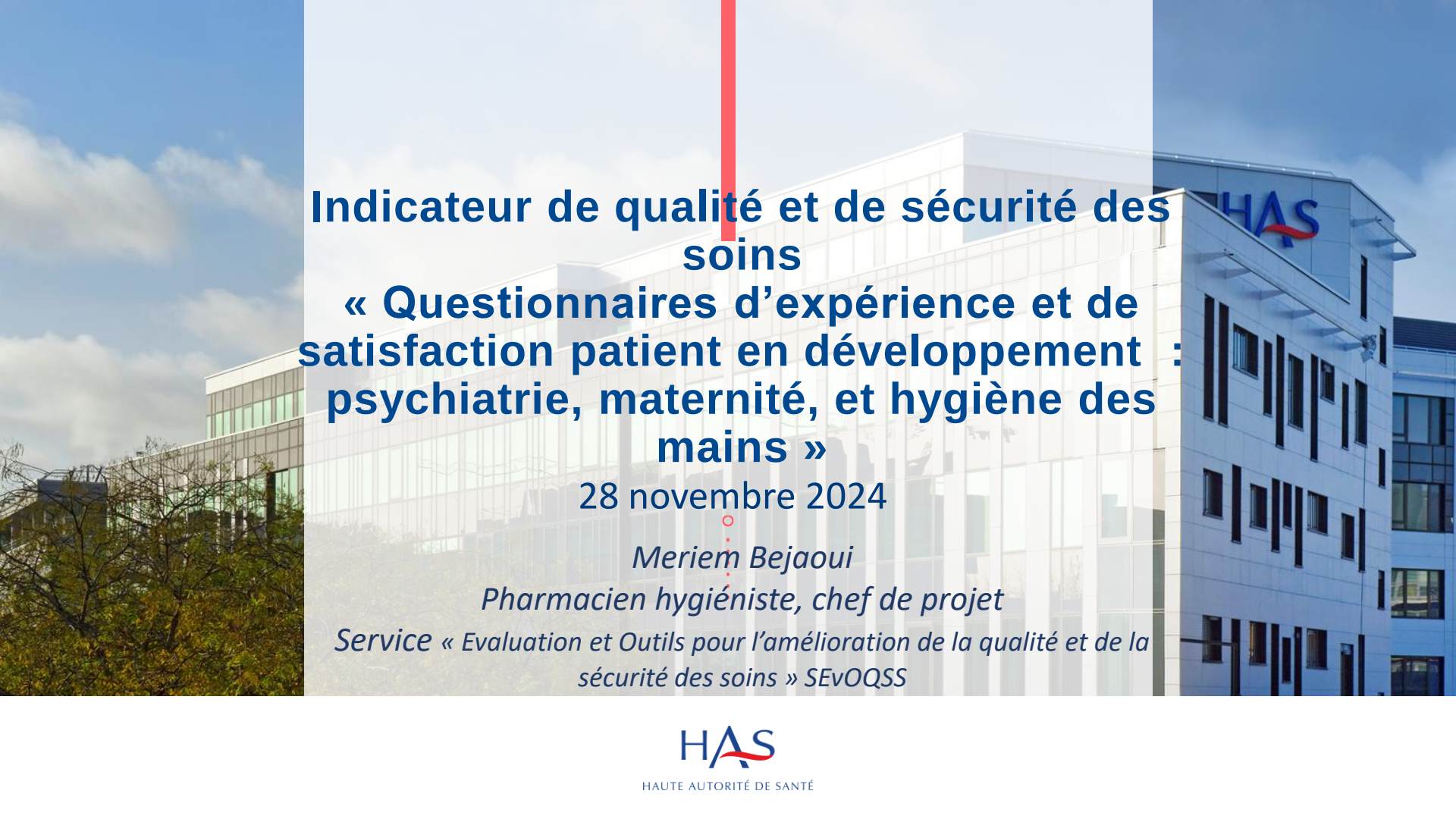




# Indicateur de qualité et de sécurité des soins

## « Questionnaires d'expérience et de satisfaction patient en développement : psychiatrie, maternité, et hygiène des mains »

28 novembre 2024

Meriem Bejaoui

*Pharmacien hygiéniste, chef de projet*

*Service « Evaluation et Outils pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins » SEvOQSS*



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

# Points abordés

1. Le point de vue du patient dans la mesure de la qualité/sécurité des soins
2. Développement du questionnaire patient en psychiatrie
3. Développement du questionnaire patient en maternité
4. Développement du questionnaire patient hygiène des mains et premiers résultats de l'expérimentation pour la région Ile de France

...

1

# Le point de vue du patient dans la mesure de la qualité et de la sécurité des soins



# Il y a 3 approches pour la mesure du point de vue du patient

Satisfaction

Résultat  
clinique

Expérience



# La satisfaction patient

**Comment** le patient a-t-il vécu son séjour ?

→ Le séjour a-t-il répondu à **ses** attentes ? = subjectif

J'ai attendu trop  
longtemps



La chambre  
n'était pas  
confortable

La satisfaction est un phénomène complexe : dépend des attentes du patient et donc de son histoire, de ses réactions émotionnelles, de sa satisfaction en général dans la vie etc...

# Le résultat clinique rapporté par le patient

Qu'est ce que les soins ont eu comme **résultat sur l'état de santé** du patient? → Nécessite de connaître l'état de santé du patient avant soins

Je ne peux plus  
monter les  
escaliers



J'arrive à lire mon  
journal depuis mon  
opération contre la  
cataracte

Les résultats cliniques rapportés par le patient permettent d'évaluer la qualité des soins prodigués. Mais pour cela il faut bien connaître l'état de santé du patient

→ **PROMS** (Patient Reported Outcome Measures) : [page HAS panorama PROMS PREMS](#)

# L'expérience patient

**Que s'est-il passé ou non** durant le séjour?

→ ensemble des perceptions, des interactions et des faits vécus par les patients et leurs proches tout au long de leur trajectoire de soins et de services» (Beryl Institute)

On m'a remis un  
livret d'accueil



J'ai reçu des  
informations sur  
mon traitement

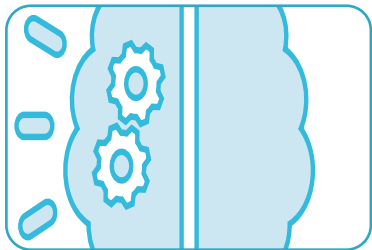
L'expérience patient recueille les faits = permet d'évaluer concrètement la qualité des processus de soins (**PREMS** pour patient Reported Experience Measures) → approche idéal pour mesurer la qualité d'une pratique comme l'hygiène des mains



2

# Développement du questionnaire expérience et satisfaction patient en psychiatrie

## Contexte du Développement



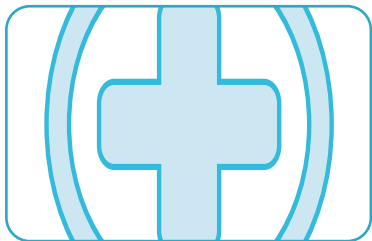
### Importance des troubles psychiques :

- Affectent 1 adulte sur 5 en France, avec 2,1 millions de suivis ambulatoires et 424 000 hospitalisations (2023).



### Disparités en psychiatrie :

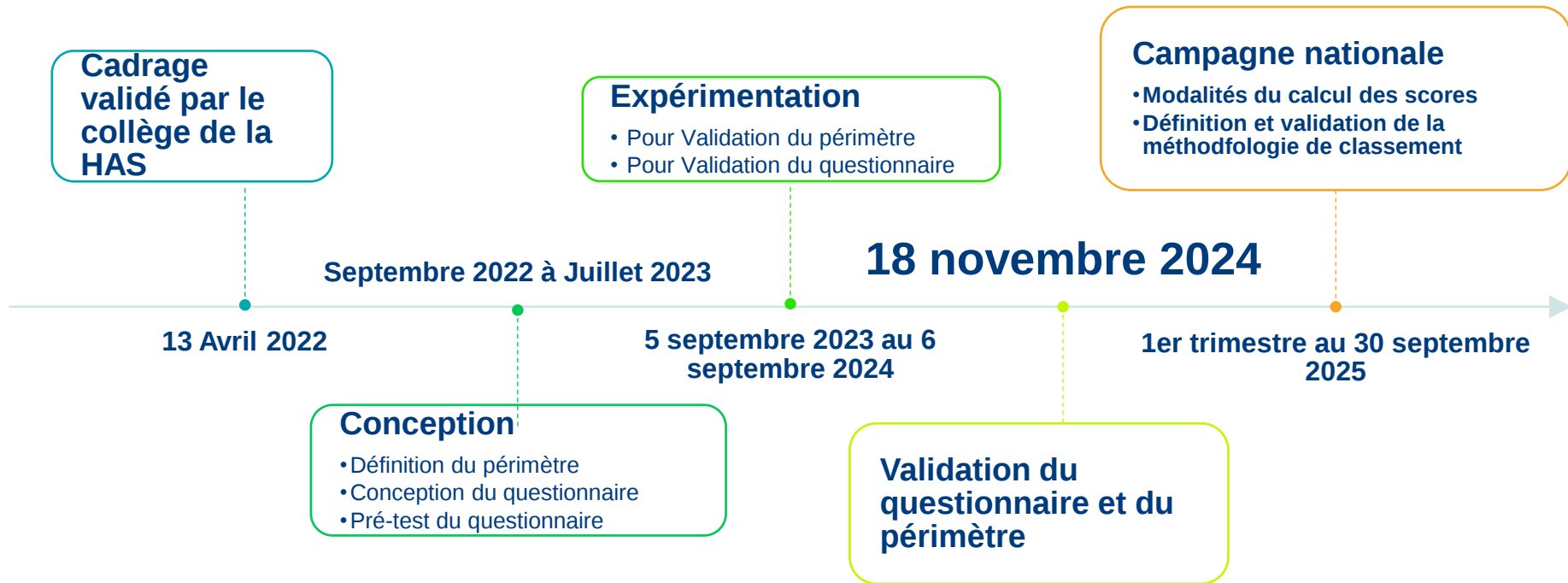
- Des inégalités dans l'accès et la qualité des soins persistent, nécessitant des mesures adaptées.



### Expérience et satisfaction :

- Mesurer l'expérience perçue par le patient est crucial pour l'adhésion aux soins et l'amélioration continue.

# Calendrier du développement pour « e-Satis PSY »



# Composition du questionnaire

Une évaluation par le patient de son interaction avec le système de soins à chaque étape de son parcours :



**Accueil**

**5 items**



**Prise en charge**

**12 items**



**Isolement et  
contention**

**2 à 13 items**



**Lieu de  
soins**

**7 items**



**Respect,  
dignité et  
droits**

**4 items**



**Organisation  
de la sortie**

**7 items**

- + 5 items Généralités
- + 2 items Opinion générale
- + 3 items Informations

**TOTAL 40 à 57 QUESTIONS  
+ 2 zones de commentaires**

# Bilan de participation des ES (au 6 septembre 2024)

Lancement de la campagne nationale le 5 septembre 2023 = 1 an



832 ES concernés et inscrits

- **201 ES** participants (= au moins un dépôt)
- Taux de participation = **24,1%**



Participation par catégorie d'ES :

- CH/CHU : 12,75%
- EBNL/PSPH : 17,6%
- Privé : 60,7%



36 771 mails envoyés aux patients

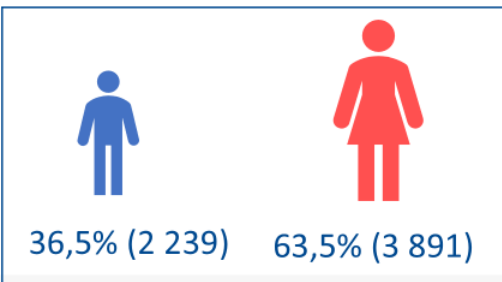
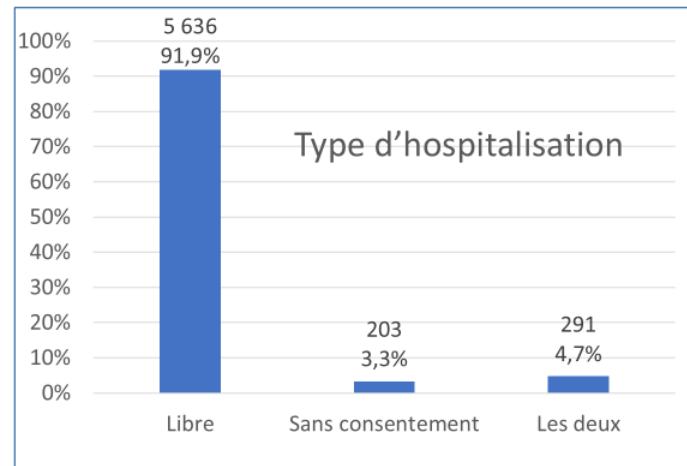
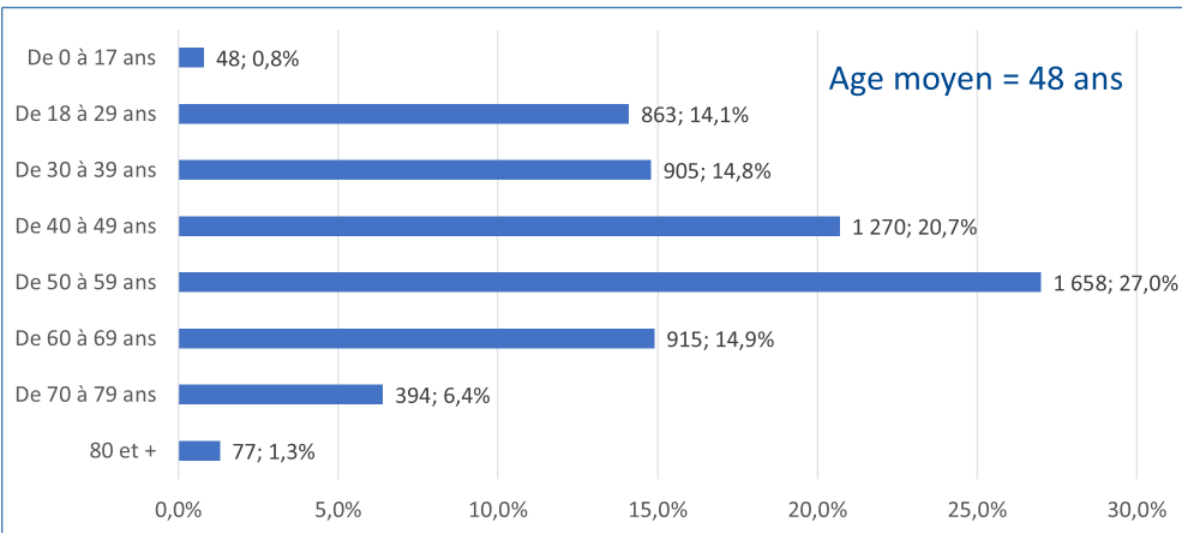


**7 335 réponses** dont :

- 1 041 réponses incomplètes
- **6 308 réponses complètes** de patients

**Taux de réponse = 20%**

# Profil des répondants



41,7 jours en moyenne  
avec un minimum de 3 jours et  
un maximum de 1 660 jours  
(médiane = 29 jours)

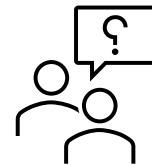
- 33,6% (2 057) étaient passés par un service d'urgence
- 49,2% (3 018) avaient déjà été hospitalisés dans ce service
- 96,1% (5 889) étaient d'accord avec leur hospitalisation



3

# Développement du questionnaire expérience et satisfaction patient en maternité

# Pourquoi un questionnaire spécifique à la maternité



Initialement

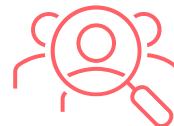
e-Satis MCO 48h  
s'adresse  
également aux  
patientes en  
maternité



Etude nationale  
2022 sur les  
verbatim e-Satis :  
la maternité est  
souvent  
mentionnée par  
les patientes



Conclusion:  
Construire un  
questionnaire  
spécifique en  
maternité



HAS  
auto-  
saisine



Une demande forte des usages et des professionnels de santé

# Indicateurs nationaux mesurés par la HAS en obstétrique



Dossier patient

→ Hémorragies du post-partum (HPP), recueil suspendu depuis 2017



Bases médico-administratives

→ Mesure des HPP à partir du PMSI, en cours de développement



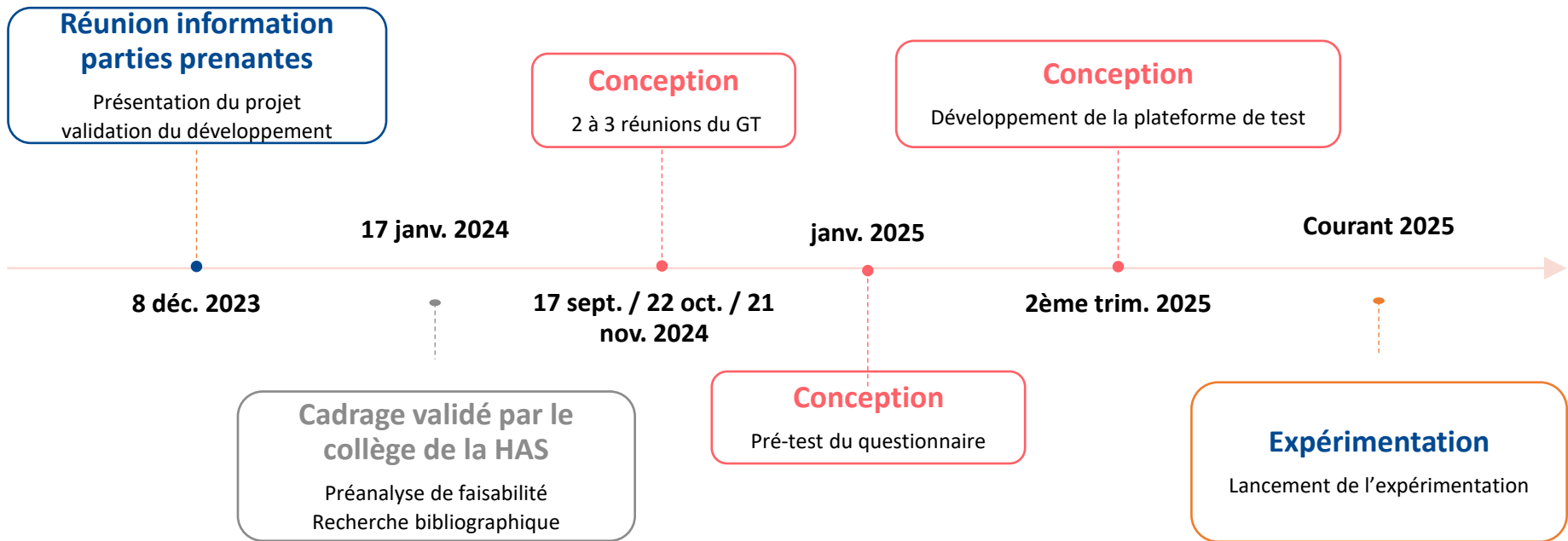
Questions aux patients

→ Questionnaire expérience patient

Programme national de mesure d'IQSS en obstétrique, maternité

Kit complet d'évaluation pour les établissements de santé

# Calendrier du développement du questionnaire « e-Satis maternité »





4

# Développement du questionnaire expérience patient sur l'hygiène des mains

# Le contexte du projet

- ICSHA recueilli depuis 2006 en France : a été très utile pour la promotion des SHA, mais devient ++ insuffisant car évalue l'HDM de manière indirecte
- Perception patient de l'hygiène des mains = piste retenue par les parties prenantes/ groupe de travail pour en faire un iqss qui viendrait compléter voir remplacer ICSHA
- Gold standard reste l'évaluation des pratiques au niveau des ES → est indissociable +++ d'un indicateur national
- Projet en partenariat avec la SF2H   
Risque infectieux et soin
- Note de cadrage publié sur le site HAS en mai 2022 : [https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2022-06/iqss\\_-\\_hygiene\\_des\\_mains\\_note\\_de\\_cadrage\\_2022.pdf](https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2022-06/iqss_-_hygiene_des_mains_note_de_cadrage_2022.pdf)
- Rapport de développement et résultats de l'expérimentation : en cours de rédaction (sera diffusé début 2025)

# Méthode pour le développement d'un questionnaire patient



## Conception

Définition du champ de l'enquête  
Et construction du questionnaire  
: octobre 2023



**Campagne d'expérimentation** sur  
établissements volontaires  
**Ouverture et clôture** de la campagne  
d'expérimentation : 22 mai 2023 au 31  
janvier 2024



## Déploiement national

Définition et validation du  
classement des établissements  
2025

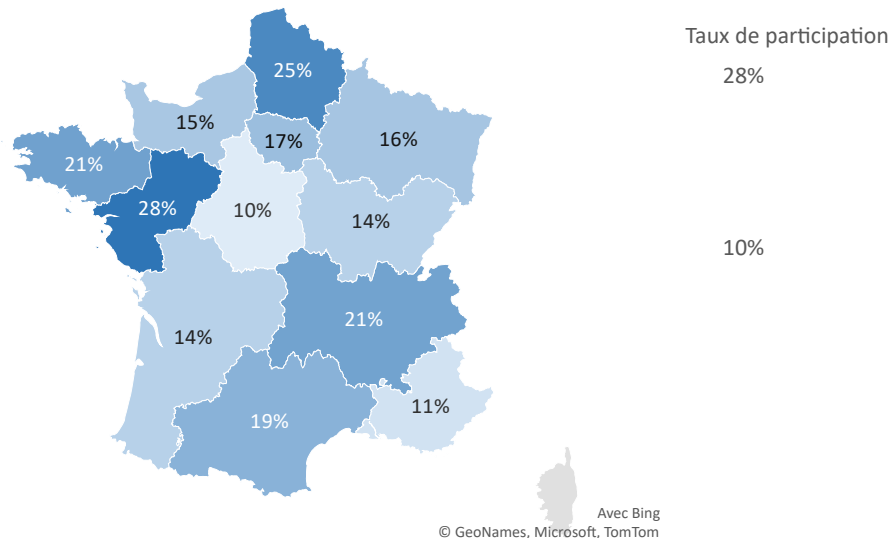
**Validation métrologique du questionnaire** : champ de  
l'enquête, paramètres métrologiques et modalités de calculs  
Mi à fin 2024

# Résultats de la participation des établissements

N = 1 395 ES concernés et 243 participants soit 17 % de participation : les ES se sont bien investis +++ un grand merci !

Ile de France : 17 %

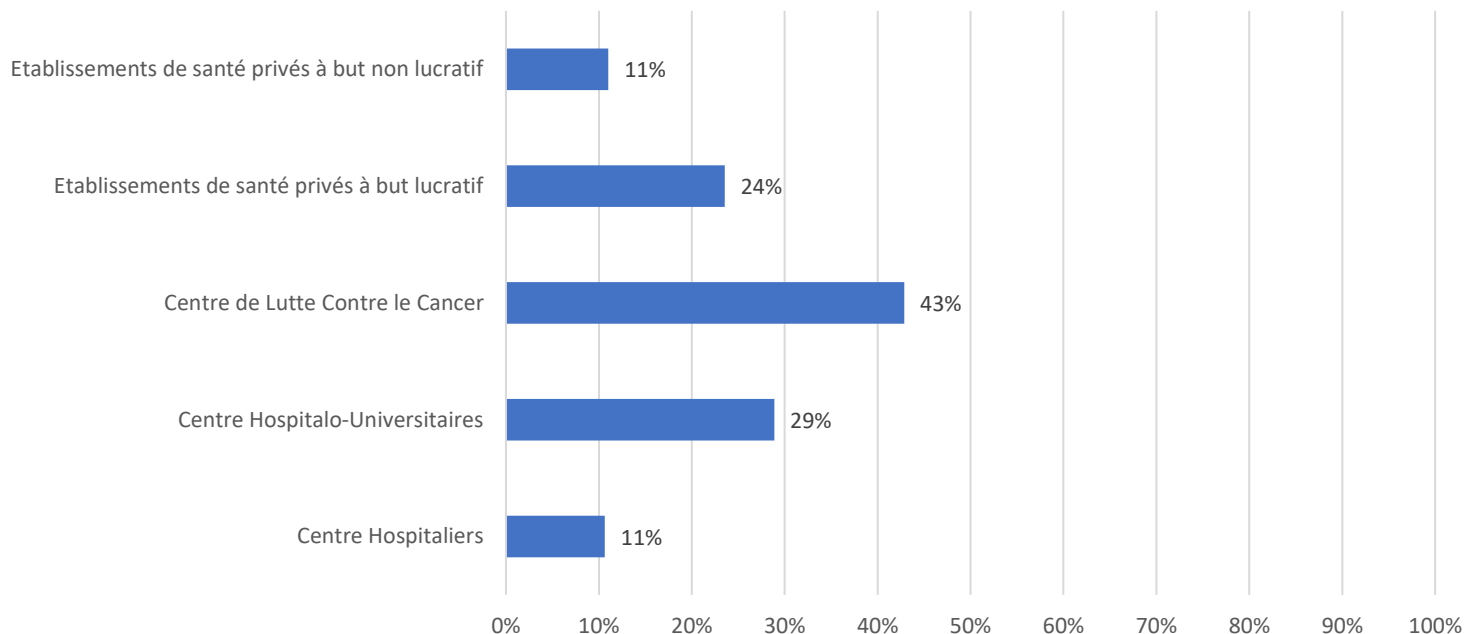
Taux de participation selon la région



# Résultats de la participation des établissements

N = 1 395 ES concernés et 243 participants soit 17 % de participation

Taux de participation selon le profil d'établissement



# Résultats de la participation : population de patients

Nb réponses patients complètes = 65 233

Nb emails déposés = 262 879

➔ Taux de réponse ≈ 25 %

En moyenne 268 réponses complètes par ES et près de 80 % des ES ont plus de 30 réponses complètes

Description de la population : N = 65 233 réponses complètes

- N = 27 289 hommes (42 %) vs N = 37 944 femmes (58 %)
- Population globale : Âge moyen = 54 ans, âge médian = 58 ans
- Durée moyenne : 6 jours et médiane du séjour : 5 jours

# Questionnaire retenu : 5 questions



|                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Lors de votre hospitalisation, du produit hydroalcoolique était-il disponible dans la chambre ?                                                                         | <ul style="list-style-type: none"><li>○ Oui, toujours</li><li>○ Oui, mais pas toujours</li><li>○ Non</li><li>○ Je ne m'en souviens plus</li></ul>  |
| 2. Lors de votre hospitalisation, les professionnels qui se sont occupés de vous portaient-ils des bijoux aux mains ou aux poignets (bracelet, montre, bague, alliance) ?  | <ul style="list-style-type: none"><li>○ Jamais</li><li>○ Parfois</li><li>○ Souvent</li><li>○ Je ne m'en souviens plus</li></ul>                    |
| 3. Lors de votre hospitalisation, avez-vous reçu des informations sur l'hygiène des mains ?                                                                                | <ul style="list-style-type: none"><li>○ Oui</li><li>○ Non</li><li>○ Je ne m'en souviens plus</li></ul>                                             |
| 4. Lors de votre hospitalisation, un professionnel vous-a-t-il demandé de vous frictionner les mains avec du produit hydroalcoolique ou de vous laver les mains ?          | <ul style="list-style-type: none"><li>○ Souvent</li><li>○ Parfois</li><li>○ Jamais</li><li>○ Je ne m'en souviens plus</li></ul>                    |
| 5. Lors de votre hospitalisation, les professionnels qui se sont occupés de vous se sont-ils frictionnés les mains avec du produit hydroalcoolique avant de vous toucher ? | <ul style="list-style-type: none"><li>○ Toujours</li><li>○ Souvent</li><li>○ Parfois</li><li>○ Jamais</li><li>○ Je ne m'en souviens plus</li></ul> |

# Résultats Ile de France - item 1

Lors de votre hospitalisation, du produit hydroalcoolique était-il disponible dans la chambre ?

|                                  | Nombre réponses patient | %             |
|----------------------------------|-------------------------|---------------|
| Oui, toujours                    | 5044                    | <b>90,4 %</b> |
| Oui, mais pas toujours           | 105                     | 1,9 %         |
| Non                              | 173                     | 3,1 %         |
| Je ne m'en souviens plus (JNMSP) | 252                     | <b>4,6 %</b>  |
| Total                            | 5534                    | 100 %         |

Résultats :

- 90 % de « oui, toujours »

## Résultats Ile de France - item 2

Lors de votre hospitalisation, les professionnels qui se sont occupés de vous portaient-ils des bijoux aux mains ou aux poignets (bracelet, montre, bague, alliance) ?

|                                  | Nombre réponses patient | %             |
|----------------------------------|-------------------------|---------------|
| Jamais                           | 2506                    | <b>45,3 %</b> |
| Parfois                          | 382                     | 6,9 %         |
| Souvent                          | 102                     | 1,8 %         |
| Je ne m'en souviens plus (JNMSP) | 2544                    | <b>46 %</b>   |
| Total                            | 5534                    | 100 %         |

### Résultats et discussion :

- 46 % de « je ne m'en souviens pas » → à prendre en compte dans le calcul, et à surveiller. Les patients ne sont pas encore sensibilisés à observer les prérequis à l'hygiène des mains

# Résultats Ile de France - item 3

Lors de votre hospitalisation, avez-vous reçu des informations sur l'hygiène des mains ?

|                                  | Nombre réponses patient | %             |
|----------------------------------|-------------------------|---------------|
| Oui                              | 1585                    | 28,6 %        |
| Non                              | 3169                    | <b>57,3 %</b> |
| Je ne m'en souviens plus (JNMSP) | 780                     | <b>14,1 %</b> |
| Total                            | 5534                    | 100 %         |

Résultats :

- > 50 % de Non

# Résultats Ile de France - Item 4

Lors de votre hospitalisation, un professionnel vous-a-t-il demandé de vous frictionner les mains avec du produit hydroalcoolique ou de vous laver les mains ?

|                                  | Nombre réponses patient | %             |
|----------------------------------|-------------------------|---------------|
| Souvent                          | 798                     | 14,4 %        |
| Parfois                          | 856                     | 15,5 %        |
| Jamais                           | 3038                    | <b>54,9 %</b> |
| Je ne m'en souviens plus (JNMSP) | 842                     | <b>15,2 %</b> |
| Total                            | 5534                    | 100 %         |

Résultats :

- Variabilité dans les modalités de réponses mais > 50 % de « jamais »

# Résultats Ile de France – item 5

Lors de votre hospitalisation, les professionnels qui se sont occupés de vous se sont-ils frictionnés les mains avec du produit hydroalcoolique avant de vous toucher ?

|                                  | Nombre réponses patient | %             |
|----------------------------------|-------------------------|---------------|
| Toujours                         | 3199                    | <b>57,8 %</b> |
| Souvent                          | 855                     | 15,4 %        |
| Parfois                          | 579                     | 10,5 %        |
| Jamais                           | 291                     | 5,3 %         |
| Je ne m'en souviens plus (JNMSP) | 610                     | <b>11 %</b>   |
| Total                            | 5534                    | 100 %         |

Résultats :

- Variabilité dans les modalités de réponses

# Suite de la validation du questionnaire

- Un rapport de développement avec les résultats sera publié d'ici début 2025
- Le rapport contiendra aussi les modalités de calcul des résultats



Le questionnaire est validé

→ Prochaine étape = campagne national (date à définir à partir de fin 2025)



Retrouvez  
tous nos travaux sur

[www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

