Comment j'optimise l'expérience patient au Centre d'échochirurgie à Versailles

Thomas APARD

Résumé

L'expérience client regroupe l'ensemble des perceptions, émotions et interactions vécues par un client lorsqu'il entre en contact avec une entreprise ou une marque, à chaque étape de son parcours. Les dimensions clés de cette expérience sont cognitives, émotionnelles, sensorielles et relationnelles.

Le Dr Jean-Paul Brutus, dans son ouvrage consacré à ce sujet, s'appuie sur son expérience en tant que chirurgien plasticien de la main à Montréal¹. Il a intégré des principes issus de l'hôtellerie de luxe pour accueillir ses patients avec une attention personnalisée, en considérant chaque individu comme unique et exceptionnel. Cette démarche lui a permis d'observer que le bonheur ressenti par ses patients à l'issue de leur prise en charge génère une reconnaissance gratifiante pour lui et son équipe, constituant ainsi une véritable arme contre le burnout professionnel.

La littérature médicale s'intéresse de plus en plus à cet aspect du soin, car l'acte technique seul ne suffit pas. Avec l'expérience, les chirurgiens réalisent que d'autres facteurs (au-delà de l'effet placebo) jouent un rôle fondamental : un parcours patient pensé dans ses moindres détails (prise de rdv, décoration du cabinet), une consultation centrée sur l'humain (dessins, vidéos ou échographies effectuées en temps réel), une prise en charge exceptionnelle au bloc opératoire (confort physique, parler à hauteur du patient, son nom sur le calot), l'importance des avis patients à l'ère numérique (maîtrise de l'e-réputation), la gestion de la douleur (astuces pour des injections indolores, régimes anti-inflammatoires, kinésithérapie, thérapie thermique, thérapies comportementales, photobiomodulation, etc.), l'innovation (IA, technique mini invasive) et enfin, l'amélioration des pratiques par une écoute attentive des patients.

L'expérience patient est un processus dynamique, nécessitant une adaptation constante aux attentes et aux besoins. En investissant dans une approche personnalisée et innovante, les chirurgiens ne se contentent pas de renforcer la satisfaction de leurs patients : ils protègent également leur propre équilibre professionnel et personnel.

Mots clés

- expérience
- patient
- unique

Abstract

Customer experience encompasses all perceptions, emotions, and interactions experienced by a client when engaging with a company or brand at every stage of their journey. The key dimensions of this experience are cognitive, emotional, sensory, and relational. Dr. Jean-Paul Brutus, in his book dedicated to this subject, draws on his expertise as a hand plastic surgeon in Montreal. He has incorporated principles from luxury hospitality to welcome his patients with personalized care, treating each individual as unique and exceptional.

This approach has enabled him to observe that the happiness felt by his patients following their care generates gratifying recognition for him and his team, thus serving as a powerful tool against professional burnout. Medical literature is increasingly focusing on this aspect of care, as technical expertise alone is not enough.

With experience, surgeons realize that other factors (beyond the placebo effect) play a fundamental role: a patient journey designed down to the smallest detail (appointment scheduling, clinic decoration), human-centered consultations (real-time sketches, videos, or ultrasounds), exceptional care in the operating room (physical comfort, speaking at eye level with the patient, the patient's name on the surgical cap), the importance of patient reviews in the digital era (managing online reputation), pain management (techniques for painless injections, anti-inflammatory diets, physical therapy, thermotherapy, behavioral therapies, photobiomodulation, etc.), innovation (AI, minimally invasive techniques), and finally, improving practices through attentive listening to patients.

Patient experience is a dynamic process, requiring constant adaptation to expectations and needs. By investing in a

personalized and innovative approach, surgeons not only enhance patient satisfaction but also safeguard their own professional and personal well-being.

Keywords

- expérience
- patient
- exceptional