

ExPRIMez-vous ! Recueil des PRIMs au sein du centre hospitalier de Bourg-en-Bresse

Dr Alban Guibert
Centre hospitalier de
Bourg-en-Bresse

PRIMs = EI patients

- complémentaires des signalements effectués par les personnels
- finalité commune l'amélioration de la qualité et de la sécurité des actes et parcours de soins.
- nécessité des méthodes et des organisations particulières

Evolution du recueil des PRIMs sur le CHB

- Inscription projet qualité et présentation aux instances
- Modification du questionnaire de satisfaction
⇒ questionnaire de recueil d'expérience patient
- Mise en place d'entretiens de sortie d'hospitalisation

QUESTIONNAIRE DE RECUEIL D'EXPÉRIENCE SUR VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL

Améliorer votre prise en charge, mieux répondre à vos attentes tels sont les objectifs des professionnels du centre hospitalier. C'est pourquoi votre expérience nous intéresse.

Nous vous remercions de bien vouloir consacrer quelques instants à ce questionnaire et de le remettre :

- au personnel du service dans lequel vous avez été hospitalisé,
- dans le support mural prévu à cet effet dans le couloir de ce service,
- au personnel du bureau des admissions à l'occasion des formalités de sortie,
- ou par courrier au centre hospitalier de Bourg en Bresse – Service qualité – 900 route de Paris – CS 90401 - 01012 Bourg en Bresse cedex.

Le Directeur

Service : Hospitalisation : programmée
 en situation d'urgence

Nom et prénom (facultatif) : Date de sortie :/...../.....

VOTRE PARCOURS ET VOTRE PRISE EN CHARGE

Avant votre séjour et lors de votre arrivée à l'hôpital, les différents professionnels que vous avez rencontrés :

- vous ont délivré assez d'informations pour préparer votre séjour à l'hôpital :
 Oui tout à fait Oui en partie Non sans avis Je ne suis pas concerné(e)
- vous ont aidé à votre arrivée à l'hôpital :
 Oui tout à fait Oui en partie Non sans avis Je ne suis pas concerné(e)
- vous ont remis un livret d'accueil :
 Oui Non

Méthode: questionnaire de recueil de l'EP

Globalement sur l'ensemble de vos soins, selon vous, les professionnels de santé ont :

- pris en compte les erreurs et/ou les problèmes éventuels survenus en lien avec vos soins :
- Oui tout à fait Oui en partie Non Sans avis Je ne suis pas concerné(e)

Si réponse « Non », merci de préciser :

.....

APPRÉCIATION GLOBALE DE VOTRE SÉJOUR

D'une façon générale, êtes-vous satisfait(e) de votre séjour dans notre établissement :

- Oui tout à fait Oui en partie Non Sans avis

Qu'avez-vous retenu de négatif avant et pendant votre hospitalisation ?

.....

1^{ers} résultats: questionnaire de recueil de l'EP

- Janvier à juin 2020
- 791 questionnaires recueillis
- 441 EI patients signalés

dont 13 concernant les soins (principales thématiques : prise en charge médicamenteuse, prise en charge de la douleur, continuité des soins).

	CENTRE HOSPITALIER DE BOURG EN BRESSE	Code : ENR QUA	
		Rév : 1	Page : 1/2
GRILLE ENTRETIEN EXPERIENCE PATIENT			

Service :

Pôle :

Date de rencontre :

Lieu de rencontre :

Parcours patient :

A- Avant l'admission

Avez-vous toujours eu les informations dont vous aviez besoin pour comprendre votre maladie, vos examens, vos traitements médicamenteux ?

Oui toujours Oui souvent Non Je ne sais plus

Les explications sur votre prise en charge ont-elles été suffisamment claires ?

Oui toujours Oui souvent Non Je ne sais plus

Avez-vous reçu une information concernant la mise en place d'un isolement ?

Oui tout à fait Oui en partie Non Je ne sais plus

Avez-vous pu participer aux décisions qui ont été prises concernant votre prise en charge ?

Oui toujours Oui souvent Non Je ne sais plus

	CENTRE HOSPITALIER DE BOURG EN BRESSE	Code : ENR QUA	
		Rév : 1	Page : 1/2
GRILLE ENTRETIEN EXPERIENCE PATIENT			

Service :

Rôle :

Avez-vous constaté des dysfonctionnements dans votre prise en charge (EIAS) ? OUI NON
Si oui, pouvez-vous me préciser à quel moment ?.....

A- Avant l'admission

Avez-vous toujours eu les informations dont vous aviez besoin pour comprendre votre maladie, vos examens, vos traitements médicamenteux ?

Oui toujours Oui souvent Non Je ne sais plus

Les explications sur votre prise en charge ont-elles été suffisamment claires ?

Oui toujours Oui souvent Non Je ne sais plus

Avez-vous reçu une information concernant la mise en place d'un isolement ?

Oui tout à fait Oui en partie Non Je ne sais plus

Avez-vous pu participer aux décisions qui ont été prises concernant votre prise en charge ?

Oui toujours Oui souvent Non Je ne sais plus

1^{ers} résultats : entretiens de sortie d'hospitalisation

- Réalisés en avril 2020, en secteur COVID, dans le cadre du RETEX de la crise COVID
- 7 entretiens réalisés
- 1 EI associé aux soins déclaré par le patient (concernant la continuité des soins en période de nuit).

Faisabilité et intérêt

- Remplissage des questionnaires excellent, taux de retour à suivre
- Retour des patients après les entretiens très satisfaisant
- Évènements signalés pertinents et non déclarés par ailleurs

Limites

- Nécessite de mieux préciser le périmètre et la définition d'un PRIM

Perspectives (1)

Sur les modalités de recueil des PRIMs:

- Diversifier les modalités de recueil
- Faire évoluer le questionnaire de recueil de l'expérience patient
- Développer les entretiens de sortie d'hospitalisation et leur appropriation par les équipes
- Inclure dans le recueil des PRIMs des courriers de réclamation reçus par l'établissement
- Reclassifier en PRIMs des EI déclarés par les soignants pour les patients

Perspectives (2)

- Sensibiliser les personnels au recueil et la transmission des EI constatés par le patient tout au long de son parcours de soins
- Réaliser une campagne de sensibilisation des usagers à la déclaration des EI
- Impliquer les RU dans le recueil

Sur le traitement des PRIMs:

- Développer les modalités de réponse au patient déclarant,
- Inclure les EI patients dans les circuits d'analyses existants (traitement de ces EI en CREX, RMM, Patient Traceur, etc...).

- Approche complémentaire
- Axe 1 du projet Ma santé 2022
- Périmètre des PRIMs à mieux définir



FAVORISER LA QUALITÉ ET REPLACER LE PATIENT AU COEUR DU SOIN

Favoriser la qualité, c'est assurer au patient qu'il recevra le bon soin par le bon professionnel au bon moment (la pertinence des soins), c'est prendre davantage en compte son vécu et ses retours d'expérience, mais aussi lui donner accès à une information qui lui permette de devenir acteur de sa santé.

Une approche multimodale de recueil et la sensibilisation des personnels et des usagers à ces signalements devraient permettre d'améliorer la pertinence et l'exhaustivité des déclarations.