

L'expérience patient en établissement de santé

Anne TAQUET, Conseillère offre de soins , *France Assos Santé*

Enquête FAS / IGAS – 2^e semestre 2025



RENCONTRE RÉGIONALE

DES REPRÉSENTANTS

DES USAGERS

2026

L'expérience patient en établissement de santé

Mission IGAS sur l'expérience de l'utilisateur à l'hôpital : actions d'amélioration et participation des représentants des usagers

➡ Enquête FAS – IGAS via questionnaire aux RU (07/2025)



OBJECTIFS:

- recenser les actions mises en œuvre pour améliorer l'expérience des usagers
- documenter la participation des usagers à ces actions

RENCONTRE RÉGIONALE

DES REPRÉSENTANTS

DES USAGERS

2026



L'expérience patient en établissement de santé

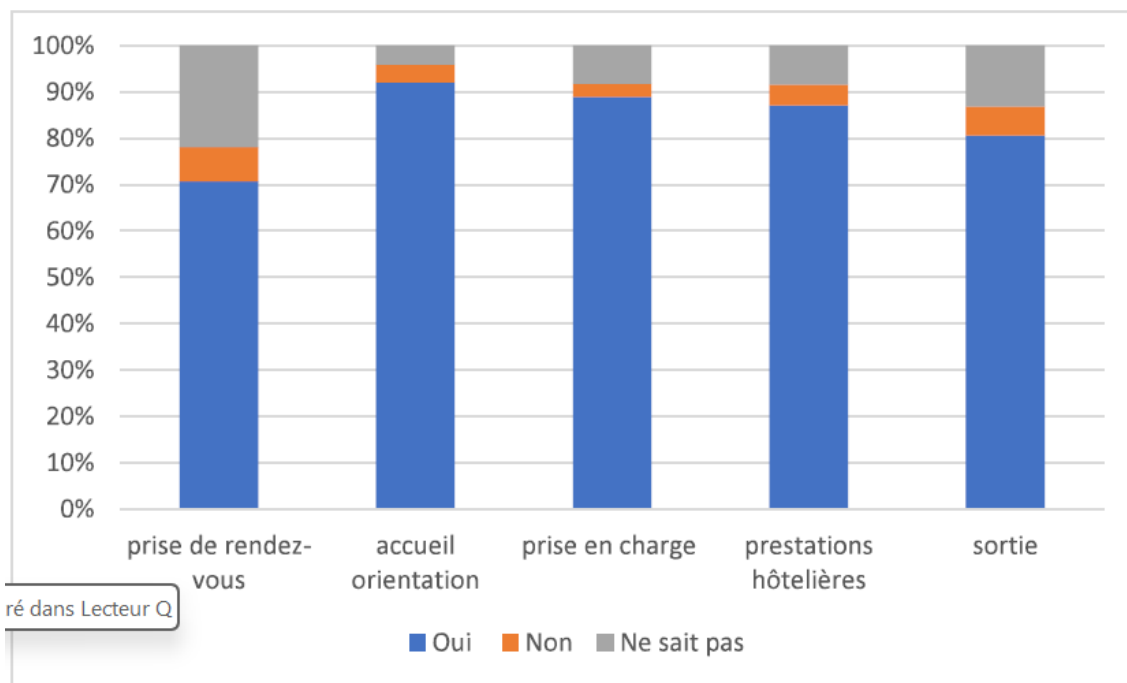
L'enquête porte sur :

- le RU et son établissement
- les actions d'amélioration dans 5 thématiques:
 - ✓ Prise de rdv
 - ✓ accueil, orientation
 - ✓ Prise en charge
 - ✓ Prestations hospitalières
 - ✓ Sortie
- Le recueil de la parole des usagers
- La perception des actions conduites pour améliorer l'expérience patient

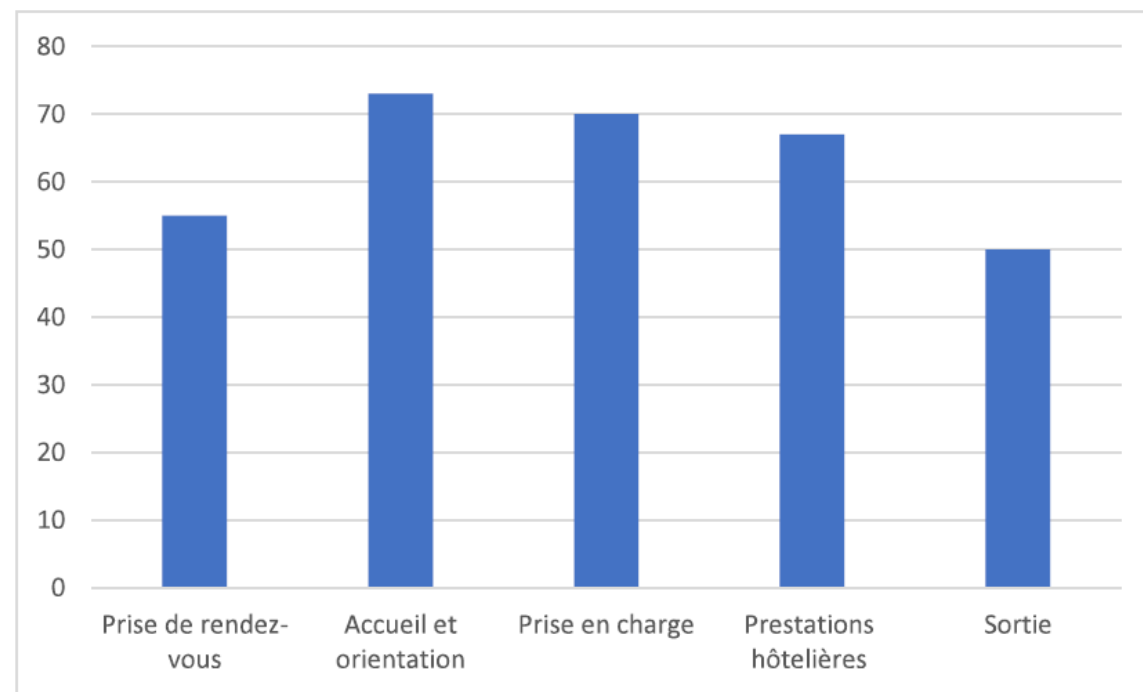
Juin 2025
619 RU répondants

Les résultats de l'enquête

❖ Les actions d'amélioration de l'XP

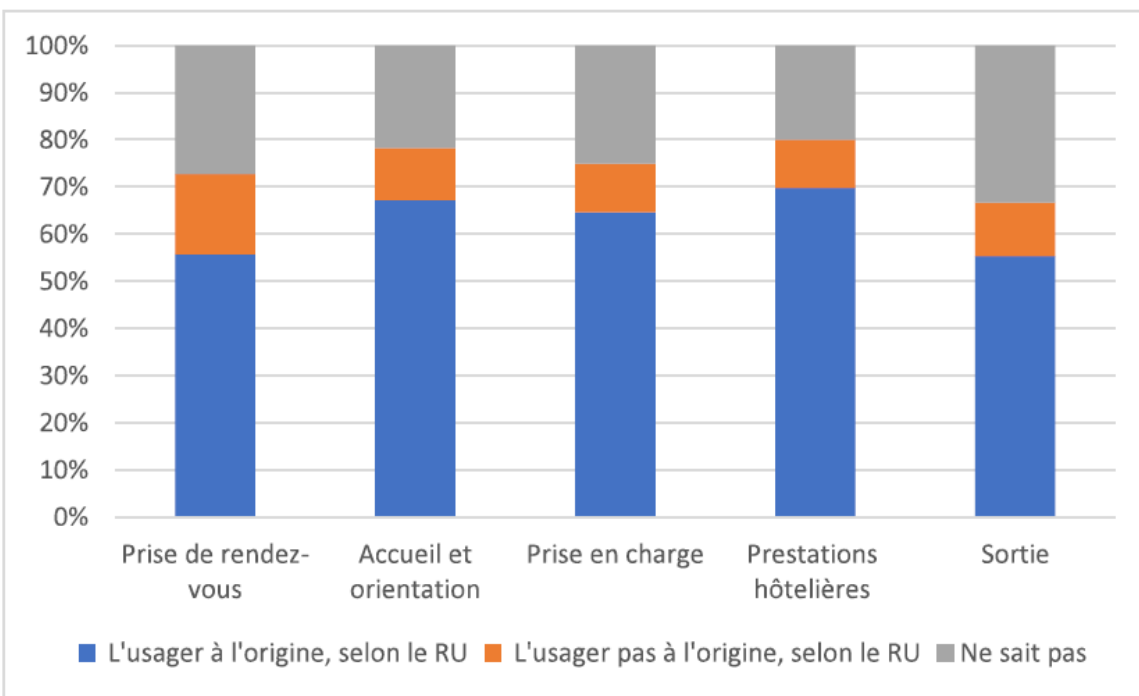


❖ L'implication des RU dans ces actions

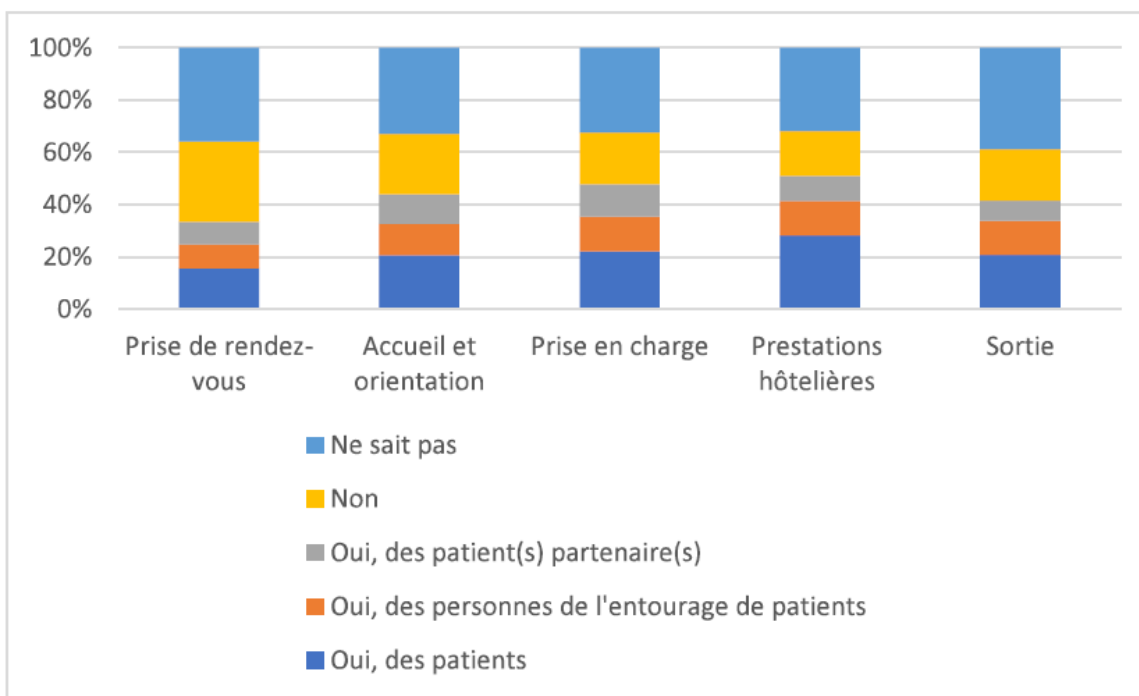


Les résultats de l'enquête

❖ Usagers et RU à l'origine de la majorité des actions ou associés à leur conduite

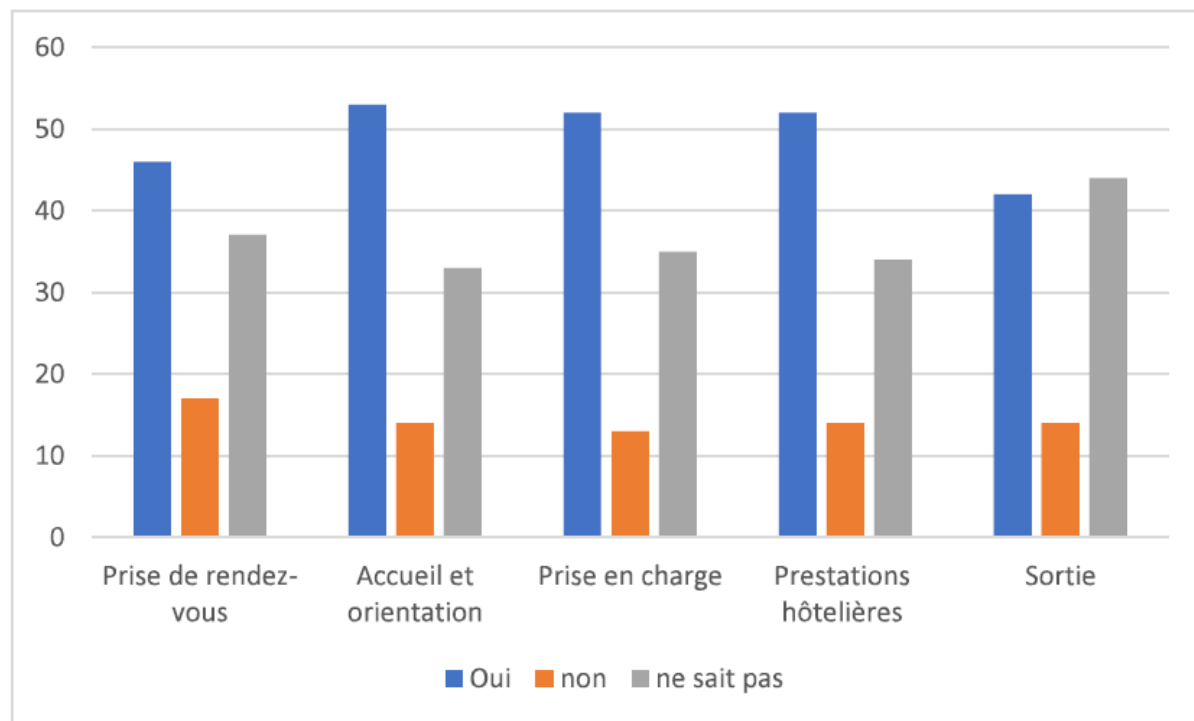


❖ Type d'utilisateurs associés



Les résultats de l'enquête: les points à améliorer

❖ Proportion des RU déclarant que les actions sont évaluées



Les résultats de l'enquête

Les plus

- Dynamique d'amélioration et mobilisation forte autour de l'accueil et du séjour
 - Parole des usagers prise en compte
 - Usagers globalement impliqués
 - Diversité des modes de recueil

Points à améliorer

- Rôle du RU limité dans la mise en œuvre des actions
 - Sortie: point complexe du parcours: usagers peu associés
- Evaluation présente mais pas systématique => limite consolidation apprentissages
- Participation marginale des patients

Les résultats de l'enquête

L'IGAS constate sur le terrain l'efficacité de la « démarche » expérience patient

« Dans les établissements les plus avancés, la structuration de la démarche d'expérience patient a permis d'identifier des points d'amélioration de la qualité et de la relation patient-soignant. Elle agit comme un levier d'efficacité, de cohésion et de transformation organisationnelle lorsque les conditions de pilotage sont réunies »

RENCONTRE RÉGIONALE

DES REPRÉSENTANTS

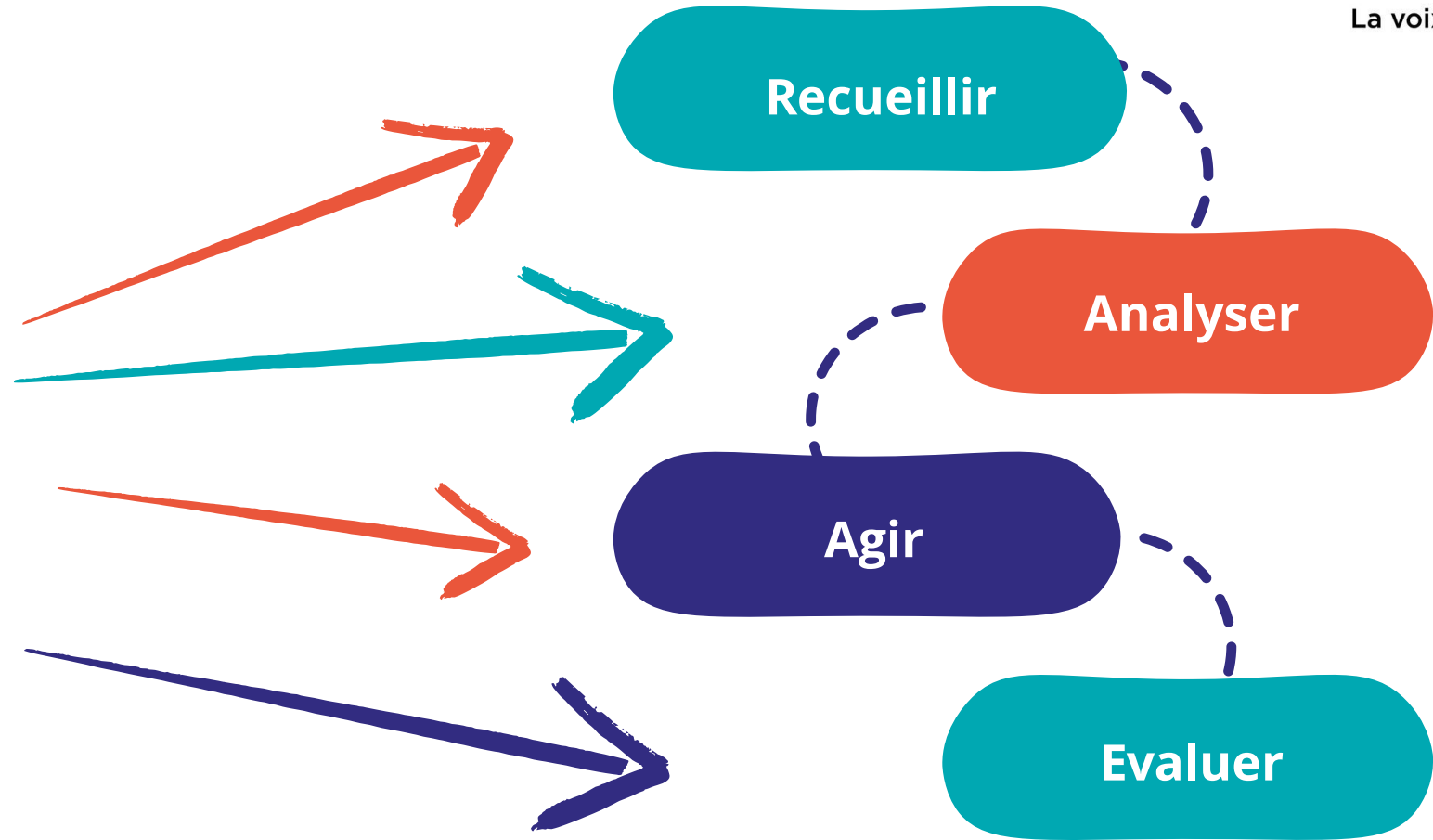
DES USAGERS

2026

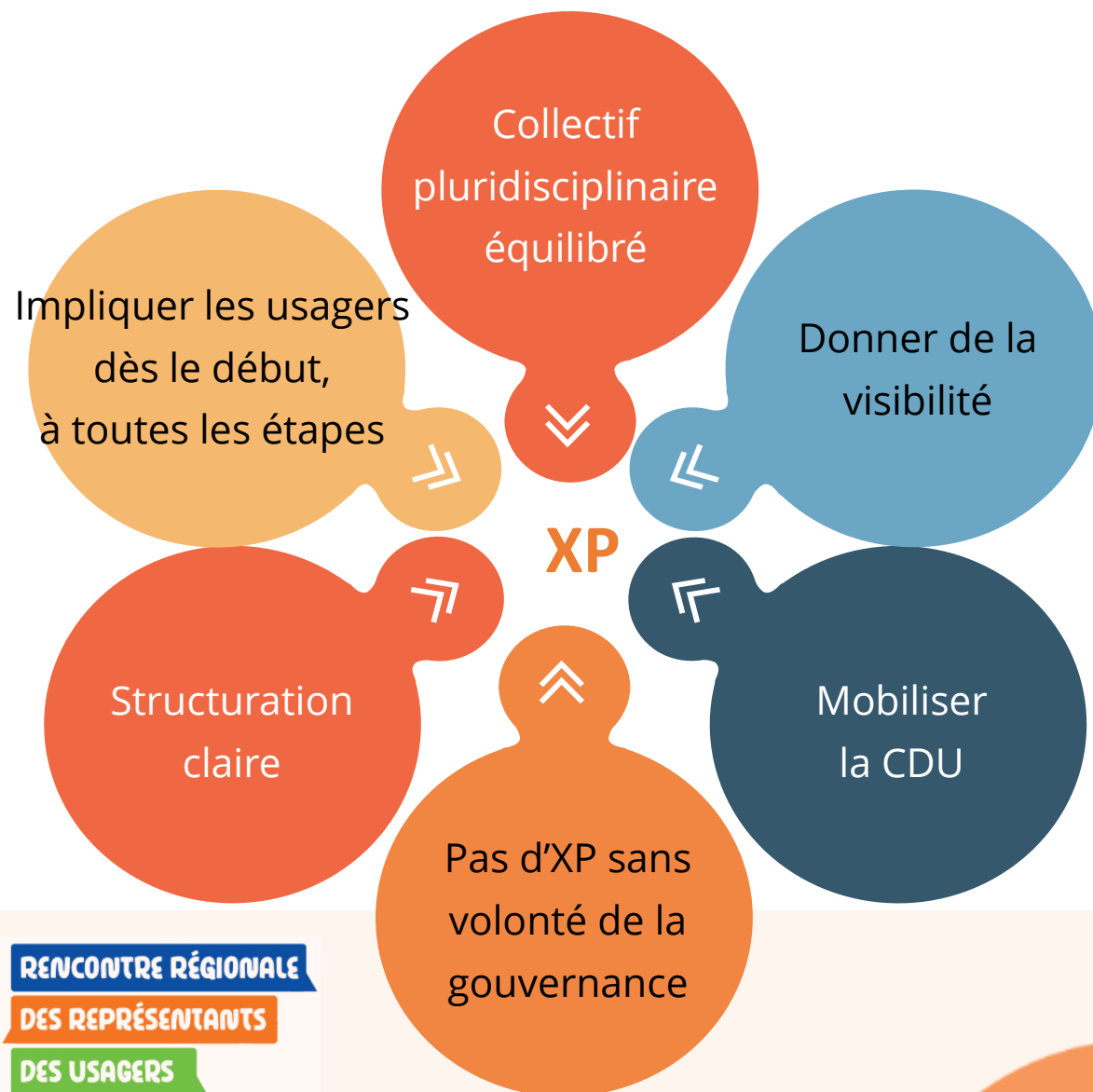


Le rôle majeur des usagers A TOUTES LES ETAPES

USAGERS



Facteurs de réussite



Points de vigilance

Expérience patient



données quantitatives désincarnées
Outil purement technique et administratif
Recueil de la seule satisfaction
Approche individuelle
Approche parcellaire

RENCONTRE RÉGIONALE

DES REPRÉSENTANTS

DES USAGERS

2026

**Plus le patient est impliqué dans
ses soins,
meilleure est son expérience**



Démarche partenariale
recommandée par la HAS