



# Les 4 piliers de l'ANAP pour améliorer l'expérience Patient

1

## S'INTÉRESSER AU VÉCU DU PATIENT

**En adoptant une posture d'écoute de la perception et du ressenti du patient**

*Ex. : pendant une piqure, on s'intéresse au ressenti du patient sur sa douleur, sur la propreté des lieux, sur le traitement dont il a fait l'objet*

2

## CONSIDÉRER TOUS LES TEMPS QUI CONSTRUISENT L'EXPÉRIENCE

**Observer l'expérience du patient dans le temps : avant, pendant, après le parcours de soin**

*Ex. : avant un soin, le patient l'anticipe ; pendant, il réagit à son parcours ; après, il élabore et partage un ressenti, et construit au fil du temps son expérience*

3

## PRENDRE EN COMPTE TOUTES LES INFLUENCES

**Considérer les personnes impliquées (proches et professionnels de soin) et l'environnement du patient**

*Ex. : la configuration d'un lieu, le bruit environnant, le soin apporté à l'accueil des proches influencent l'expérience du patient dans son parcours*

4

## PRENDRE EN COMPTE TOUTES LES FACETTES

**Prêter attention aux aspects objectifs et subjectifs du parcours de soin**

*Ex. : un temps d'attente est une facette subjective, la présence d'un équipement est objective*