

Matinée
d'information pour
les représentants
des usagers



La perception de l'hygiène des mains par les patients : qu'en sait-on et comment la mesurer ?

10 novembre 2023

Meriem Bejaoui

*Pharmacien hygiéniste, cheffe de projet IAS Service Evaluation
et Outils pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des
soins » SeVOQSS*

HAS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

⋮
○

1

Le point de vue du patient



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

L'hygiène des mains et le patient

L'hygiène des mains : le point de vue du patient

Dans la littérature internationale, le patient est de plus en plus sollicité dans l'évaluation de l'hygiène des mains :

- Soit en menant des audits : observation des pratiques des soignants selon une grille
- Soit en posant directement la question aux soignants : « vous êtes-vous lavés les mains avant de me toucher pour un soin ? »
- Soit en participant à des enquêtes dont certaines mesurent l'expérience des patients



Le point de vue du patient dans l'hygiène des mains : que nous dit la littérature ? Initiatives nationales

Questionnaire national "inpatient survey" du NHS, Angleterre, entre 2006 et 2016

- « *Did you see any posters or leaflets on the ward asking patients and visitors to wash their hands or to use hand-wash gels ?* » : Yes, no, can't remember (question retirée du questionnaire en 2012)

Avez-vous vu des affiches ou des dépliants dans le service demandant aux patients et aux visiteurs de se laver les mains ou d'utiliser des produits hydroalcooliques ? » : Oui, non, je ne me souviens plus

- « *Were hand-wash gels available for patients and visitors to use ?* » Yes, yes but they were empty, I did not see any hand-wash gels, don't know/can't remember (question retirée du questionnaire en 2016)

« Des produits hydroalcooliques étaient-ils mis à disposition des patients et des visiteurs ? »
Oui, oui mais ils étaient vides, je n'en ai pas vu, ne sais pas/ne me souviens pas

- ☐ « *As far as you know, did doctors (or nurses) wash or clean their hands between touching patients ?* Yes always, Yes sometimes, No, Don't know/can't remember

Selon vous , les médecins (ou infirmières) se lavaient-ils ou se frictionnaient les mains entre les contacts avec les patients ? Oui toujours, Oui parfois, Non, Ne sait pas/ne se souvient pas

Le point de vue du patient dans l'hygiène des mains : que nous dit la littérature ? Initiatives nationales

Questionnaire "PRIMS" testé en national, Bjertnaes et al, Norvège 2012

3. Did you suffer any unnecessary injury or unnecessary problem as a result of a surgical procedure or examination?	30.7	0.5€
4. Did you receive the wrong medication, or were you incorrectly medicated in any other way?	19.4	0.3€
5. Did you experience insufficient hand hygiene (hand washing) among the staff?	15.8	0.5€
6. If you experienced mistakes or unnecessary problems in connection with your hospital stay, did the staff handle	70.9	0.3€

Avez-vous eu l'expérience (avez-vous remarqué) d'une hygiène des mains insuffisante ?

Le point de vue du patient dans l'hygiène des mains : que nous dit la littérature ? **Initiatives locales**

➤ Hôpital « Eastern maine medical center » aux USA :

- « *Has anybody talked to you about hand hygiene ? (Yes or no)* » = Vous-a-t-on parlé de l'hygiène des mains ? Oui/Non
- *Do you know where the alcohol hand gel is? (Yes or no)* = Savez-vous où est le PHA (Oui/Non)
- « *Are you seeing the staff clean their hands with soap and water or gel before caring for you ? (Yes, no, or sometimes)* » = Avez-vous vu l'équipe soignante se laver ou se frictionner les mains avant de vous prodiguer un soin ? Oui/Non/Parfois

➤ Hôpital « Greenville hospital system » aux USA :

- « *The extent to which staff cleansed their hands with either hand gel or soap and water before providing care* » A quel point les équipes de soins se sont lavés ou frictionné les mains avant un soin ? (échelle de Likert en 5 points)

➤ Hôpital Régional Spartanburg aux USA :

- « *Did your health care worker perform hand hygiene before contact with you ?* » (Yes or no) Est-ce que le soignant a effectué une hygiène des mains avant de vous toucher? Oui/Non

Le point de vue du patient dans l'hygiène des mains : que nous dit la littérature ?

Autres initiatives locales

Questionnaire du Women's College Hospital, Toronto



infection prevention
& control

Les patients cochent si il s'agit de médecins ou infirmières et cochent « oui, non, non applicable ou ne sait pas » à la question « ont effectué une hygiène des mains avant un contact physique avec vous »

and help prevent the spread of germs.

- Be a partner in your healthcare and let us know how well we are doing.

Instructions:

- Please observe your healthcare providers while you are in clinic today to see if they are cleaning their hands before physical contact with you.
- Complete the reverse side of this card and drop it off in the drop box near the receptionist.



infection prevention
& control

BE A PARTNER IN YOUR HEALTHCARE!

Clinic: Family Practice Health Clinic – Yellow A Team

Date: _____

Healthcare provider	Cleaned hands before physical contact (✓)			
	Not applicable	Yes	No	Don't know
<input type="checkbox"/> Staff physician	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Resident	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Nurse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

We always welcome your feedback.

Comments: _____

Please drop off your completed survey card in the drop box near the receptionist.

Thank you!

Le point de vue du patient dans l'hygiène des mains : en France

L'audit « Pulpe' friction » de MATIS intègre un questionnaire destiné aux patients

En 2021, 3025 patients de 117 établissements ont répondu aux auditeurs durant leur séjour :

- 72% des patients pensaient qu'ils devaient prendre part à l'évaluation de l'hygiène des mains des professionnels de santé.
- Les patients déclaraient que les professionnels faisaient en moyenne une friction avant de les toucher dans 80% des situations.
- L'importance globale donnée par les patients à ce geste fait par les professionnels était de 89%
- 43% déclaraient avoir eu une information pendant leur séjour, concernant les occasions où ils devraient faire leur propre hygiène des mains. L'importance globale donnée à cette information était de 81%

RéPIAS
Réseau
de Prévention
des Infections
Associées aux Soins
MATIS

Fiche patient/résident

Fiche à compléter pour chaque Patient/résident.

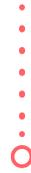
Concernant les éléments de langage et modalités d'introduction de cette enquête auprès de vos patients/résidents, consulter la rubrique « recette pour communiquer avec les patients/résidents » de la méthodologie.

1) Quelle est votre tranche d'âge (entourer la croix correspondante)

<25 ansx
25 - 44 ansx
45 - 64 ansx
65 - 84 ansx
85 ans et plusx

2) Ces derniers jours, les soignants vous ont touché pour vous faire un examen ou un soin, dans votre souvenir, à quelle fréquence se sont-ils frotté les mains avec un gel hydro-alcoolique ?

Jamais 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115 116 117 118 119 120 121 122 123 124 125 126 127 128 129 130 131 132 133 134 135 136 137 138 139 140 141 142 143 144 145 146 147 148 149 150 151 152 153 154 155 156 157 158 159 160 161 162 163 164 165 166 167 168 169 170 171 172 173 174 175 176 177 178 179 180 181 182 183 184 185 186 187 188 189 190 191 192 193 194 195 196 197 198 199 200 201 202 203 204 205 206 207 208 209 210 211 212 213 214 215 216 217 218 219 220 221 222 223 224 225 226 227 228 229 230 231 232 233 234 235 236 237 238 239 240 241 242 243 244 245 246 247 248 249 250 251 252 253 254 255 256 257 258 259 260 261 262 263 264 265 266 267 268 269 270 271 272 273 274 275 276 277 278 279 280 281 282 283 284 285 286 287 288 289 290 291 292 293 294 295 296 297 298 299 300 301 302 303 304 305 306 307 308 309 310 311 312 313 314 315 316 317 318 319 320 321 322 323 324 325 326 327 328 329 330 331 332 333 334 335 336 337 338 339 340 341 342 343 344 345 346 347 348 349 350 351 352 353 354 355 356 357 358 359 360 361 362 363 364 365 366 367 368 369 370 371 372 373 374 375 376 377 378 379 380 381 382 383 384 385 386 387 388 389 390 391 392 393 394 395 396 397 398 399 400 401 402 403 404 405 406 407 408 409 410 411 412 413 414 415 416 417 418 419 420 421 422 423 424 425 426 427 428 429 430 431 432 433 434 435 436 437 438 439 440 441 442 443 444 445 446 447 448 449 450 451 452 453 454 455 456 457 458 459 460 461 462 463 464 465 466 467 468 469 470 471 472 473 474 475 476 477 478 479 480 481 482 483 484 485 486 487 488 489 490 491 492 493 494 495 496 497 498 499 500 501 502 503 504 505 506 507 508 509 510 511 512 513 514 515 516 517 518 519 520 521 522 523 524 525 526 527 528 529 530 531 532 533 534 535 536 537 538 539 540 541 542 543 544 545 546 547 548 549 550 551 552 553 554 555 556 557 558 559 560 561 562 563 564 565 566 567 568 569 570 571 572 573 574 575 576 577 578 579 580 581 582 583 584 585 586 587 588 589 590 591 592 593 594 595 596 597 598 599 600 601 602 603 604 605 606 607 608 609 610 611 612 613 614 615 616 617 618 619 620 621 622 623 624 625 626 627 628 629 630 631 632 633 634 635 636 637 638 639 640 641 642 643 644 645 646 647 648 649 650 651 652 653 654 655 656 657 658 659 660 661 662 663 664 665 666 667 668 669 670 671 672 673 674 675 676 677 678 679 680 681 682 683 684 685 686 687 688 689 690 691 692 693 694 695 696 697 698 699 700 701 702 703 704 705 706 707 708 709 710 711 712 713 714 715 716 717 718 719 720 721 722 723 724 725 726 727 728 729 730 731 732 733 734 735 736 737 738 739 740 741 742 743 744 745 746 747 748 749 750 751 752 753 754 755 756 757 758 759 760 761 762 763 764 765 766 767 768 769 770 771 772 773 774 775 776 777 778 779 780 781 782 783 784 785 786 787 788 789 790 791 792 793 794 795 796 797 798 799 800 801 802 803 804 805 806 807 808 809 810 811 812 813 814 815 816 817 818 819 820 821 822 823 824 825 826 827 828 829 830 831 832 833 834 835 836 837 838 839 840 841 842 843 844 845 846 847 848 849 850 851 852 853 854 855 856 857 858 859 860 861 862 863 864 865 866 867 868 869 870 871 872 873 874 875 876 877 878 879 880 881 882 883 884 885 886 887 888 889 890 891 892 893 894 895 896 897 898 899 900 901 902 903 904 905 906 907 908 909 910 911 912 913 914 915 916 917 918 919 920 921 922 923 924 925 926 927 928 929 930 931 932 933 934 935 936 937 938 939 940 941 942 943 944 945 946 947 948 949 950 951 952 953 954 955 956 957 958 959 960 961 962 963 964 965 966 967 968 969 970 971 972 973 974 975 976 977 978 979 980 981 982 983 984 985 986 987 988 989 990 991 992 993 994 995 996 997 998 999 1000 1001 1002 1003 1004 1005 1006 1007 1008 1009 1010 1011 1012 1013 1014 1015 1016 1017 1018 1019 1020 1021 1022 1023 1024 1025 1026 1027 1028 1029 1030 1031 1032 1033 1034 1035 1036 1037 1038 1039 1040 1041 1042 1043 1044 1045 1046 1047 1048 1049 1050 1051 1052 1053 1054 1055 1056 1057 1058 1059 1060 1061 1062 1063 1064 1065 1066 1067 1068 1069 1070 1071 1072 1073 1074 1075 1076 1077 1078 1079 1080 1081 1082 1083 1084 1085 1086 1087 1088 1089 1090 1091 1092 1093 1094 1095 1096 1097 1098 1099 1100 1101 1102 1103 1104 1105 1106 1107 1108 1109 1110 1111 1112 1113 1114 1115 1116 1117 1118 1119 1120 1121 1122 1123 1124 1125 1126 1127 1128 1129 1130 1131 1132 1133 1134 1135 1136 1137 1138 1139 1140 1141 1142 1143 1144 1145 1146 1147 1148 1149 1150 1151 1152



3

Questionnaire expérience patient sur l'hygiène des mains : méthode, calendrier, construction

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

Questionnaire patient HDM : méthode et calendrier



Constitution du GT

Été 2022



Conception

Construction du questionnaire

Fin/début 2023



Test sur des

patients volontaires

Fin/début 2023



Expérimentation sur ES
volontaires

Entre mai et décembre
2023



Déploiement national

Définition et validation du
classement des établissements

T3/T4 2024



Validation du questionnaire : champ de l'enquête,
paramètres métrologiques et modalités de calculs

T1 2024



Le groupe de travail

Objectif = construire un questionnaire d'expérience patient sur l'hygiène des mains à partir des méthodes publiées et appliquées par la HAS.

- Composé de patients, méthodologistes experts des questionnaires patients, et SF2H
- Première réunion s'est tenue en octobre 2022 et a permis :
 - De définir les aspects de l'hygiène des mains
 - De définir le moment d'administration du questionnaire : à quel moment on envoie le questionnaire au patient = dès que possible
 - De construire le questionnaire : questions + modalités de réponse



Aspects de l'hygiène des mains inclus

- Disponibilité des distributeurs de PHA au plus près des soins
- Prérequis à l'hygiène des mains
- Information au patient sur l'hygiène des mains
- Incitation du patient par le soignant à réaliser une HDM
- Hygiène des mains des soignants



Questionnaire retenu : 5 questions



1. Lors de votre hospitalisation, du produit hydroalcoolique était-il disponible dans la chambre ?	<ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Oui, toujours<input type="radio"/> Oui, mais pas toujours<input type="radio"/> Non<input type="radio"/> Je ne m'en souviens plus
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"><input type="radio"/> Jamais<input type="radio"/> Parfois<input type="radio"/> Souvent<input type="radio"/> Je ne m'en souviens plus
3. Lors de votre hospitalisation, avez-vous reçu des informations sur l'hygiène des mains ?	<ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Oui<input type="radio"/> Non<input type="radio"/> Je ne m'en souviens plus
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"><input type="radio"/> Souvent<input type="radio"/> Parfois<input type="radio"/> Jamais<input type="radio"/> Je ne m'en souviens plus
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"><input type="radio"/> Toujours<input type="radio"/> Souvent<input type="radio"/> Parfois<input type="radio"/> Jamais<input type="radio"/> Je ne m'en souviens plus

Premiers tests du questionnaire

- Le questionnaire a été testé sur 18 patients
- Les patients ont été recrutés par les membres du groupe de travail, et se sont portés volontaires pour le test
- Ils ont répondu de manière autonome (parfois avec une aide) au questionnaire
- Résultats : questions pertinentes pour le patient, en nombre suffisant, correctement formulées, modalités de réponses adaptées

Prochaine étape : l'expérimentation nationale

- A débuté le 22 mai 2023
 - Se déroule sur une plateforme pilote : [plateforme pilote e-satis](#)
 - Concerne le secteur MCO dans un premier temps
 - Est basée sur le volontariat : tous les ES qui sont déjà inscrits à e-Satis MCO +48h sont d'emblée inscrits sur la plateforme de test
 - Les ES volontaires sont invités à déposer les mails des patients si possible une fois par semaine (contrairement à e-Satis = 1 fois par mois) → objectif = envoyer le questionnaire au patient le plus tôt possible après la sortie car fait appel à la mémoire+++
- toutes les informations sur [page dédiée HAS expérimentation expérience patient hygiène des mains](#)

Expérimentation questionnaire expérience patient hygiène des mains : modalités opérationnelles sur la plateforme pilote e-Satis

1

L'établissement :



- ✓ **Recueille en continu** des mails des patients (à l'admission, au cours de leur hospitalisation ou à la sortie)

2



- ✓ **Dépose régulièrement** des fichiers de mails patient sur la plateforme sécurisée de l'ATIH : une fois par semaine si possible

3

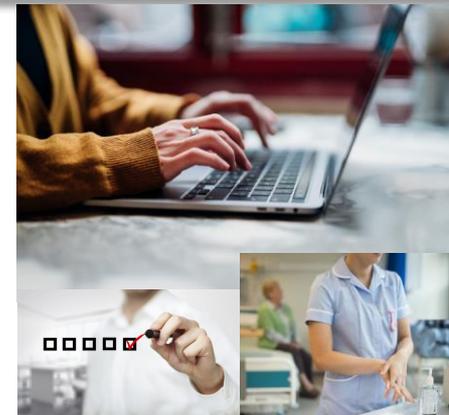


Le mail est envoyé au patient dès que le fichier est déposé sur la plateforme

4

Le patient :

- clique sur le lien présent dans le mail
 - se connecte automatiquement à la plateforme nationale e-Satis
 - et remplit le questionnaire
- Le lien unique est actif pendant 6 semaines



Suite de la validation du questionnaire

- L'expérimentation va se dérouler jusqu'en décembre et peut se prolonger en fonction du nombre de réponses obtenues
- Les réponses des patients vont permettre d'évaluer la validité du questionnaire
- En fonction des résultats :

Soit le questionnaire est revu et une nouvelle version est construite puis une autre expérimentation est programmée pour la tester



Soit le questionnaire est validé et le cycle de développement de l'indicateur peut se poursuivre (définition et validation du classement des établissements en vue du déploiement national)



Nos travaux sur

www.has-sante.fr

