

MARION CRUBÉZY

Doctorante - Thèse conventionnée CIFRE
en Santé Publique, Épidémiologie

kpam



RESHAPE
Research on Healthcare Professionalism and Performance



ÉCOLE
DOCTORALE
205

EDISS
INTERDISCIPLINAIRE
SCIENCES- SANTÉ
UNIVERSITÉ DE LYON



PARCOURS DE SOINS : L'EXPÉRIENCE DES
PATIENTS

Une méthode innovante d'analyse de l'expérience patient : exemple à partir des verbatim e-Satis aux Hospices Civils de Lyon

Marion Crubézy, Philippe Michel, Julie Haesebaert

Utilisez le hashtag **#SFSP2021**
pour en discuter sur les réseaux sociaux

Méthode innovante d'analyse de l'expérience patient

Contexte

- « **e-Satis** » (2016) mesure la satisfaction et l'expérience des patients.
- Limites : patient n'exprime pas son « **réel vécu** » (questions fermées) + difficulté à faire évoluer les **pratiques** au sein des établissements.
- Utilisation des verbatim : **expression spontanée** des patients + **compréhension approfondie** des expériences + traduire un matériel purement qualitatif (verbatim) en **données mesurables et comparables**.

Dimension	Votre établissements de santé (ES)
Accueil	73.27 /100
Prise en charge par les médecins/chirurgiens	80.1 /100
Prise en charge par les infirmiers/aides-soignants	81.74 /100
Repas	52.68 /100
Chambre	69.68 /100
Organisation de la sortie	63.92 /100

Qu'avez-vous retenu de positif au cours de votre séjour ?

Qu'avez-vous retenu de négatif au cours de votre séjour ?

Méthode innovante d'analyse de l'expérience patient

Objectifs

- Développer une méthodologie qualitative d'analyse des verbatim d'usagers issu d'e-Satis et de décrire sa mise en application sur les données d'un CHU.
 - **Modélisation du Parcours** des Patients ayant été hospitalisés au sein des HCL d'après les verbatim issus du questionnaire e-Satis +48H MCO.
 - **Identification des moments clefs** du Parcours Patient.
 - **Priorisation des chantiers** ayant le plus d'impact sur l'expérience globale.

Méthode innovante d'analyse de l'expérience patient

Méthode

- **2 questions ouvertes** de l'enquête en ligne e-Satis +48H MCO (patient ayant passé au minimum deux nuits consécutives dans des services de médecine et/ou chirurgie et/ou maternité des HCL).
- **5 868 répondants** aux deux ou à une des deux questions.
- Questionnaires reçus par les HCL entre le **01/07/2018** au **01/07/2019**.

Méthode innovante d'analyse de l'expérience patient

Méthode / Sens des mots

10 061 verbatim

[1123221123222211112062] La disponibilité des infirmières, aides soignantes. Bonne prise en charge de la douleur. Facilité de communication avec le chirurgien.

[1132111124212224142082] Équipe soignante très agréable et dévouée ! Merci.

[2223111213312111112104] Le confort des chambres doubles est horrible pour les parents.

31 878 mots et expressions

accompagnement de la kiné

accompagnement humain et très professionnel

accueil chaleureux du personnel

disponibilité du personnel soignant

aides soignantes très agréables

amabilité du médecin anesthésiste

184 sujets

Restauration : variété des menus

2 plats identiques 2 jours de suite
relativement bons et variés
manque de variété des menus
même eu droit au même repas deux fois

...

Restauration : quantités adaptées

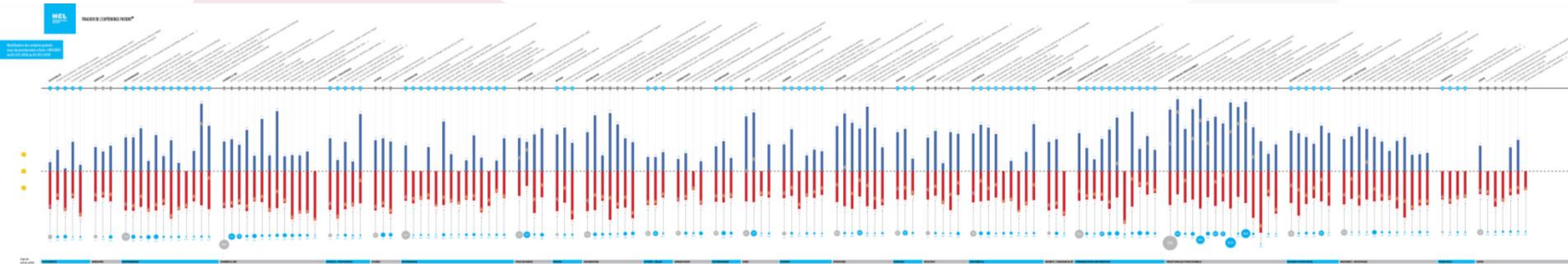
repas pas assez copieux
pas assez à manger

...

Méthode innovante d'analyse de l'expérience patient

Méthode

- Expérience particulièrement riche et détaillée avec de très nombreux points de perceptions.
- Regroupés en 26 grandes étapes spécifiques aux HCL (ligne en dessous du parcours).



Méthode innovante d'analyse de l'expérience patient

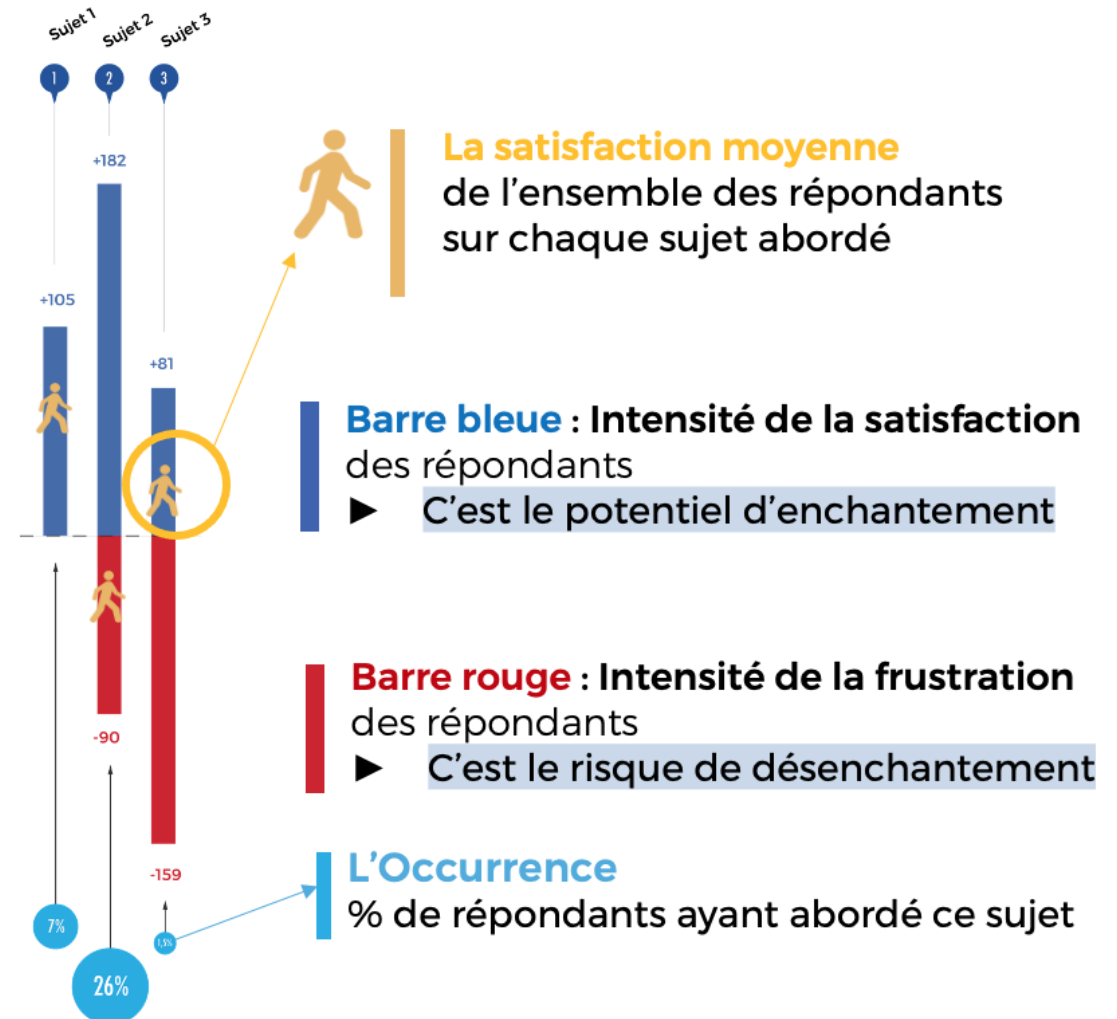
Méthode / Trois indicateurs et prise en compte de la structures des phrases



QO1 : Qu'avez-vous retenu de positif au cours de votre séjour ?



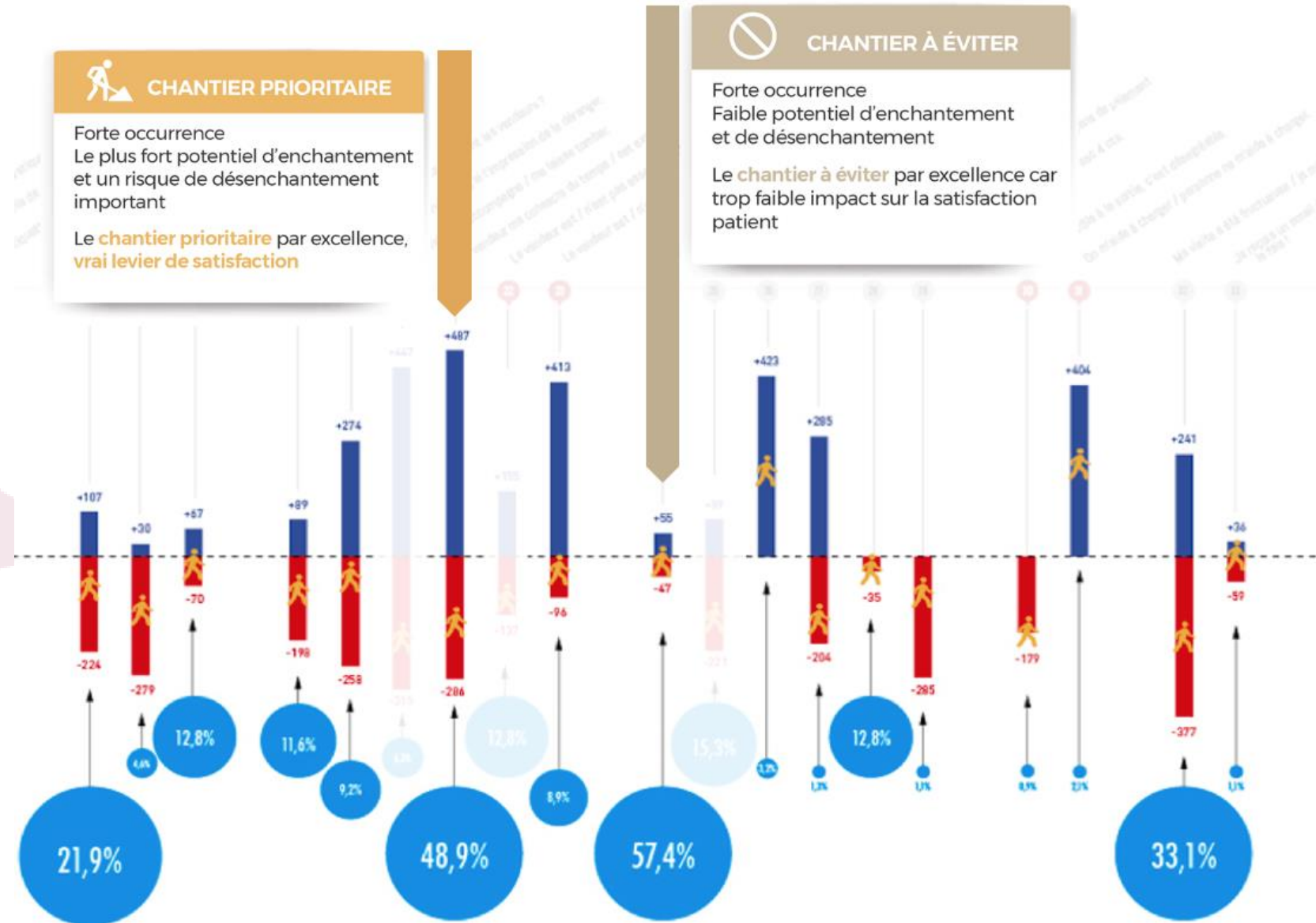
QO2 : Qu'avez-vous retenu de négatif au cours de votre séjour ?



Méthode innovante d'analyse de l'expérience patient

Résultats

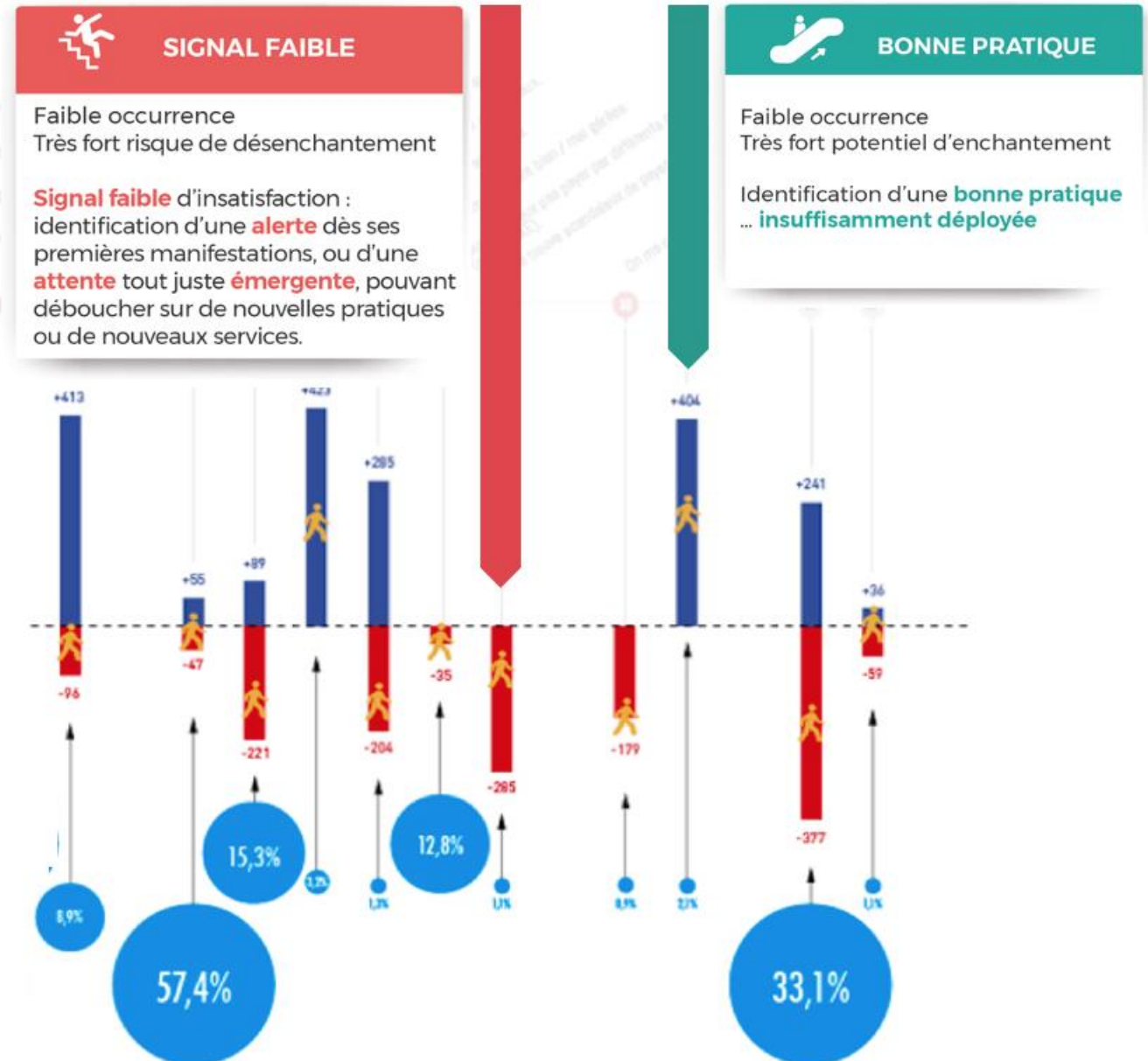
- Comment distinguer 2 sujets fortement commentés ?



Méthode innovante d'analyse de l'expérience patient

Résultats

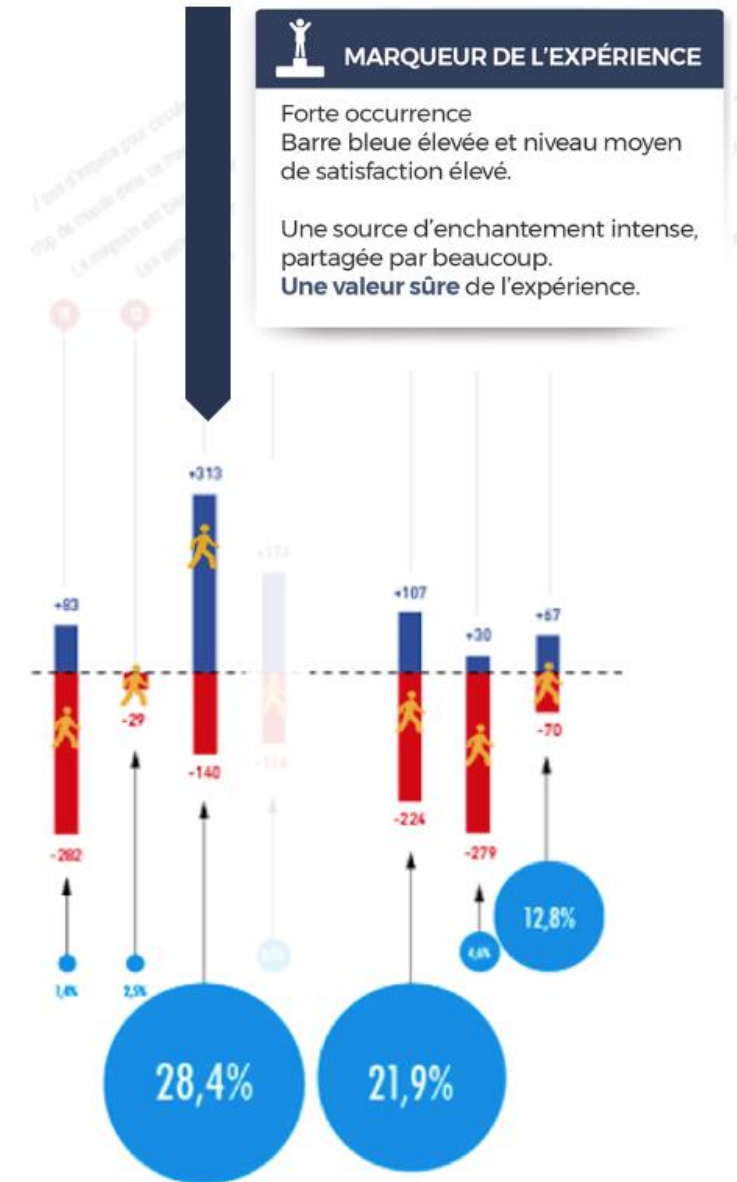
- Comment repérer des 'petits' sujets à fort potentiel ou avec une mise en action simple ?



Méthode innovante d'analyse de l'expérience patient

Résultats

- Pérenniser les points forts.
- Comprendre en profondeur les perceptions des patients.



Méthode innovante d'analyse de l'expérience patient

Discussion

- **Développer** une approche **linguistique** utilisée dans d'autres secteurs.
- Démarche de « **généralisabilité** » et de « **comparabilité** » des résultats.
- **Précision** dans l'**identification** des sujets.
- **Quantification** des sujets : aide à la priorisation et à la décision.
- **Limites** : temps humain et population « restreinte » (répondants e-Satis).

Méthode innovante d'analyse de l'expérience patient

Perspectives

- **72%** des patients abordent le sujet de **l'interaction avec les professionnels** de santé.
- **Premier levier** d'amélioration de l'expérience patient.
- **Mise en miroir des deux expériences** : patients et professionnels de santé.

MARION CRUBÉZY

Doctorante - Thèse conventionnée CIFRE
en Santé Publique, Épidémiologie

kpam



RESHAPE
Research on Healthcare Professionalism and Performance



ÉCOLE
DOCTORALE
205

EDISS
INTERDISCIPLINAIRE
SCIENCES- SANTÉ
UNIVERSITÉ DE LYON



PARCOURS DE SOINS : L'EXPÉRIENCE DES
PATIENTS

Une méthode innovante d'analyse de l'expérience patient : exemple à partir des verbatim e-Satis aux Hospices Civils de Lyon

Marion Crubézy, Philippe Michel, Julie Haesebaert

Utilisez le hashtag **#SFSP2021**
pour en discuter sur les réseaux sociaux