

Implication du patient dans les démarches qualité

Einbezug des Patienten in Qualitätssicherungsmaßnahmen

Comment donner aux patients, la possibilité de participer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins ?

Participation des patients au niveau organisationnel (hors colloque singulier entre un patient et un professionnel)

Recueil de l'expérience des patients, comme une source d'informations précieuses



Participation à des projets d'amélioration continue de la qualité et/ou aux décisions de instances/comités dont ils sont membres

Recueil de l'expérience des patients

Je me sers du dispositif national ...

e-Safis : LA SATISFACTION ET L'EXPERIENCE DES PATIENTS

Après une hospitalisation dans un hôpital ou une clinique en France, les patients sont invités à donner leur avis sur leur séjour.

COMMENT DONNER MON AVIS ?

Je donne mon avis e-mail ou par téléphone. Je reçois un e-mail ou un appel pour accéder au questionnaire de manière sécurisée et anonyme.

SUR QUOI PUIS-JE M'EXPRIMER ?

En 10 minutes, je peux donner mon avis sur :

- L'accueil dans l'établissement.
- Ma prise en charge.
- Mon confort durant mon séjour (chambre, repas).
- L'organisation de ma sortie et de mon retour chez moi.

À QUOI SERT MON AVIS ?

Il aide l'établissement à corriger ses points forts et ses points à améliorer pour mieux prendre en charge les patients. Il participe à l'amélioration de la qualité des soins des établissements de soins. Il permet à chaque personne de s'exprimer sur le niveau de satisfaction des patients dans les établissements de soins.

Logo HAS (Haute Autorité de Santé) et logo de l'État.

Votre Prise en Charge

Merci d'indiquer votre appréciation à l'aide des échelles proposées ci-dessous

Que pensez-vous de votre prise en charge avant votre hospitalisation pour une chirurgie ambulatoire ?

Mauvaise

Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis

Avez-vous reçu des informations avant votre hospitalisation pour votre opération, lors des consultations, avez-vous reçu des informations sur :

Jamais

Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis

Les médecins, l'équipe ont-ils répondu à vos questions ?

Je n'ai pas eu de questions à poser

Que pensez-vous de la clarté des informations contenues dans le passeport ambulatoire / livret d'accueil ?

Mauvaise

Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis

Durant votre séjour, les professionnels ont-ils répondu à toutes vos questions ?

Oui Non

Que pensez-vous de la clarté des informations contenues dans le passeport ambulatoire / livret d'accueil ?

Mauvaises

Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis

Avant votre hospitalisation pour une chirurgie ambulatoire

Merci d'indiquer votre appréciation à l'aide des échelles proposées ci-dessous

Avant votre hospitalisation pour votre opération, lors des consultations, avez-vous reçu des informations sur :

la nécessité d'une personne pour vous accompagner lors de votre retour à domicile ?

Oui / Non / Je ne me souviens plus

vos consignes de jeûne avant votre opération / intervention dans l'établissement (horaires d'admission, consignes de jeûne, ...) ?

Oui / Non / Je ne me souviens plus

Vous-a-t-on remis une ordonnance avant votre hospitalisation (prescription de médicaments pour soulager une éventuelle douleur) ?

Oui / Non / Je ne me souviens plus

Avant votre hospitalisation, avez-vous été contacté par l'établissement pour vous rappeler les consignes avant votre opération / intervention (sms, appel téléphonique, message sur répondeur) ?

Oui / Non / Je ne me souviens plus

Avez-vous reçu un passeport ambulatoire / livret d'accueil (document d'information concernant votre opération / intervention) ?

Oui / Non / Je ne me souviens plus

Que pensez-vous de la clarté des informations contenues dans le passeport ambulatoire / livret d'accueil ?

Mauvaise Faible Moyenne Bonne Excellente

Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis

Avant votre hospitalisation, les professionnels ont-ils répondu à toutes vos questions ?

Oui / Non, je n'ai eu aucune réponse à mes questions / Je n'ai pas eu de questions à poser

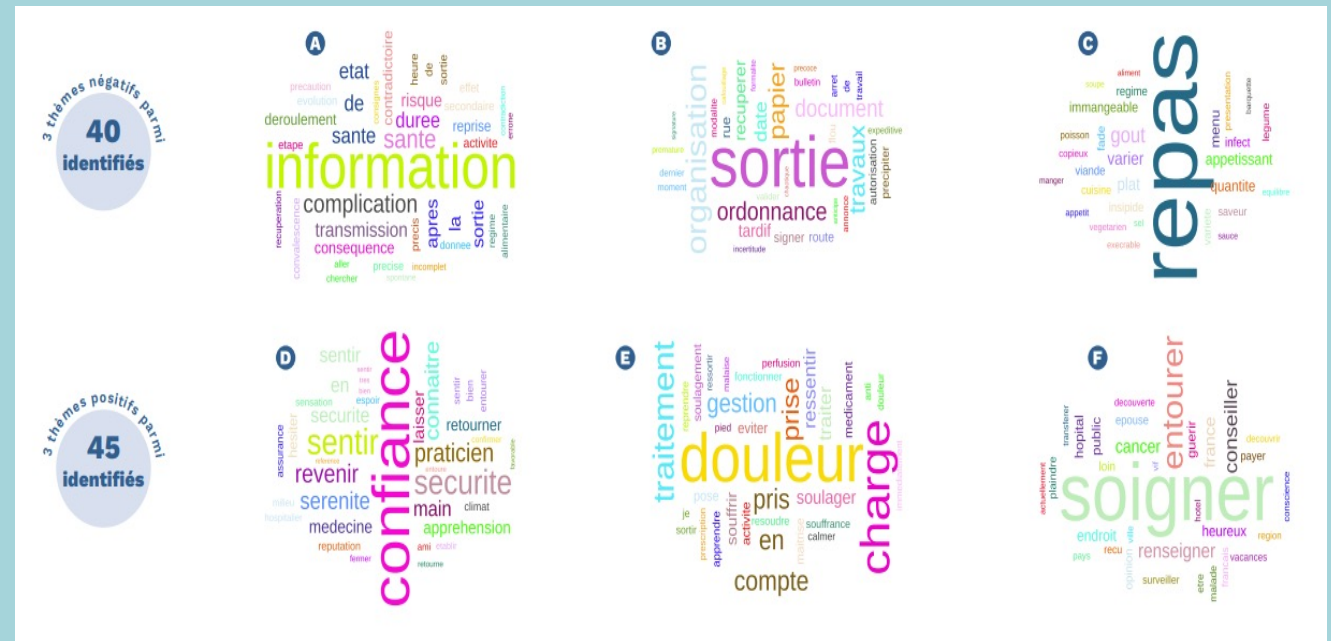
Recueil de l'expérience des patients

Je me sers des verbatims des patients ...

Analyse « exploratoire » des commentaires en texte libre recueillis via ces questionnaires e-satis (HAS)

Entre 2016 et 2020 = 2 457
823 commentaires

- 45 thématiques identifiées dans les commentaires « positifs »
- 40 thématiques dans les commentaires « négatifs »



Recueil de l'expérience des patients

Je me sers des verbatims des patients ...

Exploitation des
commentaires et
suggestions des patients

De manière générale...

20. ...Recommanderiez-vous l'hôpital à l'un de vos proches ?
Sur une échelle de 0 à 10, 0 étant "certainement pas", 10 étant "absolument"

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

21. ...Quel est votre ressenti sur votre séjour à l'hôpital ?

Très insatisfait Insatisfait Ni satisfait ni insatisfait Satisfait Très satisfait

Commentaires / Suggestions

22. Exprimez-vous librement :

→ Je me sens très inquiète de revenir chez moi à cause de mon état de grande fatigue -

Vous connaître pour mieux vous répondre

23. Au décours de l'analyse de ce questionnaire, nous pouvons être amené à vous apporter des réponses, acceptez-vous de lever l'anonymat ?

Non Oui

Si 'OUI', précisez votre nom et votre prénom :

D'autres approches visant le partenariat patient



- *Patient traceur*
- *Patient Mystère*
- *Focus groupe ou l'entretien semi-dirigé*
- *Recueil de récits de patients (exemple : entretien non dirigé)*
- *Café des mots*
- *Méthode de l'observateur dans l'ombre (shadowing)*
-



Vision croisée soignants-soigné

Où ?

Dans le service
où
est hospitalisé
le patient

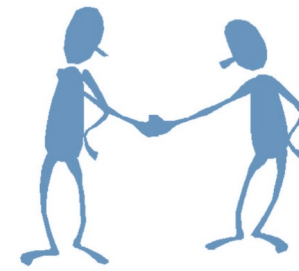
Entretiens avec =

**Patient*
et/ou proches**

* Mineurs et personnes sous
tutelles



**Professionnels
en charge du patient**



Patient traceur

Points de repère

Entretien mené par
un d'un professionnel et/ou
représentant des usagers formé

Entretien mené par
un professionnel formé

PATIENT TRACEUR



Quelques questions

Vous sentez-vous impliqué dans votre prise en charge? Comment votre avis est considéré?

Au cours de votre séjour, avez-vous eu des douleurs? Que diriez-vous sur la prise en charge de votre douleur?

Pouvez-vous me raconter comment se déroule la prise de vos médicaments?



Entretien avec le patient

Comment cela se passait-il pendant la toilette? Vous êtes-vous senti mal à l'aise?

Vous a-t-on informé de la possibilité de désigner une personne à prévenir mais aussi de confiance? Pour vous les rôles sont-ils clairs? Comment cela vous a-t-il été présenté ?

Qu'est-ce que l'équipe a réussi à faire passer comme messages ?



Implication des patients, représentants des usagers ou associations

- Dans la construction du dispositif d'évaluation (grille d'entretien)
- Dans la formation des animateurs de PT (jeu de rôles)
- Dans la conduite des entretiens avec les patients
- Dans le travail d'analyse des résultats et la définition des actions à travailler en priorités

Patient mystère

Monsieur Septime dans Le grand restaurant....
Tout ce qu'un patient mystère ne doit pas être ...



<https://blog.refletclient.fr/restaurant-septime-un-mauvais-client-mystere/>

Patient mystère



- Une modalité d'observation parmi d'autres
- Donne l'opportunité aux patients d'exprimer librement leur vécu

Un « patient mystère » observe la totalité des étapes de sa prise en charge, tout au long de son parcours, en ayant en tête des points à observer et à questionner, comme un usager ordinaire



Patient mystère

<i>Autre illustration A l'hôpital</i>	Ce qui est bien	Ce qui peut être amélioré	Ce qui n'est pas acceptable
1 ^{er} contacts) avec l'hôpital			
Consultations			
Hospitalisation			
Intervention			
Transport			
Sortie			



Recherche d'un partenariat dans des démarches de gestion des risques



- *Analyse de plaintes*
- *Interrogation d'un patient impliqué dans un évènement indésirable*
- *Participation d'un représentant des usagers à une RMM ou un CREX*
- *Evaluation croisée de la perception des risques
=> Illustration avec le thème de la Gestion du traitement personnel*



Perception des risques liés à la gestion du traitement personnel du patient => interrogation de patients et de soignants

Objectifs

- **Identifier les risques perçus par les équipes**, et leurs difficultés rencontrées dans l'application de certaines étapes de la procédure institutionnelle « Gestion du traitement personnel »
- **Evaluer le niveau d'information reçu par le patient** sur la gestion de son traitement personnel à l'hôpital, ainsi que les risques liés à son stockage éventuel dans la chambre
- **Pour maîtriser les risques liés à cette gestion**

...



Questions posées aux patients

Avant votre hospitalisation, aviez-vous un traitement médicamenteux (prescrit par votre médecin ou acheté de vous-même sans ordonnance) ?

Savez-vous à quoi servent vos traitements ?

A votre admission, vous a-t-on demandé quels médicaments vous preniez chez vous ?

Si oui, vous a-t-on expliqué pourquoi il était important d'en parler avec les soignants ?

Si non, en avez-vous, de votre propre initiative, informé le personnel soignant ?

Pendant votre hospitalisation, prenez-vous des médicaments en plus de ceux qui vous sont donné ici ?

Si oui, y a-t-il une raison particulière ?

En avez-vous parlé avec le personnel soignant ?

...

Pour illustrer

80% des patients interrogés prennent des médicaments prescrits par leur médecin traitant

56% des patients venant directement de leur domicile, apportent leur traitement avec eux...

95% connaissent bien leur traitement

Lorsqu'on ne lui demande pas, le patient n'informe pas forcément de lui-même les soignants ou omet de préciser les traitements pris en automédication

MERCI DE VOTRE ATTENTION

