

Retour

OBJECTIF SOINS n° 0303 du 23/01/2025



Comprendre l'évolution de l'expérience patient

DOSSIER

Auteur(s) : [Eduard Portella](/recherche/article.html?query=%22Eduard%20Portella%22&revues%5B%5D=OBJ&sortby=relevance)

</recherche/article.html?query=%22Eduard%20Portella%22&revues%5B%5D=OBJ&sortby=relevance>

Fonctions : Consultant international en santé

Au cours des cent cinquante dernières années, les avancées scientifiques et technologiques ont radicalement transformé la pratique médicale, améliorant considérablement l'espérance de vie en bonne santé. Cependant, cette évolution s'est accompagnée d'une hyperspécialisation et d'une fragmentation des soins, centrés sur les maladies au détriment d'une approche globale du patient. Aujourd'hui, l'expérience patient (PX) émerge comme un levier essentiel pour repenser les systèmes de santé, en s'ancrant dans des valeurs éthiques et innovantes.

La spécialisation croissante des connaissances médicales a permis des progrès spectaculaires (*encadré 1*). Toutefois, elle a introduit des limites organisationnelles et relationnelles, en rendant parfois difficile une prise en charge holistique. Ce constat a suscité des réactions de la part des professionnels de santé, visant à rééquilibrer la relation entre soignants et patients. Archibald Cochrane, par exemple, a jeté les bases de la médecine fondée sur les preuves (*evidence-based medicine*), tandis qu'Avedis Donabedian a mis en avant l'importance de la qualité dans les soins. Des initiatives telles que la gestion de la qualité inspirée de Toyota et le rapport de l'*Institute of Medicine, To Err is Human*, ont contribué à une meilleure sécurité des patients. Ces efforts reflètent une dynamique positive de développement des connaissances et de restructuration organisationnelle.

Parallèlement, l'émergence des maladies chroniques a nécessité une transition vers des modèles de soins centrés sur le patient. Cette approche vise à impliquer activement les patients dans la prise de décision, répondant ainsi à leurs besoins individuels tout en améliorant les résultats cliniques.

Des synergies transformatrices

Trois tendances majeures convergent pour redéfinir les systèmes de santé :

- **le patient au centre.** Dérivant des expériences avec les patients diabétiques, l'éducation thérapeutique s'est imposée comme un modèle exemplaire. Des outils tels que le *Comprehensive Care Model* ont transformé la gestion des maladies chroniques, en renforçant l'autonomie des patients et en adaptant les soins à leurs attentes ;

- **la mesure des résultats.** Inspirés par les travaux d'Avedis Donabedian et Michael Porter (*Redefining Health Care*, 2006), les systèmes de santé mettent désormais l'accent sur la valeur créée pour le patient. Les indicateurs tels que les PROMs (*Patient-Reported Outcome Measures*) et les PREMs (*Patient-Reported Experience Measures*) permettent de mesurer directement les expériences et résultats perçus par les patients, au-delà des processus cliniques ;

- **la transformation digitale.** Les nouvelles technologies redéfinissent les interactions entre les patients et les professionnels de santé. En réduisant l'asymétrie d'information, elles favorisent une prise de décision plus collaborative et introduisent des valeurs sociétales nouvelles.

Ces tendances, en synergie, redessinent les modèles de soins, répondant aux attentes croissantes des patients tout en renforçant le professionnalisme des soignants.

Un levier d'innovation

L'expérience patient (PX) est un concept ancré dans des valeurs fondamentales et une cohérence éthique. Elle repose sur une vision holistique qui englobe les dimensions cliniques, humaines et organisationnelles des soins. En tant qu'outil d'innovation, elle offre une base pour des modèles de financement novateurs, comme la santé basée sur la valeur (*value-based healthcare*).

Cependant, limiter l'expérience patient à la seule notion de « patient partenaire » réduit son champ d'application. Une telle approche risque de passer à côté de son potentiel transformateur, en évitant d'adresser les défis systémiques. Au contraire, une intégration pleine et entière de l'expérience patient dans les stratégies de santé permettrait de répondre aux enjeux actuels, qu'ils soient liés à la qualité des soins, à l'efficacité ou à la satisfaction des patients.

Vers des systèmes de santé plus humains et performants

Les systèmes de santé du futur devront conjuguer technologie et humanité. La PX, en tant que catalyseur, permet d'équilibrer ces deux dimensions. La transformation digitale, tout en réduisant les coûts et en améliorant l'efficacité, ne doit pas éclipser la nécessité de relations humaines solides. Les professionnels de santé, formés à intégrer les retours des patients, pourront créer un cercle vertueux, où innovation et compassion se renforcent mutuellement.

Conclusion

L'expérience patient est bien plus qu'une mode ou un élément secondaire des systèmes de santé. Elle représente une évolution nécessaire pour améliorer la qualité des soins, la satisfaction des patients et les résultats cliniques. Toutefois, son plein potentiel dépendra de notre capacité à l'intégrer à tous les niveaux des organisations de santé, des processus aux gouvernances. En répondant aux attentes des patients tout en valorisant les professionnels, la PX octroie une opportunité unique pour créer des systèmes de santé plus humains, adaptés et performants.

Références

1. Cochrane A.L. (1972). *Effectiveness and Efficiency: Random Reflections on Health Services*. Hodder Education Publishers.
2. Donabedian A. (1966). *Evaluating the Quality of Medical Care*. *Milbank Quarterly*.
3. Institute of Medicine (1999). *To Err is Human: Building a Safer Health System*. National Academy Press.
4. Porter M.E., Teisberg E.O. (2006). *Redefining Health Care: Creating Value-Based Competition on Results*. Harvard Business Review Press.
5. Liker JK, Ballé M, Beauvallet G, Sperry M. (2009). *Le modèle Toyota : 14 principes qui feront la réussite de votre entreprise*. Pearson.
6. National Health Service (NHS) Engalnd (2018). *PROMs and PREMs. Patient Reported Measures Guidance*. <https://www.england.nhs.uk/> (<https://www.england.nhs.uk/>)
7. Organisation mondiale de la santé (2021). *Transforming and Scaling Up Health Professional Education and Training*. World Health Organization.

Encadré 1

Des avancées scientifiques et médicales majeures

Durant ces 150 dernières années, plusieurs progrès scientifiques ont transformé les soins et la prise en charge des maladies :

- les vaccins. Depuis le vaccin contre la variole d'Edward Jenner en 1796, la vaccination a permis d'éradiquer ou de contrôler de nombreuses maladies telles que la poliomyélite, la rougeole et la grippe ;
- Les antibiotiques. La pénicilline, découverte par Alexander Fleming en 1928, a sauvé des millions de vies en révolutionnant le traitement des infections ;
- l'imagerie médicale. Les rayons X en 1895 et l'imagerie par résonance magnétique (IRM) en 1977 ont permis des diagnostics précis et non invasifs ;

- les thérapies géniques et la médecine personnalisée. Depuis la découverte de l'ADN (1953), les innovations comme le système CRISPR (*Clustered Regularly Interspaced Short Palindromic Repeats* – outil de modification du génome) ouvrent la voie à des traitements adaptés aux spécificités génétiques des patients ;

- l'immunothérapie. Les avancées récentes en oncologie, comme les cellules CAR-T, améliorent le pronostic de nombreux cancers ;

- la chirurgie mini-invasive. Des techniques comme le TAVI (*Transcatheter Aortic Valve Implantation*, implantation d'une valve aortique par voie percutanée) en 2002, ainsi que la robotique, transforment les interventions chirurgicales, réduisant les risques et le temps de convalescence.

Ces progrès illustrent l'évolution constante de la médecine moderne et les nouvelles possibilités offertes aux patients.



(<https://www.espaceinfirmier.fr/images/835/4de58a9317420b5c4a41576c1444c/OBJ-EduardPortella3.jpg>)

Articles de la même rubrique d'un même numéro

- Intégrer les patients dans les institutions de santé (<https://www.espaceinfirmier.fr/presse/objectif-soins-et-management/article/n-303/integrer-les-patients-dans-les-institutions-de-sante-LQ17318642C.html>)

- L'intégration des patients partenaires facilitée par le cadre de santé (<https://www.espaceinfirmier.fr/presse/objectif-soins-et-management/article/n-303/l-integration-des-patients-partenaires-facilitee-par-le-cadre-de-sante-LQ17171025C.html>)
- L'étudiant traceur, une approche novatrice (<https://www.espaceinfirmier.fr/presse/objectif-soins-et-management/article/n-303/l-etudiant-traceur-une-approche-novatrice-LQ17170399C.html>)
- La pair-aidance : quand des patients deviennent des collègues (<https://www.espaceinfirmier.fr/presse/objectif-soins-et-management/article/n-303/la-pair-aidance-quand-des-patients-deviennent-des-collegues-LQ17318508C.html>)
- L'expérience patient, un levier pour le maintien à domicile (<https://www.espaceinfirmier.fr/presse/objectif-soins-et-management/article/n-303/l-experience-patient-un-levier-pour-le-maintien-a-domicile-LQ17226694C.html>)
- Le patient expert, un atout dans la prise en soin de l'obésité (<https://www.espaceinfirmier.fr/presse/objectif-soins-et-management/article/n-303/le-patient-expert-un-atout-dans-la-prise-en-soin-de-l-obesite-LQ17172428C.html>)
- L'implication des représentants des usagers dans l'analyse des événements indésirables graves (<https://www.espaceinfirmier.fr/presse/objectif-soins-et-management/article/n-303/l-implication-des-representants-des-usagers-dans-l-analyse-des-evenements-indesirables-graves-LQ17169927C.html>)
- La perspective patient, avec ou sans ? (<https://www.espaceinfirmier.fr/presse/objectif-soins-et-management/article/n-303/la-perspective-patient-avec-ou-sans-LQ17222310C.html>)
- L'expérience patient (<https://www.espaceinfirmier.fr/presse/objectif-soins-et-management/article/n-303/l-experience-patient-LQ17169890C.html>)