

ENQUÊTE QUPIA

Questionnaire *Usagers* *Prévention des Infections associées aux soins & bon usage des Antibiotiques*

Guide de l'enquêteur

À destination des représentants des usagers

01

Documents et outils fournis

L'ensemble des ressources est disponible sur le site du CPias Île-de-France. Voici un récapitulatif des outils mis à votre disposition.

Outil	Description et utilisation
Guide de l'enquêteur	Ce document. À lire intégralement avant de débiter l'enquête.
Lettre de mission	Lettre de présentation de l'enquête afin d'obtenir l'accord de la direction pour sa réalisation dans l'établissement.
Questionnaire	Version papier. 14 questions avec commentaire pour chaque question
Dépliant Mémo	Dépliant trois volets à donner au patient/visiteur en fin d'entretien. Il rassemble les points importants à retenir.
Affiche service	À afficher dans les services pour informer les usagers de la tenue prochaine de l'enquête.
Application en ligne	Permet de saisir les réponses en temps réel sur smartphone, tablette ou ordinateur, directement au chevet du patient.

02 Objectifs de l'enquête

- ▶ Sensibiliser les patients et visiteurs au risque infectieux et au bon usage des antibiotiques (ATB).
- ▶ Mettre en place a posteriori des axes d'amélioration avec l'Epri en lien avec le risque infectieux et le bon usage des ATB, en proposant par exemple de nouveaux supports de communication à destination des patients.
- ▶ Conforter le RU dans son rôle actif de lien entre professionnels et usagers.

... De Qupi 2022 à Qupia 2025 ...

- Ajout de questions sur le bon usage des antibiotiques pour lutter contre l'antibiorésistance • Extension de l'enquête aux Établissements Médico-Sociaux (EMS)
- Saisie des réponses via une application web, plus simple et accessible sur le terrain, en remplacement du fichier Excel.

03 Acteurs impliqués

Quel est le rôle de chacun ?

La réussite de l'enquête repose sur une coordination étroite entre plusieurs acteurs. Voici le rôle de chacun.

Enquêtés



**Patients, résidents
et visiteurs majeurs**

Enquêteurs



**Représentants
des usagers**

Support



**Epri / Référent ATB
Direction
CPias / CRAtb**

Les Représentant(s) des Usagers (RU) — chef de file de l'enquête

Pilotent l'organisation de l'enquête, réalisent les entretiens auprès des usagers, saisissent les données dans l'application, restituent les résultats à l'établissement.

L'Équipe de prévention du risque infectieux (Epri) / Réf. en antibiothérapie

Accompagne le RU tout au long de l'enquête et définit a posteriori les axes d'amélioration. Le référent en antibiothérapie peut être associé à cette démarche.

La Direction de l'établissement

Autorise la réalisation de l'enquête, informe les équipes médicales et paramédicales et facilite l'accès aux services.

Le CPias Île-de-France et le CRAtb Île-de-France

Fournissent les outils (questionnaire, guide, flyer, application), centralisent les données pour analyse régionale et répondent à toutes questions éventuelles sur cette enquête.

04

L'enquête pas à pas

De la préparation à la restitution

Avant l'enquête — Préparation

- 1 **Validation de la direction**
Obtenir l'autorisation de la direction pour réaliser cette enquête. Vous avez à votre disposition une lettre de mission présentant cette enquête.
- 2 **Contact RU / Epri**
Se rapprocher de l'équipe de prévention du risque infectieux afin de définir au mieux les modalités de l'enquête (et associer/informer le référent ou l'équipe multidisciplinaire en antibiothérapie (EMA) si présente dans l'établissement) :
 - **lieux et services à enquêter.** Exclure la pédiatrie (patients mineurs).
 - **date ou période de réalisation** de l'enquête. Pas de période imposée. Peut être réalisée sur plusieurs jours.
 - **nombre d'entretiens à réaliser.** Idéalement un minimum de 30 entretiens pour que les résultats soient représentatifs et interprétable.
- 3 **Information des services**
Informar impérativement les services sélectionnés (réunion commune, intranet de l'hôpital, déplacement dans chaque service...). Ces services peuvent lister au préalable les patients en capacité d'être interrogés le(s) jour(s) de l'enquête (étape indispensable pour les services de gériatrie et de psychiatrie par exemple).
- 4 **Affichage**
Afficher les informations de l'enquête dans les services et lieux qui seront enquêtés ainsi que dans le hall d'accueil. Une affiche toute prête est à votre disposition. L'information peut également être diffusée via les écrans présents dans le hall d'accueil ou les services de consultation.

Le(s) jour(s) de l'enquête — C'est parti !

- ▶ Se signaler aux soignants en arrivant dans le service et se renseigner sur les patients n'étant pas en capacité d'être interrogés.
 - ▶ Tout usager présent dans les zones définies (services, accueil, etc.) peut être interrogé : patient hospitalisé, patient en consultation, visiteur (famille ou proche).
 - ▶ Se connecter à l'application (cf. chapitre 5) et procéder aux entretiens.
Les réponses sont saisies soit par le RU, soit par le patient ou visiteur lui-même.
Durée indicative : 15 minutes par entretien.
- NB :** Possibilité d'écrire les réponses sur papier puis de saisir ultérieurement dans l'application.
- Petit + :** pensez à prendre un carnet pour noter les éventuelles doléances des patients (liées ou non à l'enquête)

En fin d'entretien

Donner le dépliant à la personne interrogée pour répondre à leurs questions et les sensibiliser à la prévention du risque infectieux et au bon usage des antibiotiques

Rappel important

Il est recommandé de réaliser au minimum 30 questionnaires.

Après l'enquête — Restitution

- ▶ **Restituer à la direction et aux équipes**
Organiser un retour des résultats dans les services concernés, en lien avec l'Epri, pour définir des axes d'amélioration. Utiliser le rapport automatisé fourni par l'application.

05

L'application en ligne

Connexion, saisie et consultation des résultats

L'application web Qupia remplace le fichier Excel de saisie de l'enquête Qupi 1ère version. Elle est accessible depuis tout navigateur **connecté à internet** (smartphone, ordinateur, tablette) et ne nécessite pas d'installation.



<https://www.cpias-ile-de-france.fr/qupia/login.php>

Création d'un compte (= inscription)

Connectez vous à l'adresse ci-dessus et cliquez sur "Créer un compte".



- **Remplissez les champs dans l'ordre** : région, puis type d'établissement. Le champ "Votre établissement" apparaîtra automatiquement une fois ces deux choix effectués.
- **Dans le champ "Votre établissement"**, tapez le nom de la ville, le code postal ou le numéro Finess plutôt que "hôpital" ou "clinique" pour trouver plus facilement votre établissement. Une liste de suggestions apparaît, cliquez sur votre établissement pour le sélectionner.
- **Une adresse email ne peut être associée qu'à un seul établissement.** Si vous êtes RU dans plusieurs établissements, veuillez utiliser une adresse différente pour chaque établissement.
- **Chaque établissement dispose d'un compte unique.** Si un compte existe déjà pour votre établissement, utilisez les identifiants déjà créés.

Première connexion (et notion de campagne)

Lors de votre première connexion, vous devez créer une campagne.

Une campagne correspond à une période d'enquête dans votre établissement. Elle vous permet de regrouper tous les questionnaires réalisés sur cette période et d'obtenir un rapport de résultats propre à votre établissement.

Vous pouvez ainsi en créer plusieurs dans l'année, ou renouveler l'enquête d'une année sur l'autre pour suivre l'évolution des résultats dans le temps.

Saisir un questionnaire

- ▶ Cliquez sur **+ Nouveau questionnaire** et commencez l'entretien.
- ▶ Après chaque validation de réponse, apparaît un "argumentaire" que vous pouvez lire à la personne interrogée.
- ▶ *Question 8* : Laissez d'abord la personne s'exprimer spontanément sur ses raisons de non-vaccination, puis proposez-lui les réponses si elle n'en trouve pas. Les choix apparaissent dans un ordre aléatoire à chaque questionnaire (pour éviter les biais).
- ▶ Pensez à bien **✓ Valider le questionnaire** après le message explicatif de la dernière question (n°14).
- ▶ Vous pouvez interrompre à tout moment l'entretien, si par exemple le patient doit partir pour un soin. Cliquez sur le lien [ou terminer l'entretien maintenant](#) qui se trouve sous chaque argumentaire. Les réponses déjà enregistrées seront conservées pour l'analyse mais vous ne pourrez plus compléter ce questionnaire.

Exemple d'une question et de son argumentaire

QUESTION 4 / 14

Avez-vous observé des soignants ou d'autres professionnels avec les bijoux suivants: bracelet, montre, bague ou alliance ?

A Oui

B Non

C Je n'ai pas fait attention

← Précédent

Valider →



Pour avoir une hygiène des mains efficace, les professionnels doivent avoir **les mains sans bijoux ni montre** (pas d'alliance non plus !), les ongles courts et les avant-bras dégagés.

Suivant →

[ou terminer l'entretien maintenant](#)

Consulter les résultats

Cliquez sur le bouton **Voir résultats** pour visualiser les données de votre établissement. Les graphiques sont générés automatiquement au fil de la saisie et disponibles dès le premier questionnaire validé.

Un **rapport en PDF** est également disponible pour la restitution aux équipes, en cliquant sur le bouton **Exporter en PDF** sur la page des résultats.

Clôturer l'enquête

Vous avez la possibilité de clôturer votre campagne si vous le souhaitez. Pour cela, il vous suffit de cliquer sur le bouton "Clôturer". Vous ne pourrez plus alors saisir de nouveau questionnaire pour cette campagne. Les résultats resteront disponibles. Vous aurez toujours la possibilité de créer de nouvelles campagnes.

Important — Confidentialité des données

Aucune donnée nominative n'est collectée. Les réponses sont strictement anonymes. Les données sont hébergées sur un serveur sécurisé conforme à la réglementation en vigueur (HDS).

06

Lexique

Quelques termes utiles

► Antibiotique

Médicament qui sert à soigner les infections dues à des bactéries. Il agit soit en empêchant le développement des bactéries, soit en les tuant. Les antibiotiques n'ont aucune efficacité sur les virus ou sur les champignons.

► Bactérie résistante aux antibiotiques / Antibiorésistance

Bactérie qui est capable de survivre après un traitement par un antibiotique. Cette résistance des bactéries aux antibiotiques est appelée antibiorésistance. Ces bactéries résistantes provoquent donc des infections plus difficiles à soigner. Cette problématique est fortement liée à un mauvais usage des antibiotiques et à leur surconsommation.

► Colonisation

Présence de bactéries dans l'organisme sans provoquer d'infection ou de maladie.

► Hygiène des mains

Ensemble des gestes pour enlever ou réduire les microbes présents sur les mains afin d'éviter de les transmettre. Durant les soins, à l'hôpital et en Ehpad, la friction avec une solution hydroalcoolique est la technique à privilégier plutôt que le lavage des mains au savon, si les mains ne sont pas visiblement sales.

► Infection associée aux soins

Infection qui apparaît pendant ou après une prise en charge médicale, si elle n'était pas déjà présente au début des soins. Cette prise en charge peut avoir lieu aussi bien à l'hôpital que dans un Ehpad, ou en ville par un médecin généraliste par exemple.

► Infection nosocomiale

Cas particulier d'infection associée aux soins, limitée aux infections contractées dans un établissement de santé comme un hôpital ou une clinique.

Pour toute question ou problème technique

Contactez :

- CPias Île-de-France, 01 40 27 42 00 ou cpiasidf.appui@aphp.fr OU
- CRAtb Île-de-France, 01 40 27 19 84 ou cratb.idf@aphp.fr