissements attendus. Tandis que l'élément « formation et perfectionnement du personnel » reste la deuxième priorité, il continue de perdre en importance.

Faisant suite à un important changement dans l'étude de cette année et compte tenu des facteurs les plus importants ci-dessus, nous constatons que la réduction du stress et de l'épuisement professionnel du personnel représente le principal domaine dans lequel les établissements comptent investir à l'horizon des trois prochaines années. Cela n'a rien de surprenant si l'on tient compte des autres tendances identifiées ci-dessus. Ce qu'il est important de reconnaître, c'est l'urgence qui est traduite dans cet élément considéré comme le principal investissement, dans la mesure où il a progressé de 20 points de pourcentage depuis 2021.

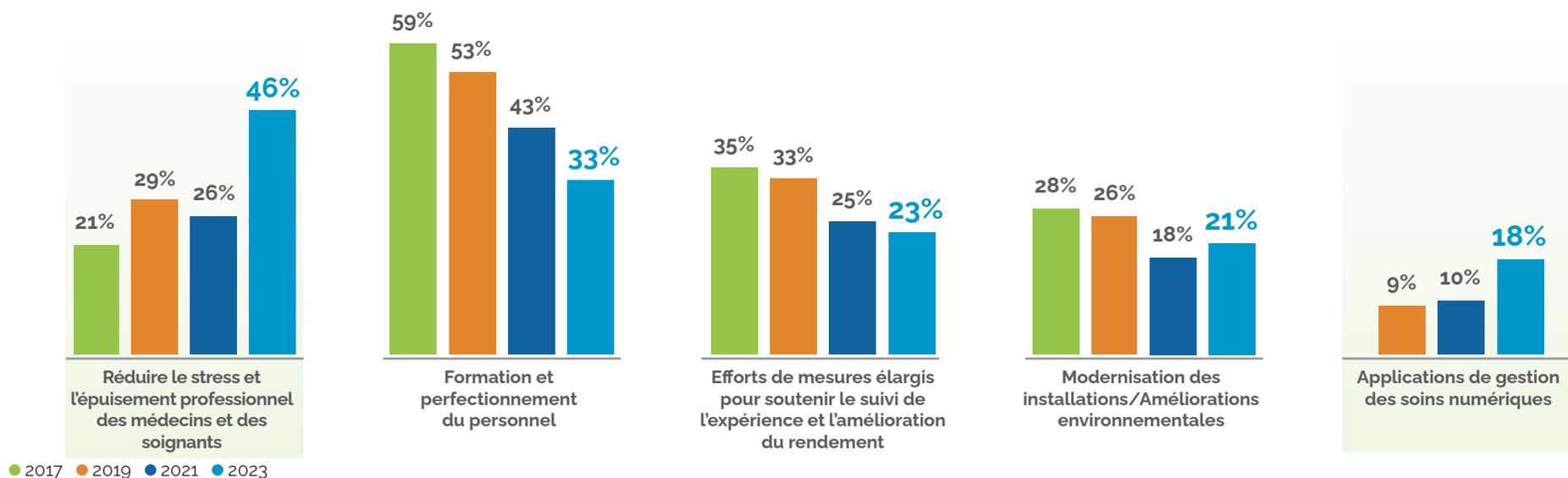
Tous les autres éléments majeurs ont enregistré une baisse. Il convient de noter la réduction des deux principaux investissements qui occupaient auparavant les premières places. L'investissement dans les efforts de formation et de perfectionnement et dans les efforts de mesures n'a jamais été aussi bas dans nos tendances, tout en restant parmi les trois principaux éléments de manière générale.

Cela révèle quelque chose d'important : les gens comprennent le besoin d'investir dans la stimulation des efforts liés à l'expérience dans les mois à venir.

Les établissements qui cherchent à réduire la charge de travail du personnel à travers des mesures directes, et peut-être des formations (à travers un engagement en matière de temps et de ressources), semblent opposés à cette idée. De même, la lente baisse des mesures peut traduire le fait que les établissements de santé s'intéressent à de nouvelles manières de comprendre ce qui importe aux yeux des personnes qu'ils servent. Cela peut être soutenu d'une certaine manière par le seul autre facteur principal qui enregistre une hausse, à savoir l'investissement dans la gestion des soins numériques. Avec une hausse de huit points depuis 2021, les établissements cherchent de nouvelles manières de faire participer les patients et les membres de leur famille, tout en réduisant à la fois la charge de travail du personnel et en s'adaptant au problème de sous-effectif auquel bon nombre d'établissements sont aujourd'hui confrontés.

Figure 13. Les engagements visant à répondre au stress du personnel et à développer les soins numériques bondissent, tandis que d'autres investissements sont réduits en raison de l'environnement actuel des soins médicaux.

Parmi les efforts suivants, veuillez identifier les trois (3) principaux éléments dans lesquels vous vous attendez à ce que votre établissement investisse pour améliorer l'expérience, que ce soit au titre d'un nouvel effort ou moyennant des ressources supplémentaires, à l'horizon des trois prochaines années.



En ce qui a trait aux indicateurs de l'expérience, la mesure de l'expérience continue de progresser au-delà des mandats officiels, tandis que le rendement financier et la parole donnée aux patients et à leur famille augmentent en lien avec l'amélioration de la mesure de l'expérience.

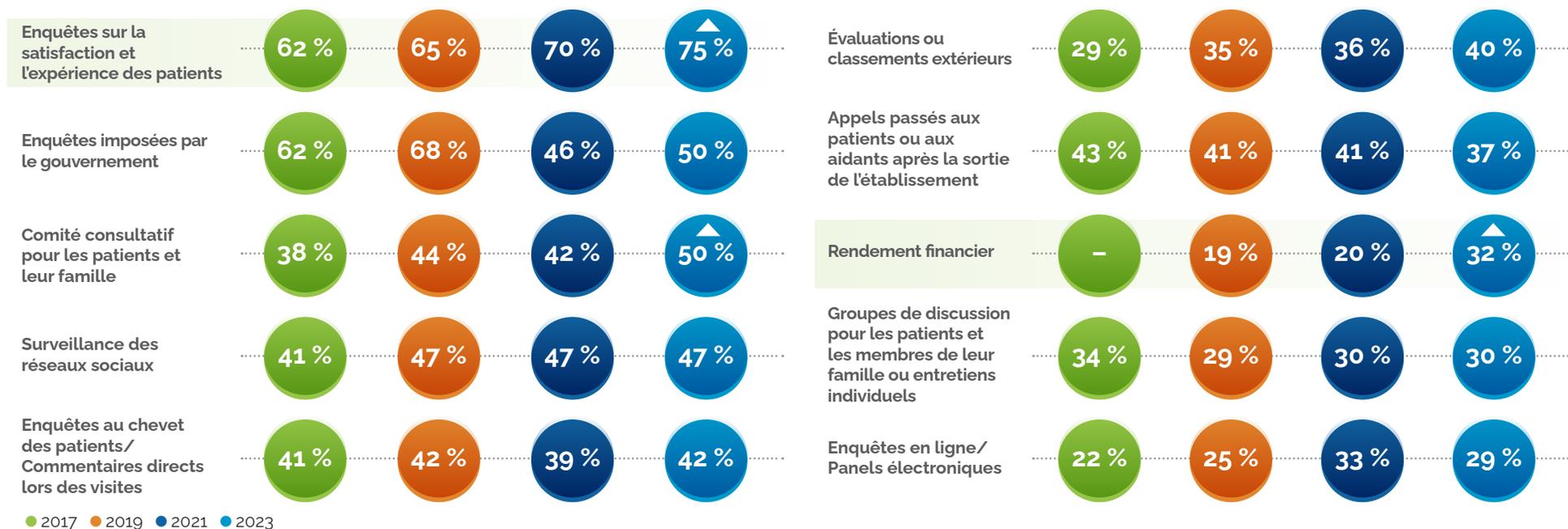
Il est intéressant de noter que même si les établissements diminuent leurs investissements dans les mesures, les enquêtes sur l'expérience, et plus particulièrement les enquêtes non gouvernementales, restent la première source d'information pour évaluer l'amélioration de l'expérience. Tandis que la plupart des tendances liées aux indicateurs sur l'amélioration de l'expérience sont restées stables cette année encore, nous avons remarqué certaines tendances intéressantes. Tout d'abord, le recours à des conseillers pour les patients et la famille afin d'évaluer l'amélioration a nettement progressé, atteignant son record historique : 50 % des établissements ayant répondu à l'enquête ont déclaré avoir recours à de tels conseillers. Il convient également de noter une autre tendance à la hausse : le recours à des évaluations ou des classements extérieurs. Avec les enquêtes, il s'agit de l'un des trois facteurs qui enregistre une croissance constante depuis notre étude de 2017.

Le rendement financier est le troisième indicateur en hausse, et celui qui progresse le plus en 2023. Même si cet indicateur reste en septième position globalement,

près d'un établissement sur trois a déclaré avoir recours au rendement financier pour évaluer les efforts en matière d'expérience. Il s'agit d'un résultat à observer, puisque la conversation sur le véritable rendement de l'expérience se traduit dans les répercussions financières concrètes qu'un engagement en faveur de l'expérience peut avoir. Des économies réalisées à la réduction des déchets, en passant par l'impact d'une meilleure qualité des soins et de la baisse des dépenses associées au roulement du personnel, outre la hausse des recettes potentielles grâce aux clients bénéficiant de meilleures expériences, les établissements commencent non seulement à reconnaître les possibilités offertes par un investissement dans l'expérience, mais constatent également les véritables implications financières à cet égard. Il s'agira d'une discussion essentielle à poursuivre sur le secteur des soins médicaux, qui traverse actuellement des conditions financières difficiles. Cela pourrait renforcer l'idée essentielle selon laquelle l'expérience n'est pas une charge financière pour un établissement, mais un générateur de recettes qui, moyennant un faible investissement en termes d'engagement, peut procurer d'excellents avantages.

Figure 14. La mesure de l'expérience continue de progresser au-delà des mandats, tandis que le rendement financier augmente en lien avec l'expérience.

En dehors du suivi de la réussite des activités ou mesures individuelles d'amélioration, quels indicateurs sont utilisés par votre établissement pour évaluer l'amélioration générale de l'expérience ? (Sélectionnez toutes les réponses applicables.)



Expérience des collaborateurs et de la communauté

L'expérience des collaborateurs est considérée comme « extrêmement importante » pour la stratégie liée à l'expérience globale par près de 90 % des établissements, et pourtant, la moitié seulement des établissements déclarent qu'il s'agit d'une partie importante de la stratégie liée à l'expérience globale.

Compte tenu des priorités essentielles identifiées ci-dessus, nous ne sommes pas surpris de voir que la plupart des établissements estiment que l'expérience des collaborateurs est extrêmement importante pour la stratégie liée à l'expérience globale. C'est également la raison pour laquelle les résultats ci-dessus devraient susciter une certaine préoccupation ou inciter à la prise de mesures supplémentaires. Comme le démontrent encore et encore les résultats de l'étude, les préoccupations au sujet du bien-être des collaborateurs sont réelles et importantes. Nous avons également vu ci-dessus la manière dont les établissements pensent que la participation du personnel et la culture faisaient partie intégrante de la réussite de l'expérience.

C'est dans ce domaine qu'un décalage et une possible opportunité se détachent dans l'étude de cette année. Alors que la plupart des établissements considèrent que l'expérience des collaborateurs est extrêmement importante pour la stratégie, la moitié seulement d'entre eux ont indiqué que l'expérience des collaborateurs faisait partie « dans une vaste mesure » de leur stratégie liée à l'expérience globale. Les données révèlent un possible problème d'engagement à l'égard de ce que bon nombre d'établissements ont indiqué comme étant le plus grand défi qui se pose actuellement au secteur des soins médicaux. Les établissements de santé ont l'occasion de mieux harmoniser l'engagement envers les collaborateurs dans le cadre d'une stratégie liée à l'expérience humaine plus vaste et plus complète. Cela contribuera à stimuler tous les résultats qu'ils souhaitent atteindre.

Figure 15. L'expérience des collaborateurs est considérée comme extrêmement importante, alors que l'engagement est à la traîne.

L'importance de l'expérience des collaborateurs envers la stratégie liée à l'expérience globale

Dans quelle mesure pensez-vous que l'expérience des collaborateurs est importante pour la stratégie liée à l'expérience globale d'un établissement ?

Degré d'intégration de l'expérience des collaborateurs dans la stratégie liée à l'expérience globale

Dans quelle mesure pensez-vous que l'expérience des collaborateurs fait partie de la stratégie liée à l'expérience globale de votre établissement ?



La stratégie liée à l'expérience des collaborateurs est complète et intégrée, et le principal catalyseur est la culture du milieu de travail, suivi par la direction et le travail d'équipe.

Un examen plus poussé de la stratégie liée à l'expérience des collaborateurs révèle une approche complète et intégrée similaire, qui se traduit dans la conversation sur l'expérience générale. L'expérience des collaborateurs est abordée via une panoplie de mesures allant des enquêtes aux programmes de reconnaissance, en passant par les efforts de bien-être et le soutien pour la santé mentale. Il est primordial, du point de vue de l'expérience humaine, que ces efforts ne soient pas perçus comme distincts ou en concurrence avec des efforts plus importants liés à l'expérience. Ils doivent être associés étroitement à la stratégie liée à l'expérience générale pour veiller à obtenir les meilleurs résultats en termes d'expérience humaine.

Le renforcement de cette harmonisation constitue le principal catalyseur pour une expérience positive des collaborateurs. Sans surprise, les mêmes éléments que nous considérons comme essentiels à notre conversation sur l'expérience générale apparaissent ici également. La culture positive, la direction, le travail d'équipe et la communication sont tous considérés comme essentiels à l'expérience des

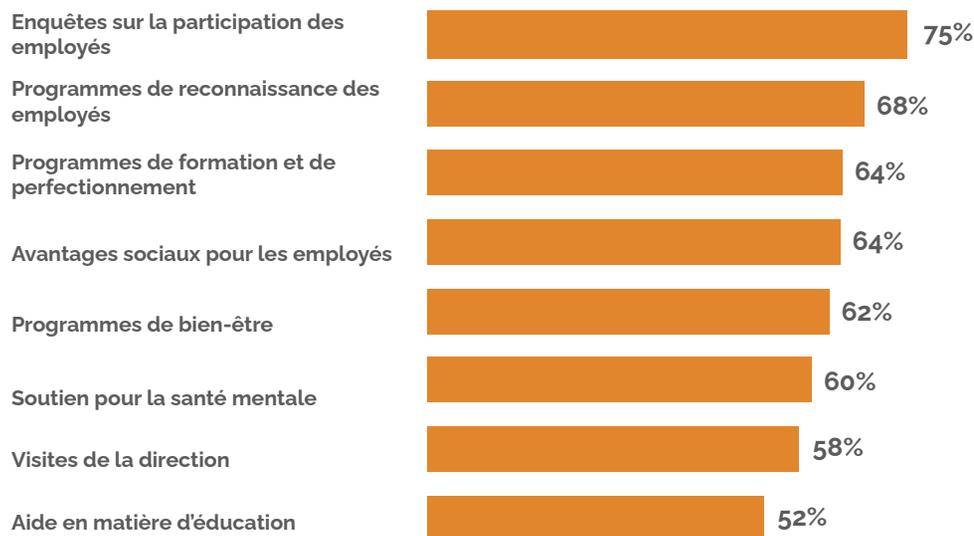
collaborateurs. Il n'y a pas de grande différence par rapport aux soutiens que nous avons identifiés à l'occasion de notre toute première étude sur l'état de l'expérience patient en 2011.

Cela renforce l'argument que nous avançons régulièrement. Dans le secteur des soins médicaux, nous sommes des êtres humains prenant soin d'autres êtres humains, et à cet égard, nous devons nous préoccuper de tous les êtres humains dans le système de santé. Au cœur de notre démarche, nous sommes à la recherche des mêmes choses : la sécurité et le respect, être entendu et écouté, et pouvoir communiquer de manière à comprendre tout ce qui est dit. Cela n'est pas réservé aux patients et aux partenaires de soins. C'est tout aussi important pour les êtres humains qui viennent travailler chaque jour dans un établissement de santé. Il doit s'agir d'un engagement indéfectible dans nos établissements de santé aujourd'hui. Les données partagées ici nous rappellent que nous ne devons pas relâcher nos efforts.

Figure 16. La stratégie liée à l'expérience des collaborateurs est complète, et les catalyseurs se trouvent dans la culture, la direction et le travail d'équipe.

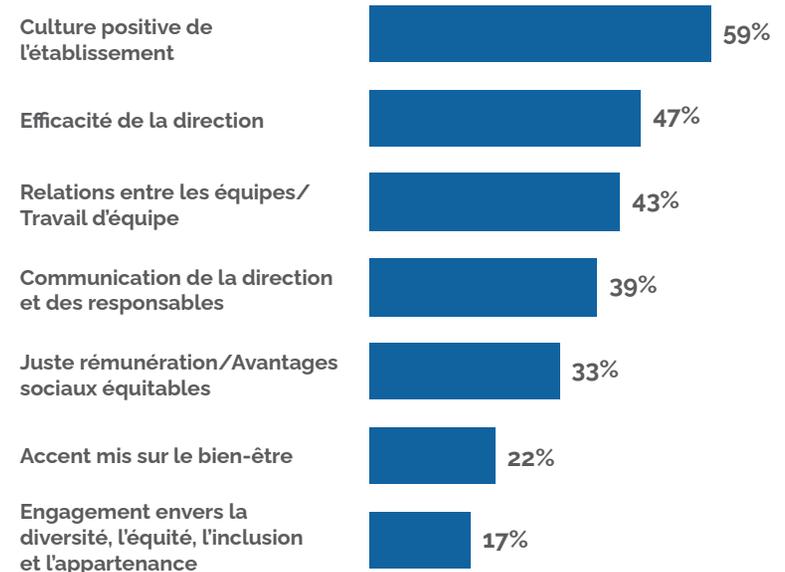
Éléments de la stratégie liée à l'expérience des collaborateurs

Quels éléments font actuellement partie de votre stratégie liée à l'expérience des collaborateurs ? (Veuillez sélectionner toutes les réponses applicables.)



Principaux catalyseurs de l'expérience des collaborateurs

D'après vous, quels sont les trois principaux facteurs qui favorisent une expérience positive des collaborateurs ?



L'expérience de la communauté est considérée comme « extrêmement importante » pour plus de la moitié des personnes interrogées.

Alors que nous commençons tout juste à examiner plus en profondeur l'expérience de la communauté, en mettant l'accent sur l'expérience humaine, nous ne pouvons pas dissocier le patient et le partenaire de soins des collaborateurs ou des communautés où nos établissements de santé mènent leurs activités. Les communautés sont impactées par le travail que réalisent les établissements de santé. Elles exercent également un impact majeur sur les établissements de santé en leur sein. Aucune entreprise ne mène ses activités indépendamment de l'environnement où elle se trouve. Mais peut-être que le secteur des soins médicaux est le plus influencé par l'environnement et peut y apporter la plus grande contribution possible.

Les données révèlent une reconnaissance croissante de cette idée, puisque plus de la moitié des établissements de santé considèrent que l'expérience de la communauté joue un rôle extrêmement important dans leur stratégie liée à

l'expérience globale. Il s'agit d'un début prometteur, mais nous sommes convaincus que les établissements de santé peuvent faire plus, et feront plus, pour jouer un rôle encore plus important dans le système communautaire élargi où ils mènent leurs activités. La pandémie a véritablement catalysé cela de bien des manières, mais les établissements et leurs dirigeants prévenants, passionnés et visionnaires sont intégrés depuis bien longtemps dans les communautés qui les entourent. Il s'agira d'un élément essentiel à la réussite de la stratégie en matière d'expérience dans les années à venir.

Figure 17. L'expérience de la communauté est également considérée comme importante dans la stratégie liée à l'expérience.

Dans quelle mesure pensez-vous que l'expérience de la communauté est importante pour la stratégie liée à l'expérience globale d'un établissement ?



Les établissements et leurs dirigeants prévenants, passionnés et visionnaires sont intégrés depuis bien longtemps dans les communautés qui les entourent. Il s'agira d'un élément essentiel à la réussite de la stratégie liée à l'expérience dans les années à venir.

Politique de santé

50 % des établissements de santé estiment qu'il est « extrêmement important » de participer aux questions de politiques gouvernementales en lien avec l'expérience, et pourtant plus de 70 % d'entre eux pensent que la politique exerce un impact « dans une certaine mesure » ou « de manière très limitée » sur l'expérience.

En ce qui a trait à l'intégration des établissements de santé dans les communautés où ils sont implantés, nous constatons également les effets des décisions politiques plus larges sur le système à grande échelle. Cela pousse l'expérience encore plus loin, en reconnaissant que les mesures prises dans le cadre des efforts liés à l'expérience sont influencées par la politique sanitaire et publique, mais peuvent également influencer sur cette même politique. Pour la première fois dans cette étude, nous avons cherché à comprendre l'importance de s'engager sur le plan politique aux yeux de notre communauté.

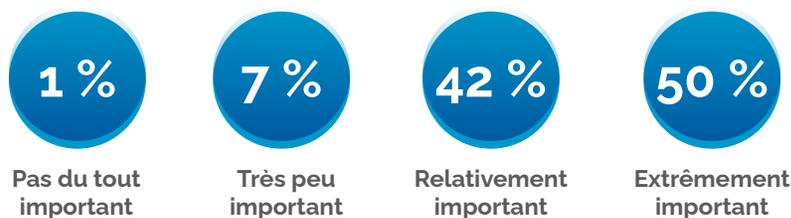
D'après nos constatations, la plupart des établissements estiment qu'il est au moins relativement important de s'impliquer dans les politiques, et la moitié des établissements considèrent que cela est « extrêmement important ». Cela est essentiel, puisque pendant la majeure partie du mouvement de l'expérience, bon nombre d'établissements ont déclaré avoir le sentiment d'être touchés par les décisions politiques, en tant que destinataire de leurs exigences. À présent, les gens commencent à considérer la politique comme un élément essentiel de l'effort

global lié à l'expérience. Cela est d'autant plus vrai du point de vue de l'expérience humaine, où les répercussions politiques adoptent une perspective intégrée. Les questions politiques ont non seulement un impact sur les personnes qui bénéficient des soins médicaux, mais elles touchent également les professionnels de santé et les communautés où les établissements de soins mènent leurs activités.

Les données ont également montré que nous n'en sommes qu'au début de ce parcours. Même si l'importance de s'impliquer dans la politique est reconnue, il existe un certain niveau de scepticisme quant à l'impact réel de la politique, la majeure partie des établissements estimant que l'impact est « très limité » ou s'exerce « dans une certaine mesure ». Cela progressera au fur et à mesure que des efforts seront déployés pour harmoniser les initiatives liées à l'expérience avec les décisions politiques, ou suite à l'implication active et continue des dirigeants dans les efforts politiques. Le [Forum sur la politique pour l'expérience patient](#), qui favorise la conversation, des commentaires publics et fournit des conseils politiques pour la communauté, en est un exemple probant au sein de The Beryl Institute.

Figure 18. Un accent plus important sur la nécessité d'exercer une influence politique, même si les répercussions ne sont pas encore bien évidentes.

L'importance de s'impliquer en politique
Dans quelle mesure pensez-vous qu'il est important que les dirigeants ou les établissements de santé s'impliquent dans les questions politiques gouvernementales ayant un rapport avec l'expérience ?



Degré de l'impact de la politique sur la capacité à améliorer l'expérience
Dans quelle mesure pensez-vous que la politique gouvernementale exerce une incidence sur votre capacité à améliorer l'expérience au sein de votre établissement ?



Les priorités politiques axées sur l'expérience sont claires : équité et accès aux soins, télémédecine, prescriptions en matière de mesure, soin apporté au personnel.

L'harmonisation de la politique avec les efforts en matière d'expérience est considérée par les personnes interrogées comme l'un des enjeux politiques majeurs à traiter. Les sujets, qui sont illustrés dans le nuage de mots à la Figure 19, montrent certains enjeux considérés comme des priorités pour les efforts en matière d'expérience globale. En haut de la liste figurent les enjeux de l'équité en matière

de santé, l'accès aux ressources de télésanté et les prescriptions en matière de mesure, entre autres. Ces résultats appuient le fait que les éléments d'importance pour les efforts en matière d'expérience sont non seulement des sujets pour les pratiques internes, mais pourraient également aboutir à des discussions efficaces et percutantes sur la politique de manière générale.

Figure 19. Les priorités politiques axées sur l'expérience sont claires : équité et accès aux soins, télémédecine, prescriptions en matière de mesure, soin apporté au personnel.
D'après vous, quels sont les principaux enjeux politiques qui devraient être traités en lien avec les questions liées à l'expérience ? (Veuillez en identifier trois au maximum.)



Stratégie numérique

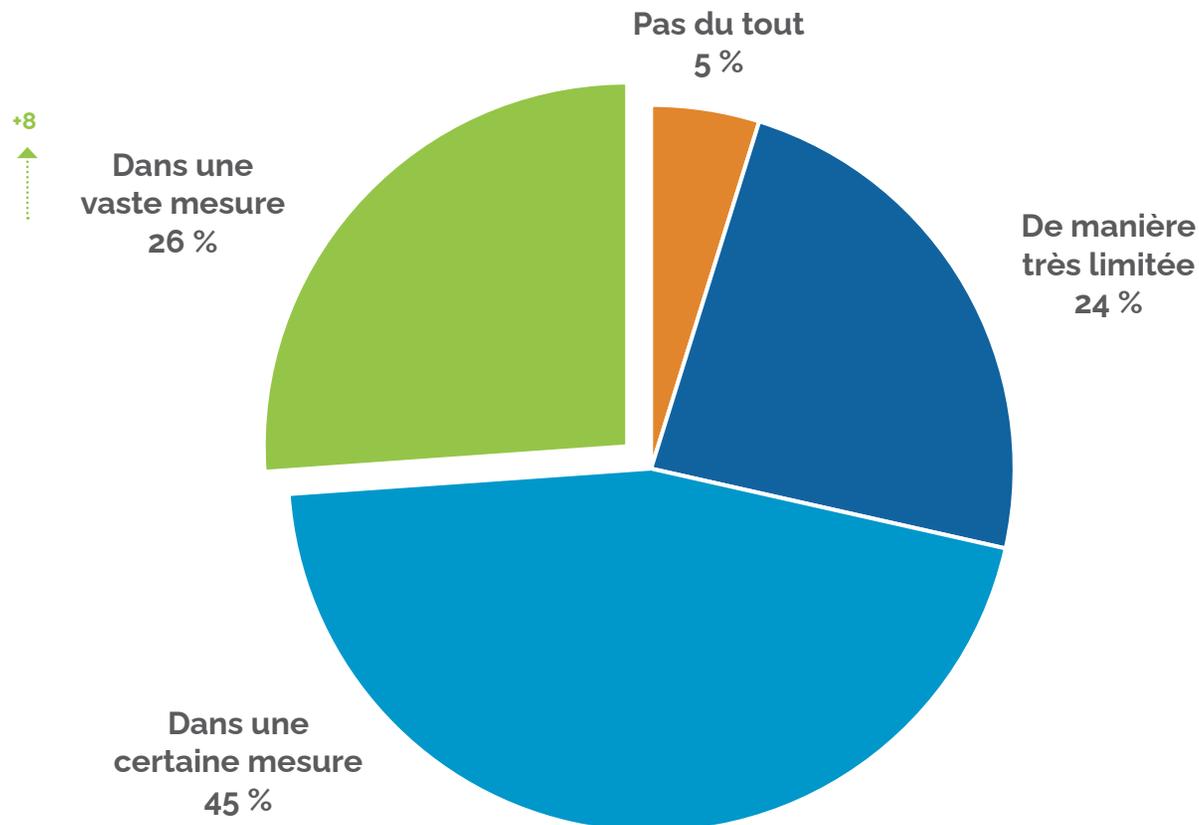
Plus de 70 % des établissements interrogés déclarent que leur stratégie numérique est liée aux efforts en matière d'expérience « dans une certaine mesure » ou « dans une vaste mesure ».

Cette année, nous avons continué à poser des questions sur le degré de connexion entre la stratégie numérique et les efforts liés à l'expérience globale, et nous continuons de voir une hausse limitée mais soutenue dans les réponses. Les établissements ayant choisi « dans une vaste mesure » représentent maintenant plus de 25 % des réponses, soit une hausse de cinq points par rapport à 2021. Avec le développement continu des soins médicaux numériques, tant pour l'accès aux soins

et aux informations que pour les efforts continus de personnalisation, nous sommes convaincus que cette croissance va continuer, dans la mesure où les établissements devront se montrer plus stratégiques en réfléchissant à l'expérience numérique qu'ils fournissent. En raison de cela, et des nouvelles technologies émergentes, comme le recours à l'intelligence artificielle, nous allons constater une évolution rapide dans ce domaine au cours des années à venir.

Figure 20. La stratégie numérique continue de se concentrer sur l'expérience.

Dans quelle mesure la stratégie numérique de votre établissement est-elle liée à vos efforts en matière d'expérience ?



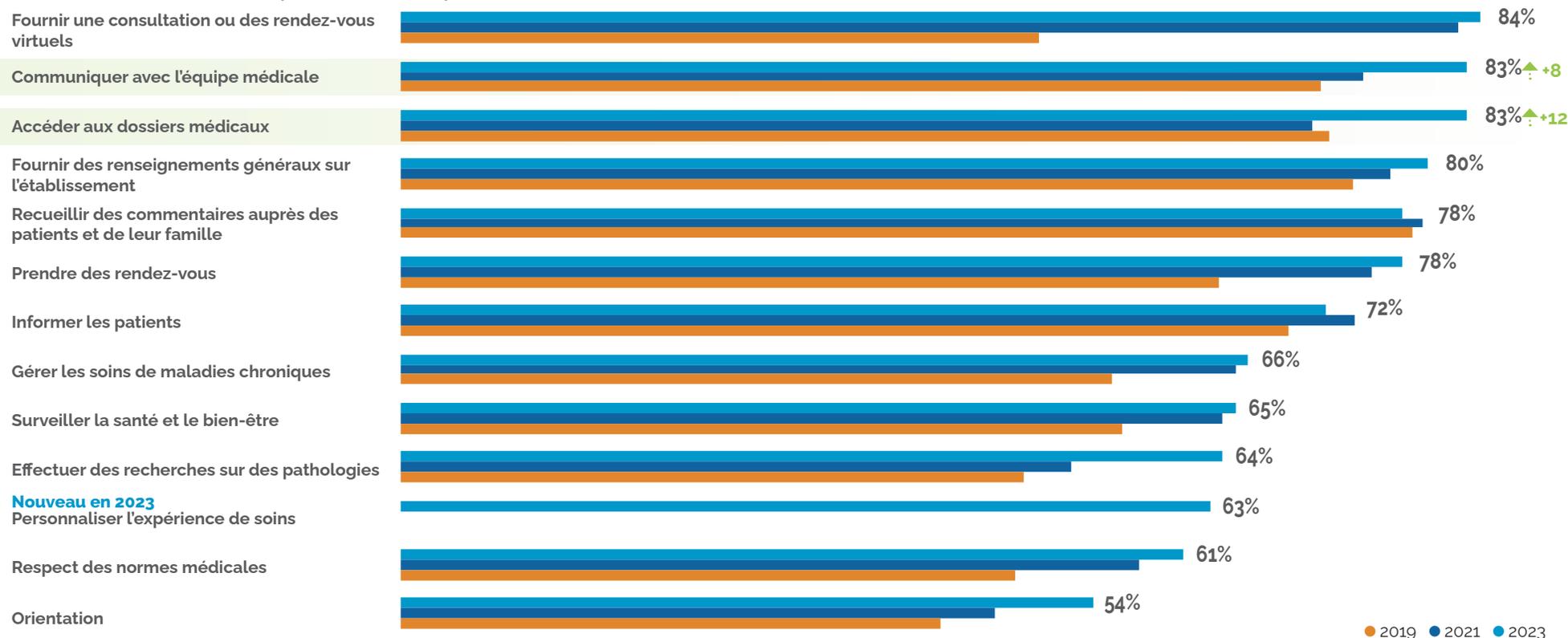
Les tactiques numériques continuent de s'élargir et les technologies numériques sont de plus en plus utilisées pour améliorer l'expérience, en particulier pour « la communication avec l'équipe médicale » et « l'accès aux dossiers médicaux ».

En voulant comprendre le lien croissant entre la stratégie numérique et la stratégie liée à l'expérience globale, nous avons également exploré les tactiques numériques actuellement suivies. Tandis qu'une utilisation plus classique des technologies numériques reste la norme, comme la prise de rendez-vous ou les rendez-vous virtuels, nous avons également constaté une croissance rapide de l'utilisation des outils numériques pour la communication avec les équipes médicales et l'accès aux dossiers médicaux. Je pense que bon nombre d'entre nous ont connu une accessibilité accrue à nos médecins et aux équipes de soins par l'intermédiaire d'outils de discussion proposés par les applications, tout comme la possibilité d'accéder à d'autres renseignements.

Ces stratégies numériques sont également associées à d'autres composants clés de notre conversation ci-dessus, en l'occurrence la manière dont les technologies et les applications exercent un impact sur la charge de travail des équipes médicales, que ce soit à titre positif ou négatif. En outre, quelles sont les répercussions politiques de la prolifération des applications numériques (notamment pour échanger des messages avec les médecins) sur des enjeux comme le remboursement, la facturation, etc. ? Comme le révèlent les données recueillies, nous connaissons une croissance uniquement dans notre utilisation des technologies dans le cadre de l'expérience que les gens ont avec les soins médicaux, et les stratégies devront être élaborées dans le but de gérer et de soutenir ces nouveaux modes d'échange avec les établissements de santé.

Figure 21. Les tactiques numériques continuent de s'élargir et les technologies numériques sont de plus en plus utilisées pour améliorer l'expérience, en particulier pour la communication et l'accès aux dossiers médicaux.

Dans quelle mesure les tactiques numériques suivantes (par l'intermédiaire d'une application, un site Web, etc.) sont-elles utilisées pour améliorer l'expérience au sein de votre établissement ? (Dans une certaine mesure + Dans une vaste mesure)



Évolution de la structure de l'expérience

Les établissements font état d'une croissance dans le domaine de la structure de l'expérience et des responsables dédiés ; les établissements déclarant avoir un seul responsable sont en hausse de six points de pourcentage.

Tandis que nous explorons l'état de l'expérience, nous continuons de suivre l'évolution de la structure de l'expérience globale. Cette partie vise à donner un aperçu clair et simple des aspects fondamentaux de la structure de l'expérience. Pour obtenir un examen plus poussé de la manière dont les gens structurent les efforts liés à l'expérience, vous pouvez consulter différents travaux réalisés par l'Institut, le plus récent d'entre eux étant l'article *The Human Experience Imperative: Practical insights for executives on organizational strategy, structure and impact*⁹.

Certains résultats fondamentaux révèlent également un engagement croissant envers la structure de l'expérience, alors même que nous reconnaissons les défis auxquels le secteur des soins médicaux est confronté. Actuellement, 81 % des établissements participants ont déclaré avoir une structure officielle à l'échelle de l'établissement, en hausse de trois points par rapport à 2021.

La croissance de la direction de l'expérience présente un intérêt tout particulier. Alors que le nombre d'établissements déclarant avoir un seul responsable d'un certain type a augmenté d'un seul point de pourcentage, le nombre d'établissements déclarant

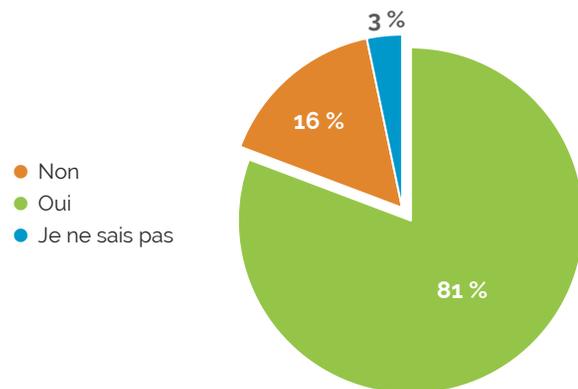
avoir un responsable unique ou un rôle dédié à l'expérience a augmenté de six points depuis 2021. Tandis que nous reconnaissons l'existence d'un certain bouleversement structurel dans le domaine de l'expérience cette année, les établissements n'ont pas tourné le dos à l'expérience ; ils concentrent ou recentrent leurs efforts en ayant recours à des activités plus efficaces.

Compte tenu de tout ce que révèlent les données au sujet des gens qui reconnaissent la valeur d'un investissement dans l'expérience, bon nombre d'entre eux sont peut-être simplement à la recherche de manières de déployer des efforts en matière d'expérience plus efficacement en composant avec les ressources limitées dont ils disposent actuellement. C'est dans ce domaine que la puissance d'une communauté comme The Beryl Institute s'avère réellement inestimable, puisque les pairs et les collègues deviennent des experts vers qui se tourner et les ressources communautaires contribuent à offrir des solutions et des mesures concrètes. Maintenir l'accent sur la direction et l'engagement envers l'expérience est une tendance que nous devrions tous œuvrer à soutenir à l'horizon des prochains mois.

Figure 22. Les établissements ont enregistré une croissance dans le domaine de la structure de l'expérience et des responsables dédiés.

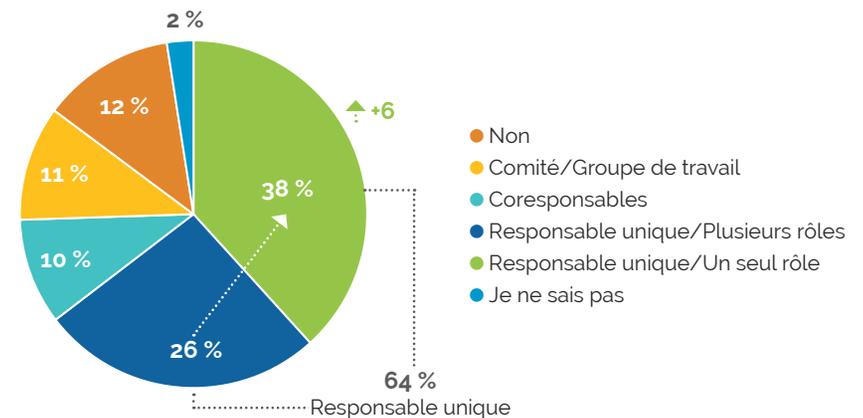
Ils disposent d'une structure officielle à l'échelle de l'établissement

Votre établissement dispose-t-il d'une structure officielle à l'échelle de l'établissement pour veiller à ce que des mesures spécifiques soient prises pour améliorer l'expérience que vous fournissez ?



Direction de l'expérience

Votre établissement dispose-t-il actuellement d'une haute direction dédiée, dont la principale responsabilité est d'améliorer l'expérience ?



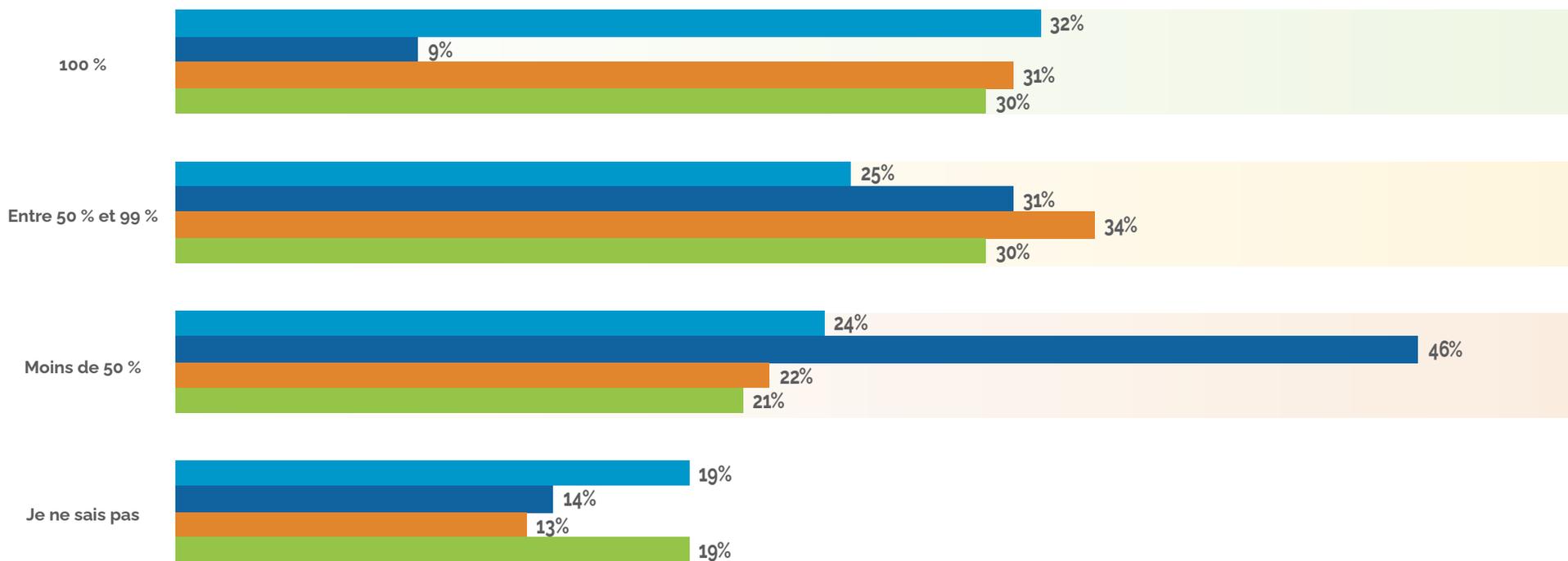
L'importance accordée aux dirigeants de l'expérience connaît un rebond important, un tiers d'entre eux consacrant 100 % de leur temps à l'expérience.

Le nombre de responsables uniques augmente, tout comme le temps qu'ils consacrent à l'expérience. Il est évident que pendant les années de la pandémie, l'engagement en matière de temps et l'accent mis sur l'expérience étaient, au mieux, réduits et, au pire, totalement réorientés. Nous avons constaté cela dans les chiffres publiés en 2021, et cette année marque un rebond dans le pourcentage de temps que le dirigeant principal de l'expérience consacre aux efforts en matière

d'expérience. Les tendances de 2017 semblent connaître un redémarrage après une variation importante en 2021, loin d'un accent mis intentionnellement sur ce domaine. En 2023, nous voyons à nouveau près d'un tiers de tous les dirigeants de l'expérience déclarer qu'ils consacrent 100 % de leur temps à l'expérience en général. Il s'agit du niveau le plus élevé jamais atteint depuis les quatre dernières études, marquant un rebond important par rapport à 2021.

Figure 23. L'importance accordée aux dirigeants de l'expérience connaît un rebond important.

En ce qui concerne la personne assumant la responsabilité PRINCIPALE, quel pourcentage de son temps est alloué au soutien des efforts en matière d'expérience ?



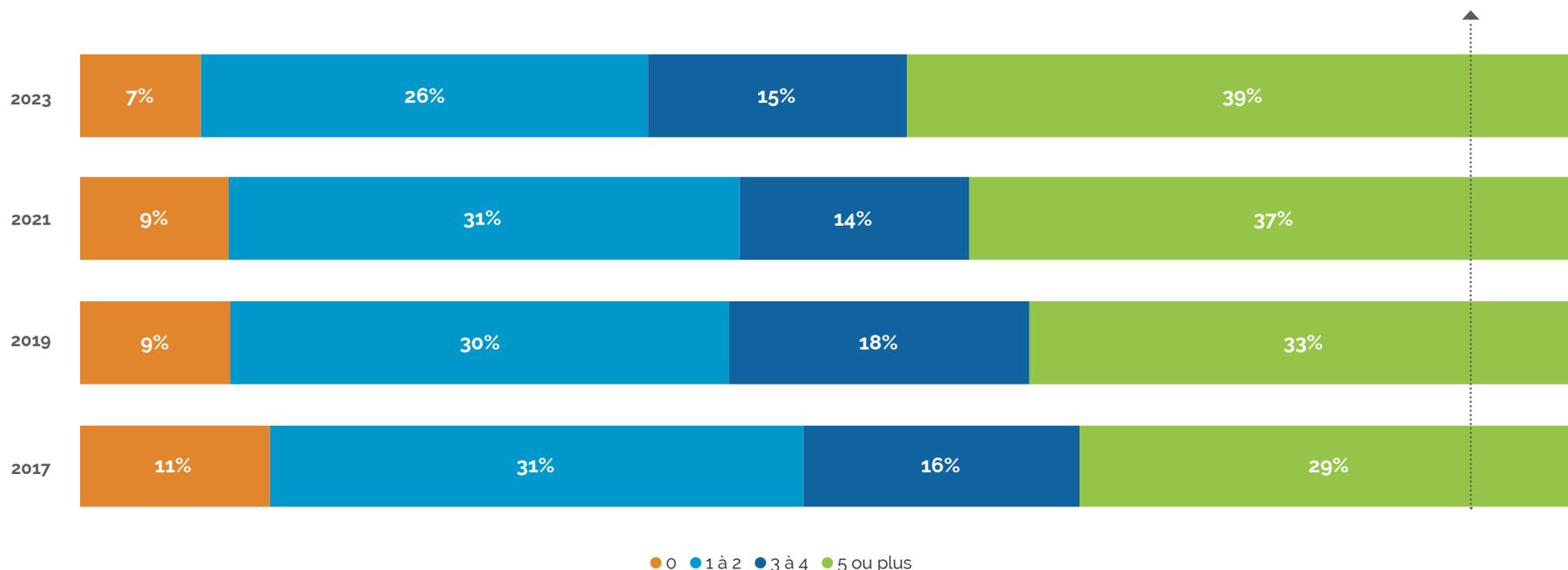
● 2017 ● 2019 ● 2021 ● 2023

Parallèlement, les équipes dédiées à l'expérience continuent de prendre de l'ampleur.

Les équipes dédiées à l'expérience ont également continué à prendre de l'ampleur en 2023. Le nombre d'établissements qui déclarent avoir des équipes dédiées à l'expérience composées d'au moins trois personnes a augmenté de trois points. Cette croissance constante et continue à travers la pandémie confirme la reconnaissance

généralisée de l'importance de l'expérience. Et tandis que nous reconnaissons à nouveau la période difficile dans laquelle se trouve le secteur des soins médicaux à l'heure actuelle, nous constatons que les établissements reconnaissent à nouveau la valeur d'un investissement dans l'expérience à travers ces tendances.

Figure 24. Les équipes dédiées à l'expérience continuent de prendre de l'ampleur.
Combien de collaborateurs à temps plein (ou ETP) sont désignés pour soutenir vos efforts liés à l'expérience patient ?



Une partie de la croissance des équipes dédiées à l'expérience peut être attribuée à la diversification des domaines couverts par les efforts en matière d'expérience.

Les établissements ont également révélé les domaines diversifiés et en pleine expansion qui sont couverts par les structures d'expérience. Tandis que les fonctions de base restent les mêmes, notamment la mesure, les conseillers pour les patients et leur famille, l'excellence du service et la défense des patients, des fonctions élargies sont considérées comme essentielles aux efforts en matière d'expérience, comme des services de volontariat et d'interprétation, des outils de DEI et d'accès, et bien

plus encore. Les structures d'expérience s'imposent de plus en plus comme des passerelles entre les nombreuses fonctions qui exercent un impact sur l'expérience que les établissements peuvent fournir, et fournissent. La Figure 25 montre que ces fonctions sont présentes dans au moins 20 % des établissements, mais la liste des fonctions intégrées dans les structures d'expérience est bien plus longue et continue de s'étoffer.

Figure 25. Les équipes dédiées à l'expérience continuent de se diversifier

Lequel ou lesquels des domaines suivants sont inclus dans votre structure d'expérience ? (Veuillez cocher toutes les réponses applicables.)

78 %	Expérience patient	18 %	Services de conciergerie
56 %	Conseillers/Conseils consultatifs pour les patients et leur famille	18 %	Relations avec la communauté
52 %	Excellence du service	17 %	Accès des patients
52 %	Défense ou relations avec les patients	17 %	Services auxiliaires
35 %	Mesure et analyses	16 %	Services de centre d'appels
32 %	Qualité/Sécurité	16 %	Éducation dans le domaine de la santé
32 %	Services de bénévolat	15 %	Marketing
28 %	Services linguistiques ou d'interprétation	15 %	Services de restauration
27 %	Formation et perfectionnement	15 %	Ressources humaines
25 %	Communication	15 %	Bien-être
24 %	Soutien spirituel	14 %	Services environnementaux
22 %	Diversité, équité, inclusion et appartenance	8 %	Cycle des recettes/Services financiers
22 %	Gestion du risque	7 %	Arts appliqués à la médecine
21 %	Accès	6 %	Hébergement
19 %	Développement de l'établissement		

Les efforts en matière d'expérience transcendent les frontières fonctionnelles et établissent un lien avec bon nombre de domaines opérationnels dans les établissements de santé.

Pour la première fois cette année, nous avons également cherché à comprendre avec quels autres domaines fonctionnels les dirigeants de l'expérience de l'établissement collaborent s'ils ne sont pas inclus dans leur propre structure. Dans pratiquement tous les domaines explorés, 50 % ou plus des dirigeants collaboraient avec ces fonctions « dans une certaine mesure » ou « dans une vaste mesure ». Cette constatation confirme le fait que les efforts en matière d'expérience servent de fonction d'intégration et de liaison au sein des établissements de santé.

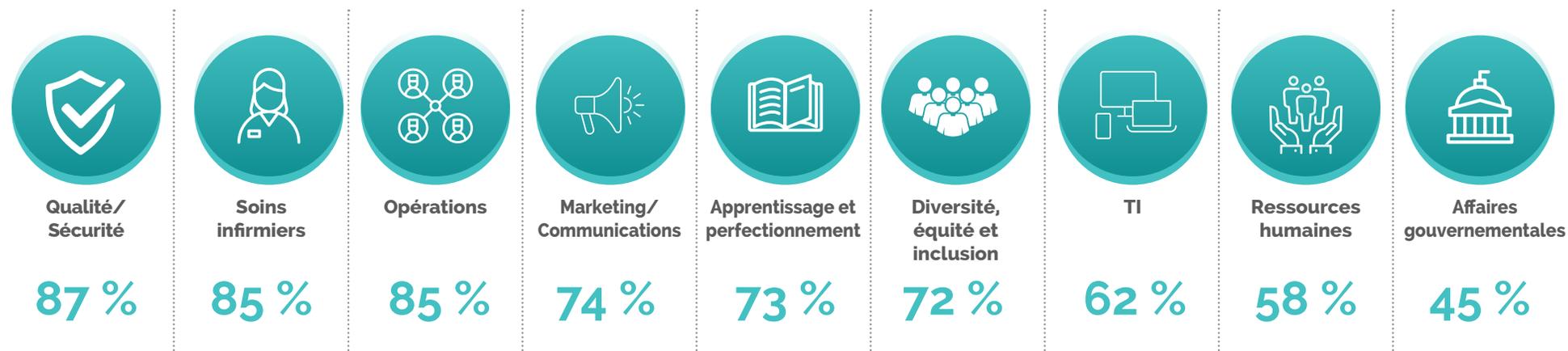
Nous sommes convaincus qu'il s'agit d'un rôle essentiel (et que cela a toujours été le cas) pour les fonctions d'expérience en général et pour les dirigeants de l'expérience plus particulièrement. En associant des domaines comme la qualité et la sécurité, la direction clinique, les opérations, le marketing, l'apprentissage et le perfectionnement, la DEI, les TI, les RH et bien plus encore, les dirigeants de l'expérience et leurs équipes contribuent à harmoniser leur établissement autour de tous les éléments ayant un impact sur l'expérience humaine.

Les services chargés de l'expérience et leurs dirigeants ne se cantonnent pas, et ne devraient pas se cantonner, à l'élaboration de rapports sur les notes obtenues suite aux enquêtes. Il s'agit plutôt d'organiseurs stratégiques de tous les aspects de la vie de l'établissement ayant une influence sur l'expérience qu'un établissement fournit. Ils influencent l'harmonisation à l'échelle de l'établissement et aident chaque personne à comprendre l'impact qu'elle peut exercer sur l'expérience. Ils défendent les personnes qui bénéficient des services de l'établissement de santé et les collaborateurs qui assument leurs fonctions professionnelles chaque jour.

Ils écoutent également et participent au sein de la communauté, faisant le lien entre ce que l'établissement réalise pour atteindre ses résultats escomptés. Cela peut sembler être un appel à l'action important, mais ce n'est pas quelque chose que l'expérience peut ou devrait mener seule. En jouant le rôle de catalyseur pour mener des actions, les dirigeants de l'expérience et les structures peuvent contribuer à orienter leur établissement dans les directions qui importent.

Figure 26. Degré d'implication dans les fonctions de l'établissement

Dans quelle mesure les domaines fonctionnels suivants prennent-ils part à vos efforts en matière d'expérience ? (Dans une certaine mesure + Dans une vaste mesure)



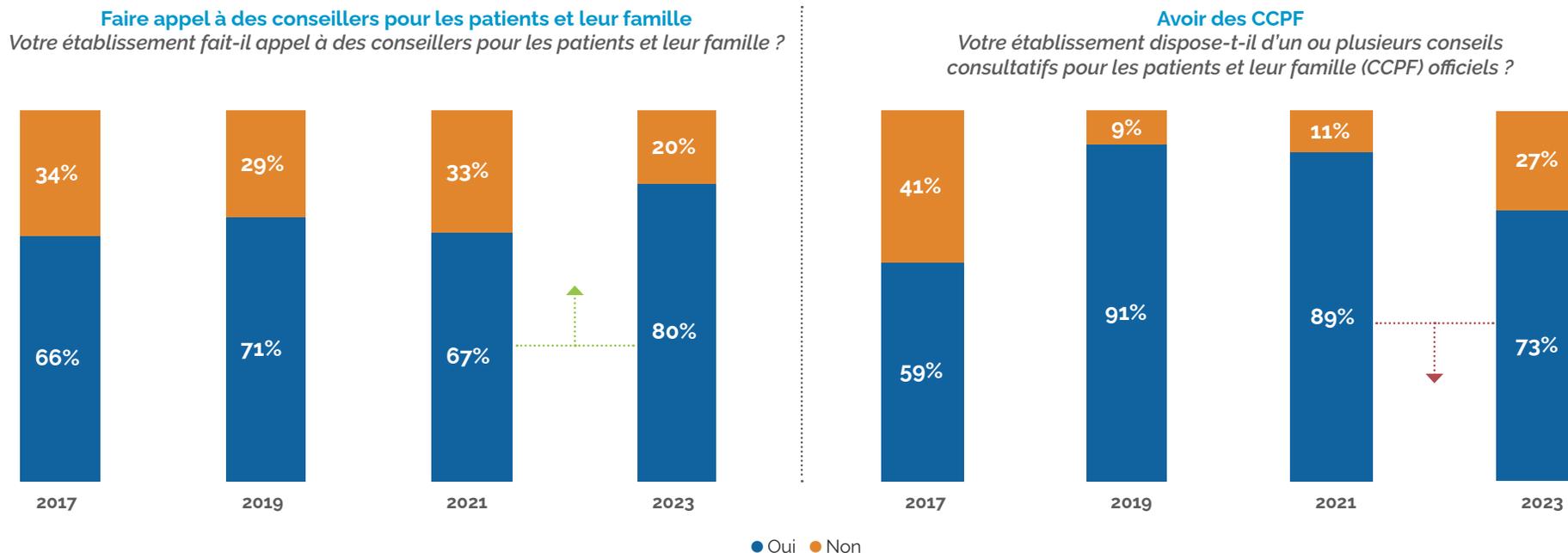
Faire participer les patients, leur famille et les partenaires de soins

La participation des conseillers pour les patients et leur famille connaît un rebond, avec une hausse de 13 points de pourcentage, tandis que le recours aux conseils consultatifs pour les patients et leur famille baisse de manière notable.

À l'instar des autres tendances qui traduisent une refonte des efforts en matière d'expérience, nous avons constaté que les établissements font état d'une nette augmentation du recours à des conseillers pour les patients et leur famille (CPF), qui atteint aujourd'hui son plus haut niveau. Avec 80 % des établissements qui déclarent faire appel à des CPF, il est essentiel pour les établissements de santé d'écouter les patients. La question révélée dans les données qui suivent présente un paradoxe intéressant. Alors que les établissements font part de l'importance de faire appel à des CPF, le recours à des conseils consultatifs pour les patients et leur famille (CCPF) a connu une baisse notable depuis 2021, s'éloignant encore plus de son record établi en 2019.

Cela nous amène à la question suivante : « De quelle manière les établissements font-ils participer actuellement les conseillers pour les patients et leur famille ? » Nous avons souvent suggéré que le fait d'avoir un CCPF sous forme d'exercice de « cases à cocher » ne permet pas de donner réellement la parole au patient. Il convient plutôt d'intégrer la parole du patient et de sa famille dans les nombreux aspects de ce qu'un établissement essaie d'accomplir. Les données sur le moindre recours aux CCPF traduisent également une conversation actuelle dans la communauté de l'Institut, puisque les gens œuvrent véritablement à impliquer de nouveau et moderniser les CPF et les CCPF de façon générale. Il existe un besoin urgent en faveur d'un soutien et d'idées classiques et nouvelles pour donner un second souffle à ces structures.

Figure 27. La participation des conseillers pour les patients et leur famille connaît un rebond, tandis que le recours aux CCPF diminue.



Parallèlement, la participation des conseillers pour les patients et leur famille en dehors des conseils chute également, tandis que le soutien financier diminue.

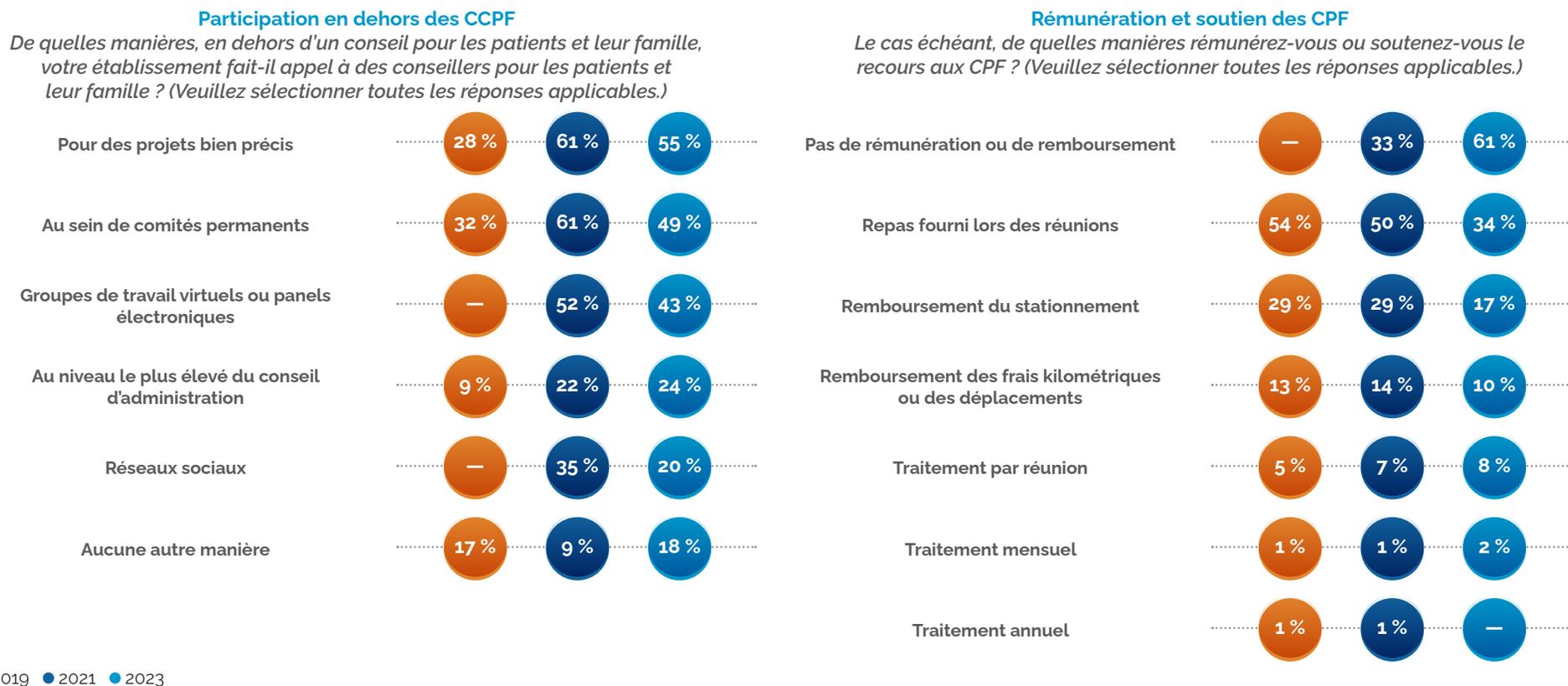
Ce que nous entendons au sujet des établissements qui cherchent à impliquer de nouveau les CCPF est confirmé dans les données qui s'intéressent à la manière dont les établissements font appel aux CCPF autrement. Cela est particulièrement intéressant, compte tenu du fait que la participation des CPF est à un niveau historiquement haut alors que le recours aux CCPF est en berne, comme indiqué ci-dessus.

Et pourtant, à la question « Dans quels domaines faites-vous appel aux CPF en dehors des CCPF ? », les données montrent une baisse dans toutes les catégories, ou presque. Le seul domaine qui enregistre une légère croissance est la participation des CPF « au niveau le plus élevé du conseil d'administration », ce qui est un signe encourageant. Il reste donc à répondre à cette question : « Dans quels domaines faites-vous appel aux CPF ? » Nous pensons que la réponse reste la même, à savoir que les établissements cherchent de nouvelles manières d'y

parvenir, d'où les ardues discussions sur la façon de moderniser les conseils de manière globale.

Nous avons également continué à nous renseigner sur la manière dont les CPF sont soutenus pour le temps qu'ils consacrent à réaliser leurs activités. Les réalités financières actuelles ont été profondément réfléchies dans les résultats que nous avons recueillis. 61 % des établissements déclarent ne fournir aucune rémunération ou aucun remboursement aux CPF. Cela correspond à une hausse de près de 30 points par rapport à 2021. D'autres gestes simples de soutien, comme les repas offerts ou le remboursement du stationnement, connaissent également une baisse. Nous sommes convaincus qu'il est nécessaire de reconsidérer la manière de mieux soutenir la capacité des CPF à participer si les établissements s'engagent réellement à leur donner un second souffle et les impliquer de nouveau.

Figure 28. La participation en dehors des CCPF diminue et le soutien financier chute.



Gouvernance

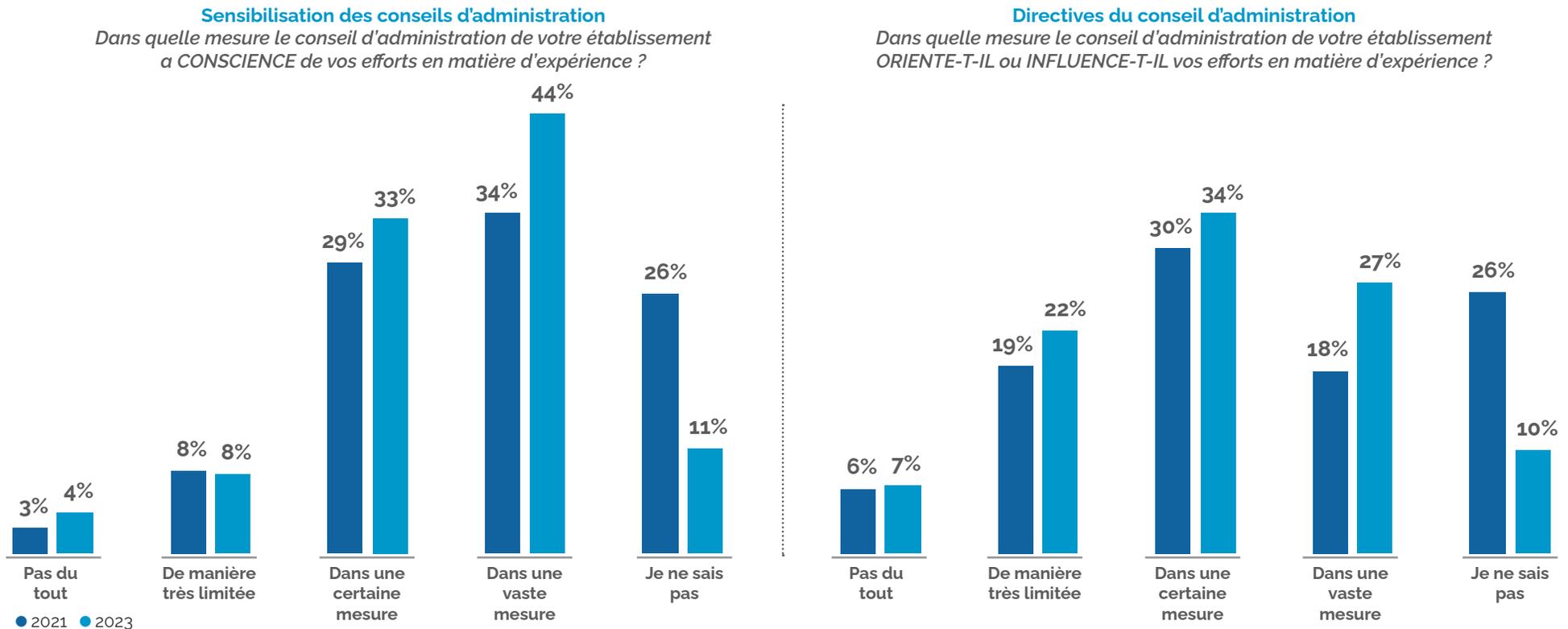
Tandis que la sensibilisation du conseil d'administration aux efforts en matière d'expérience a enregistré une hausse, nous remarquons une nette baisse d'activité dans la fourniture de conseils ou le mécanisme visant à influencer les efforts en matière d'expérience.

Depuis 2021, la sensibilisation des conseils d'administration au sujet des efforts en matière d'expérience s'est fortement accrue. La sensibilisation aux efforts en matière d'expérience « dans une certaine mesure » ou « dans une vaste mesure » a enregistré une hausse, passant de 63 % à 77 %. Nous pensons que cela traduit une discussion de haut niveau sur l'expérience en tant qu'enjeu stratégique, et que cela révèle potentiellement une opportunité. Alors que les conseils d'administration sont de plus en plus sensibilisés aux efforts, il incombe aux dirigeants de l'expérience de veiller à ce qu'ils ne soient pas seulement sensibles aux efforts, mais qu'ils constatent l'impact de ces efforts sur le rendement de l'établissement, notamment sur le plan de la qualité, de la sécurité et des finances.

Parallèlement, alors que les directives ou l'influence des conseils d'administration sur les

efforts en matière d'expérience ont également connu une hausse, elles se placent derrière la sensibilisation, 61 % des établissements déclarant que les conseils d'administration orientent les efforts en matière d'expérience « dans une certaine mesure » ou « dans une vaste mesure » en 2023. Cela représente également un point essentiel : même si les conseils d'administration assurent la gouvernance, ils ne représentent pas le groupe qui mènera les actions nécessaires aux résultats de l'expérience. Cela confirme la nécessité pour les dirigeants de l'expérience de collaborer avec les conseils d'administration en vue de cerner la valeur de l'investissement dans l'expérience et d'obtenir leur adhésion en tant que fervents défenseurs du travail d'un point de vue stratégique. La capacité à élever l'analyse de la valeur et bénéficier du soutien des instances dirigeantes est une compétence critique que les dirigeants de l'expérience devront affiner dans le but d'intensifier les efforts liés à l'expérience au sein de leur établissement.

Figure 29. La sensibilisation des conseils d'administration augmente, mais les conseils d'administration demeurent moins actifs dans l'orientation des efforts liés à l'expérience.



Impact et perception

L'impact positif de l'accent mis sur l'expérience humaine continue de prendre de l'ampleur, tandis que son incidence perçue sur le personnel médical a augmenté.

À travers notre exploration de l'état de l'expérience humaine, nous avons continué d'œuvrer à l'identification de l'impact que les efforts en matière d'expérience ont de façon générale. Cette année, nous constatons que l'incidence perçue continue de prendre de l'ampleur dans de nouveaux domaines. Alors que l'expérience a clairement une incidence perçue sur les résultats de base que nous cherchons à obtenir dans le secteur des soins médicaux, qu'il s'agisse des résultats cliniques ou en matière de réputation, de fidélité et de finances, nous constatons qu'elle a des répercussions plus vastes sur un engagement en faveur de l'expérience humaine de manière générale.

Cette année, nous voyons que l'impact ayant connu la plus forte progression parmi les efforts en matière d'expérience concerne la participation du personnel et son maintien en poste. Dans la mesure où il s'agit de l'un des principaux enjeux et freins identifiés pour les établissements dans l'étude de cette année, avons-nous identifié la solution dans nos propres efforts, à savoir un engagement en faveur de l'expérience humaine ayant une

incidence positive sur notre personnel de santé ? En ce sens, un engagement en faveur de l'expérience humaine est peut-être plus indispensable que jamais.

Les données montrent également que l'accent mis sur l'expérience établit un climat de confiance auprès de nos collaborateurs et au sein de nos communautés. Il est évident que du point de vue des personnes interrogées, mettre l'accent sur l'expérience est bien plus qu'une bonne chose, voire la meilleure chose à faire. Il s'agit d'un catalyseur fondamental, intégré et vaste de tout ce que nous cherchons à obtenir dans le secteur des soins médicaux. Alors que nous pouvons mener des actions isolées pour améliorer les finances d'une certaine façon, ou la qualité des soins d'une autre manière, lorsque nous suivons une approche générale en matière d'expérience, en faisant participer nos patients, nos collaborateurs et nos communautés dans le processus, nous pouvons avoir (et nous aurons) une incidence nettement plus élevée.

Figure 30. L'impact positif de l'accent mis sur l'expérience humaine continue de prendre de l'ampleur.

*D'après vous, dans quelle mesure vos efforts actuels en matière d'expérience ont-ils une incidence positive sur chacune des thématiques suivantes ?
(Dans une certaine mesure + Dans une vaste mesure)*



Alors que nous pouvons mener des actions isolées pour améliorer les finances d'une certaine façon, ou la qualité des soins d'une autre manière, lorsque nous suivons une approche générale en matière d'expérience, en faisant participer nos patients, nos collaborateurs et nos communautés dans le processus, nous pouvons avoir (et nous aurons) une incidence nettement plus élevée.

Les établissements demeurent raisonnablement optimistes au sujet des progrès liés à leurs efforts en matière d'expérience.

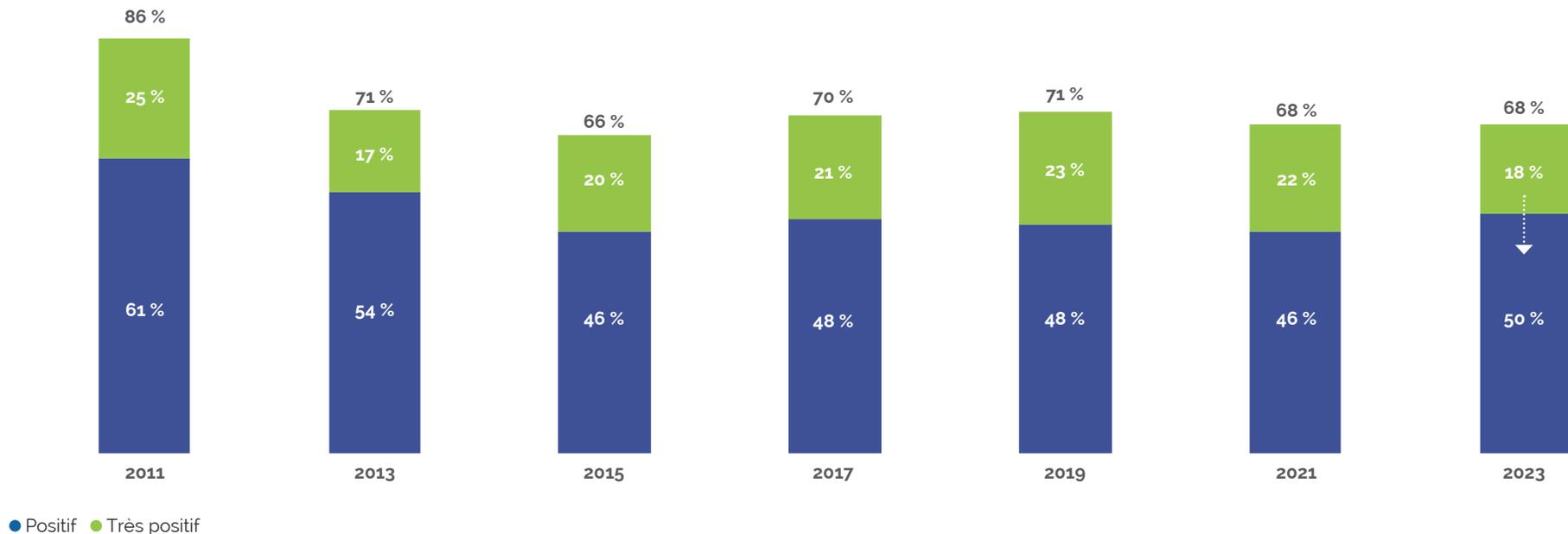
C'est sous cet angle optimiste que nous considérons la perception du progrès des établissements. Alors que les données sont restées stables à 68 % depuis 2021 pour les établissements ayant un sentiment « positif » ou « très positif » de leurs progrès liés aux efforts en matière d'expérience, le nombre d'établissements ayant un sentiment « très positif » a légèrement reculé, atteignant son deuxième niveau le plus bas depuis que nous avons commencé à poser cette question en 2011.

C'est peut-être là que nous terminons où nous avons commencé, avec un sentiment d'optimisme prudent, agrémenté d'un zeste de réalité actuelle. Il serait difficile de trouver quelqu'un qui contesterait le fait que cette situation a induit une pression à la baisse sur les établissements de santé, voire un sentiment de retranchement, de réinitialisation ou de recommencement. Les données que nous avons recueillies sur les progrès soutiennent cette réalité.

Mais dans le même temps, elles mettent en évidence la résilience que nous avons et que nous devons maintenir pour rebâtir le mouvement de l'expérience. Elles confirment que malgré les dernières années qui se sont écoulées, nous restons convaincus que l'expérience joue un rôle clé dans le secteur des soins médicaux. Nous avons gardé un sentiment d'espoir malgré les difficultés. Nous avons pleinement pris en compte nos défis et les opportunités, mais ces données montrent aussi que nous n'avons pas oublié notre objectif. Nous n'avons pas perdu foi en ce que nous pensons être possible. Le sentiment de réalisme clair, étroitement lié à un optimisme intact, pourrait bien être le moteur qui alimente l'avenir de l'expérience humaine.

Figure 31. La perception positive se maintient, mais de façon prudente.

À l'heure actuelle, quel est votre sentiment à l'égard des progrès (ou du manque de progrès) réalisés par votre établissement pour améliorer l'expérience que vous fournissez ?



Un engagement réaffirmé en faveur de l'expérience humaine

L'état de l'expérience humaine 2023 nous permet de brosser un tableau de cette période de notre histoire pour notre communauté des soins médicaux et notre humanité. Il révèle que les effets persistants d'une pandémie qui nous a tellement pris continuent de se faire ressentir. Il présente la manière dont les perspectives de l'expérience se sont élargies, et confirme que l'engagement en faveur de l'expérience n'a pas fléchi. Il met en lumière le fait que la nature intégrée de l'expérience humaine est admise et souligne la nécessité pour nous de réellement répondre aux attentes de nos patients et aux besoins du personnel de santé, tandis que nous nous efforçons d'améliorer les soins prodigués aux communautés que nous servons.

En tant que concept, l'expérience dans le secteur des soins médicaux a toujours été un élément fédérateur. Peu importe où nous sommes dans le monde, nous sommes avant tout des êtres humains. Nous partageons un grand nombre de besoins fondamentaux, d'espoirs et de souhaits. Alors que les systèmes de santé et plus généralement les réalités politico-économiques peuvent être différents selon l'endroit où nous sommes dans le monde, un engagement en faveur de l'expérience nous unit ; il s'agit d'un lien commun. À partir de cette étude sur l'état de l'expérience humaine, nous pouvons également être en mesure de considérer l'expérience comme une trajectoire commune.

L'étude de cette année confirme ce que nous avons connu : des effectifs réduits et des établissements devant composer avec des contraintes financières. Elle confirme également un sentiment d'espoir. Même si nous avons été confrontés à des temps difficiles depuis les dernières années et aux répercussions qui en découlent, un engagement en faveur de l'expérience demeure une réalité stratégique importante aujourd'hui. Les données partagées et les conclusions nous aident à mieux comprendre où nous en sommes. Pour certains, ces données peuvent mettre en évidence des craintes ; pour d'autres, elles peuvent être considérées comme un soulagement de constater qu'ils ne sont pas seuls à faire face aux défis qui se présentent à eux. Nous avons bon espoir qu'en continuant d'explorer l'état de l'expérience humaine, comme nous l'avons fait depuis les douze dernières années, nous avons l'occasion de reconnaître, de redémarrer et de planifier l'avenir.

Nous pouvons affirmer que les résultats de l'étude de cette année ont permis de confirmer l'existence d'un engagement en faveur de l'expérience humaine. Mais qu'est-ce que cela signifie pour la trajectoire que nous devons suivre à partir de là ? Nous offrons quelques éléments de réponse à cette question pour permettre aux personnes, aux établissements et à la communauté de passer à l'action.

- 1. Clarifier ou réaffirmer votre engagement en faveur de l'expérience en qualité d'établissement.** Ce n'est pas le moment de considérer l'expérience comme une source de coûts, malgré les vents contraires financiers actuels. Nous devons plutôt envisager l'expérience comme une source de revenus. Un engagement en faveur de l'expérience définit un cap à suivre au moment où les gens redécouvrent leur voie, la manière d'être soignés et leur finalité dans le secteur des soins médicaux. Cet engagement doit être mené par des personnes ayant la connaissance du terrain, soutenues par des dirigeants ayant la vision et la passion nécessaires, et qui se concentrent sur la pérennité du processus.
- 2. Améliorer l'expérience sous la forme d'une initiative stratégique et intégrée.** Cette étude et le travail continu de la communauté de l'Institut montrent la véritable étendue de l'expérience, ce qu'elle englobe, ce qu'elle connecte et son incidence. Un engagement en faveur de l'expérience n'est pas un jeu à somme nulle, mais un engagement envers une amélioration exponentielle en veillant à ce que les établissements mettent à profit la collaboration et l'harmonisation stratégique. Les efforts en matière d'expérience ne doivent pas être cloisonnés. Ils doivent disposer de la latitude nécessaire pour réunir les gens et les idées, identifier de nouvelles opportunités et créer des solutions collectives et claires.
- 3. Recentrer les efforts sur ce qui importe pour les gens que nous servons dans le secteur des soins médicaux.** À nouveau, nous constatons dans les données et entendons au sein de la communauté la nécessité de recentrer les efforts sur la compréhension et d'agir sur ce qui importe pour les patients, les membres de leur famille et les partenaires de soins. Nous avons aussi constaté que le fait de comprendre ce qui importe nous lie également aux communautés au sein desquelles les établissements de santé fonctionnent. Nous devrions être des porte-étendard de l'écoute avec compassion, mais également de l'action, en faisant preuve de résolution et de passion, sur la base de ce que nous entendons. Comprendre ce qui importe est à la fois une réalité individuelle et collective, qui aboutira nécessairement à de meilleurs résultats de manière générale.
- 4. Travailler pour cerner les réels points problématiques et les besoins du personnel de votre établissement.** Cette année, les données ont clairement démontré une préoccupation commune pour le personnel de santé. Ce n'est pas le moment d'appliquer des solutions génériques, d'attribuer des récompenses et d'opter pour des banalités. Nous devons répondre aux problématiques du personnel, comprendre les écueils auxquels ils sont confrontés et cerner leurs

problématiques et leurs besoins. Nous devons travailler pour montrer que nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir pour soutenir leur guérison, pour rétablir et réaffirmer leur objectif, et le faire en sachant que cet investissement en temps, en efforts et en attention procurera de merveilleux avantages dans notre capacité à fournir la meilleure expérience possible pour tous dans les soins médicaux.

- 5. Réaffirmer votre engagement global en faveur de l'expérience humaine.** Il n'y a peut-être pas meilleur moteur d'action qu'une déclaration publique. En prenant clairement et publiquement position en tant que personne et en tant qu'établissement, nous affirmons sans réserve que nous nous engageons à réaliser quelque chose d'important. Une telle prise de position indique que vous comprenez le besoin, vous élevez votre niveau de responsabilité, vous choisissez de faire preuve de leadership dans le mouvement de l'expérience. Il n'y a rien de mieux pour débiter cela que de s'engager à mettre en œuvre la Déclaration en faveur de l'expérience humaine et de partager cet engagement avec les autres. Une prise de position publique est une déclaration. Elle confirmera que vous et votre établissement défendez de manière indéfectible l'expérience humaine.

Un engagement en faveur de l'excellence dans l'expérience humaine ne doit jamais être un autre élément d'une liste de contrôle. Il doit s'agir d'un engagement envers qui vous souhaitez devenir en tant qu'établissement. Si vous lisez cette étude en tant que membre du personnel d'un établissement de santé, dans quelle mesure l'expérience fait-elle partie de votre ADN quotidien ? Ou si vous assumez un rôle de dirigeant, comment veillez-vous à ce qu'un engagement en faveur de l'expérience ne soit pas « une chose à faire » mais fasse plutôt partie intégrante de l'essence même de votre établissement ?

L'état de l'expérience humaine est peut-être fondé sur une collecte de données, mais ce qu'il représente est l'histoire de notre secteur d'activité, de chaque établissement et de chaque personne ayant pris le temps de partager son point de vue quant à notre situation présente. C'est à travers ces nombreuses données que nous avançons en sachant que même dans les moments agités que nous avons vécus, l'état de l'expérience humaine est et restera robuste, car les personnes à la tête de cette initiative, celles qui y croient et qui se présentent chaque jour pour réaliser leur travail dans les soins médicaux sont fortes. Ce qui nous rassemble alimentera l'avenir de notre mouvement de l'expérience, qui aboutira à de meilleures choses pour chaque être humain à travers le monde.

RÉFÉRENCES

1. Wolf J. The State of Patient Experience 2017: A Return to Purpose. The Beryl Institute, 2017.
<https://theberylinstitute.org/product/the-state-of-patient-experience-2017-a-return-to-purpose-2/>
2. Defining Patient Experience. The Beryl Institute. <https://theberylinstitute.org/defining-patient-experience/>
3. Wolf J. The State of Patient Experience 2019: A Call to Action for the Future of Human Experience. The Beryl Institute, 2019.
<https://theberylinstitute.org/product/2019-state-of-patient-experience-a-call-to-action-for-the-future-of-human-experience/>
4. Wolf J. The State of Patient Experience 2021: Transforming the Human Experience. The Beryl Institute, 2021.
<https://theberylinstitute.org/product/the-state-of-patient-experience-2021-transforming-the-human-experience-2/>
5. Wolf JA, Niederhauser V, Marshburn D, LaVela SL. Reexamining "Defining Patient Experience": The human experience in healthcare. Patient Experience Journal. 2021; 8(1):16-29. doi: 10.35680/2372-0247.159
6. Declaration for Human Experience - Transform HX. <https://transformhx.org/>
7. Wolf JA. Human experience is not a line item. Patient Experience Journal. 2022; 9(2):1-3. doi: 10.35680/2372-0247.1746.
8. Wolf JA. The experience era is upon us. Patient Experience Journal. 2016; 3(2):1-4. doi: 10.35680/2372-0247.1191.
9. Wolf JA. The Human Experience Imperative: Practical Insights for Executives on Organizational Strategy, Structure and Impact. The Beryl Institute, 2023.
<https://theberylinstitute.org/product/the-human-experience-imperative-practical-insights-for-executives-on-organizational-strategy-structure-and-impact-2/>



Placer **l'expérience humaine** au cœur
de la santé

Découvrez la plateforme dédiée à l'expérience humaine des soins médicaux pour comprendre ce que Press Ganey peut faire pour vous.

Consultez notre site Web à l'adresse URL suivante : www.pressganey.com

a  PG Forsta company