



Comment recueillir l'expérience patient ?



Quantitatif ou Qualitatif
Khânti et Khâli vous expliquent



Nous opposons souvent méthodes quantitatives
et qualitatives, l'une pour compter ou l'autre
pour comprendre...



Comprends
moi



Khânti

"Oui, moi je suis représentatif et
je donne des statistiques valides" 

Entends
moi



Khôli

"OK, mais moi je permets aux patients de s'exprimer librement et ils ne me disent pas du tout les mêmes choses d'ailleurs"



Intends
moi



Khânti

"Comment ça ?!"





Khôli

"Oui, les patients qui te disent être satisfaits, ne le sont pas tant que ça d'après leurs réponses dans ma zone commentaire"



Entends
moi



Khânti


"Peut-être, mais moi j'obtiens des taux
de réponses beaucoup plus élevés
que toi !"



Comprends
moi

Khâli



"Complètement d'accord ! Et tu sais quoi ?
Si nous mettions moins de questions fermées et
seulement quelques questions ouvertes nous
l'augmenterions encore !" 

Entends
moi



Khânti

"C'est bien gentil ! Mais comment tu
les analyses après..."





Khâli

"Grâce à l'Intelligence artificielle, au Traitement Automatique du Langage, qui permet même d'identifier plus de thématiques que ce que tu leur demandes dans les questionnaires"



Comprends moi

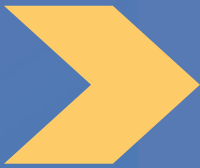


Khânti



Khâli

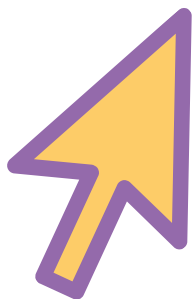
"Finalement, grâce au Traitement Automatique du Langage, nous pouvons compter et comprendre. Obtenir des données quantitatives à partir des mots des patients !"





Pour découvrir en live comment nous faisons pour vous permettre de compter et comprendre en même temps, demandez nous une démo !

<https://www.entendsmoi.fr/contact/>



guillaume.bezie@entendsmoi.fr





Agir sur l'amélioration des pratiques grâce à l'expérience patient

Bibliographie

No. 18 Measuring patient experience, The Health Foundation, Evidence scan, June 2013

V. Perneger and al « A Randomized Trial of Four Patient Satisfaction Questionnaires », Medical Care, vol. 41, n° 12, p. 1343-1352, déc. 2003,

A. S. Gallan and al. « Perfect ratings with negative comments: Learning from contradictory patient survey responses », Patient Experience Journal, vol. 4, no 3, p. 15-28, nov. 2017

S. Rolstad, and al. « Response Burden and Questionnaire Length: Is Shorter Better? A Review and Meta-analysis », Value in Health, vol. 14, no 8, p. 1101-1108, déc. 2011

A. Coulter, and al. « Collecting data on patient experience is not enough: they must be used to improve care », BMJ, vol. 348, no mar26 1, p. g2225-g2225, mars 2014

A. S. Gallan, and al. « Beyond HCAHPS: Analysis of patients' comments provides an expanded view of their hospital experiences », Patient Experience Journal, vol. 9, n° 1, p. 159-168, avr. 2022,

M. Khanbhai, and al. « Applying natural language processing and machine learning techniques to patient experience feedback: a systematic review », BMJ Health Care Inform, vol. 28, no 1, p. e100262, mars 2021