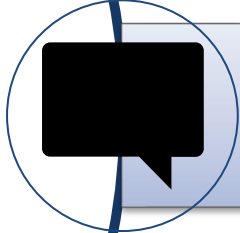


Le recueil de l'expérience patient par la méthode du shadowing

Avant de commencer



Merci de ne pas activer vos caméras et micros



Vous pouvez dialoguer avec nous via le « chat »



A la fin de la présentation, merci de consacrer quelques minutes au remplissage du questionnaire de satisfaction

Le shadowing



1. Qu'est-ce que c'est ?



2. A quoi ça sert ?



3. Comment ça fonctionne ?



4. Quel lien avec la Certification ? Quelles perspectives ?



1. Qu'est-ce que c'est ?

Le shadowing

Le *shadowing* consiste à suivre un patient volontaire sur un segment de son parcours en recueillant en temps réel son ressenti, exprimé de façon verbale et non verbale.

Cette méthode a pour objectif de définir ce qui est réellement important pour le patient sur un parcours de soins et répondre au mieux à ses besoins.

= Recueil de l'expérience du patient

Objectif général

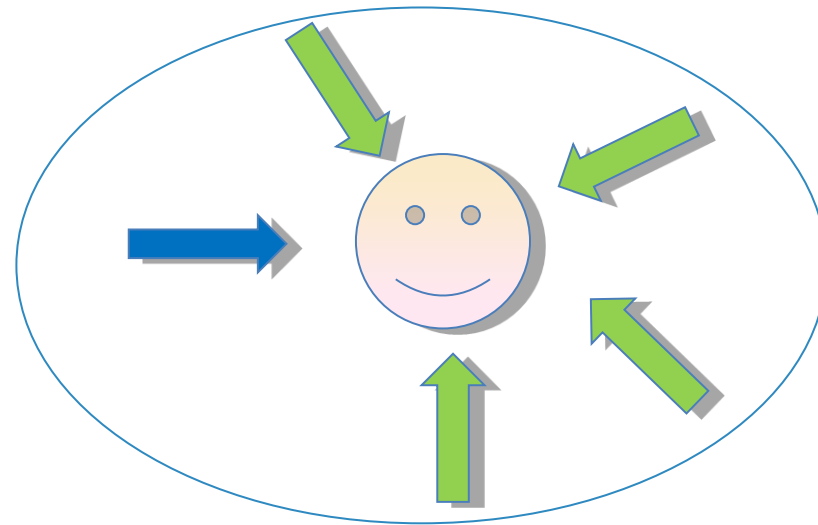
- Améliorer l'expérience du patient et /ou de son entourage sur un parcours donné

Objectifs spécifiques

- Voir le parcours à travers les yeux du patient
- Prendre des décisions d'amélioration
- Mettre en place des actions pour améliorer l'expérience des patients

Qu'évalue-t-on avec le shadowing ?

- L'impact des soins et de tout ce qui entoure les soins sur le ressenti du patient



Environnement des soins

Ce n'est pas une évaluation
des pratiques professionnelles!

Définition Expérience patient

C'est l'ensemble **des interactions et des situations vécues** par une personne ou son entourage au cours de **son parcours de santé**. Ces interactions sont façonnées à la fois par **l'organisation de ce parcours** mais aussi par **l'histoire de vie** de la personne concernée - Institut Français de l'Expérience Patient

Ensemble des perceptions, des interactions et des faits vécus par les patients et leurs proches tout au long de la trajectoire de soins et de **services** - BEEP Montréal



2. A quoi ça sert ?

Changer de perspective pour rejoindre celle du patient



Un changement de perspective....

« Par la considération apportée à la perspective du patient, les professionnels peuvent saisir une réelle opportunité de faire évoluer leurs propres pratiques »

L'expérience patient part du vécu, du point de vue du patient, des patients, de la famille, des accompagnants, selon leurs attentes, leurs objectifs et leurs besoins.

➔ 41 % des Français estiment que leurs objectifs et attentes ne sont pas assez pris en compte par les établissements de santé français (selon Odoxa, enquête expérience et satisfaction patient 2018).

Un changement de perspective....

L'expérience patient invite à considérer le patient non pas seulement par rapport à la pathologie dont il souffre mais comme **une personne à part entière avec sa personnalité, ses préoccupations, ses attentes**

L'expérience patient ne se limite pas à la relation entre le patient et l'équipe médicale mais concerne aussi **les interactions sur tout son parcours de soins/sante** (en amont d'une consultation ou d'une hospitalisation tout comme l'organisation du retour au domicile)

L'expérience patient **se distingue de la notion de satisfaction**

Ce que n'est pas l'expérience patient

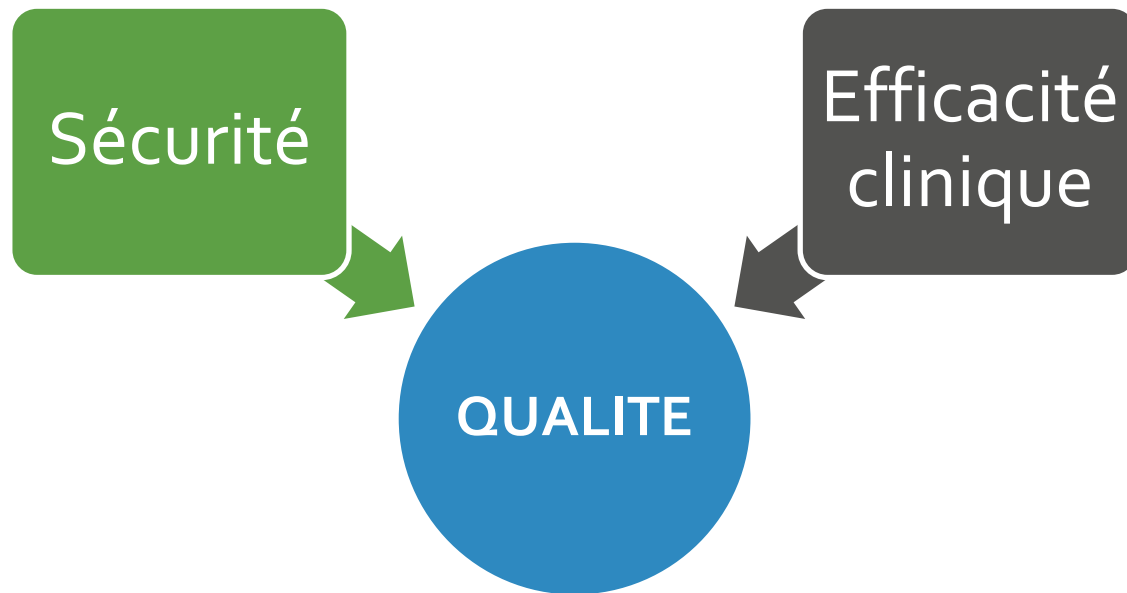
- **Recueil de la satisfaction** : démarche plus descendante qui consiste à demander leurs avis aux patients sur les sujets définis par l'établissement (absence de retour aux patients)



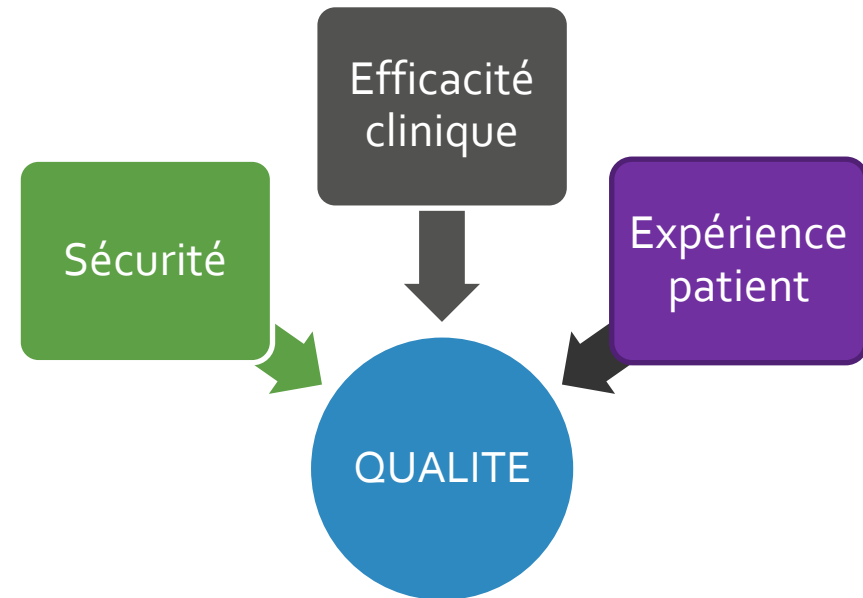
**Des soins de qualité ne signifient
pas nécessairement une bonne
expérience pour le patient**

La qualité des soins en 2... puis 3 dimensions

AVANT



MAINTENANT



Les 5 composantes des « soins centrés sur la personne »

- **L'information** : les individus participent aux décisions concernant leur santé et leurs soins. Des informations « *sur-mesure* » « *compréhensibles* » et « *utiles* » pour l'individu
- **La communication** : moyen par lequel les informations sont « *transmises, discutées et adaptées* ». il est nécessaire que les professionnels de santé pratiquent **l'écoute active** mais également qu'ils puissent donner des **explications compréhensibles** aux patients
- **L'implication des personnes dans les décisions qui les concernent** : être impliqué dans tous ses choix, dans le respect de ses valeurs et de ses préférences propres.

Les 5 composantes des « soins centrés sur la personne »

- **La planification des soins** : cela va plus loin que les simples questions cliniques, il permet de prendre des décisions sur la manière d'organiser sa prise en charge, en incluant tous les aspects de sa vie personnelle. La planification des soins permet donc aux patients d'identifier **leurs objectifs de vie**, pas seulement de santé. Elle est particulièrement adaptée pour les personnes atteintes de maladies de longue durée/ maladies chroniques et lors de situations complexes

Les 5 composantes des « soins centrés sur la personne »

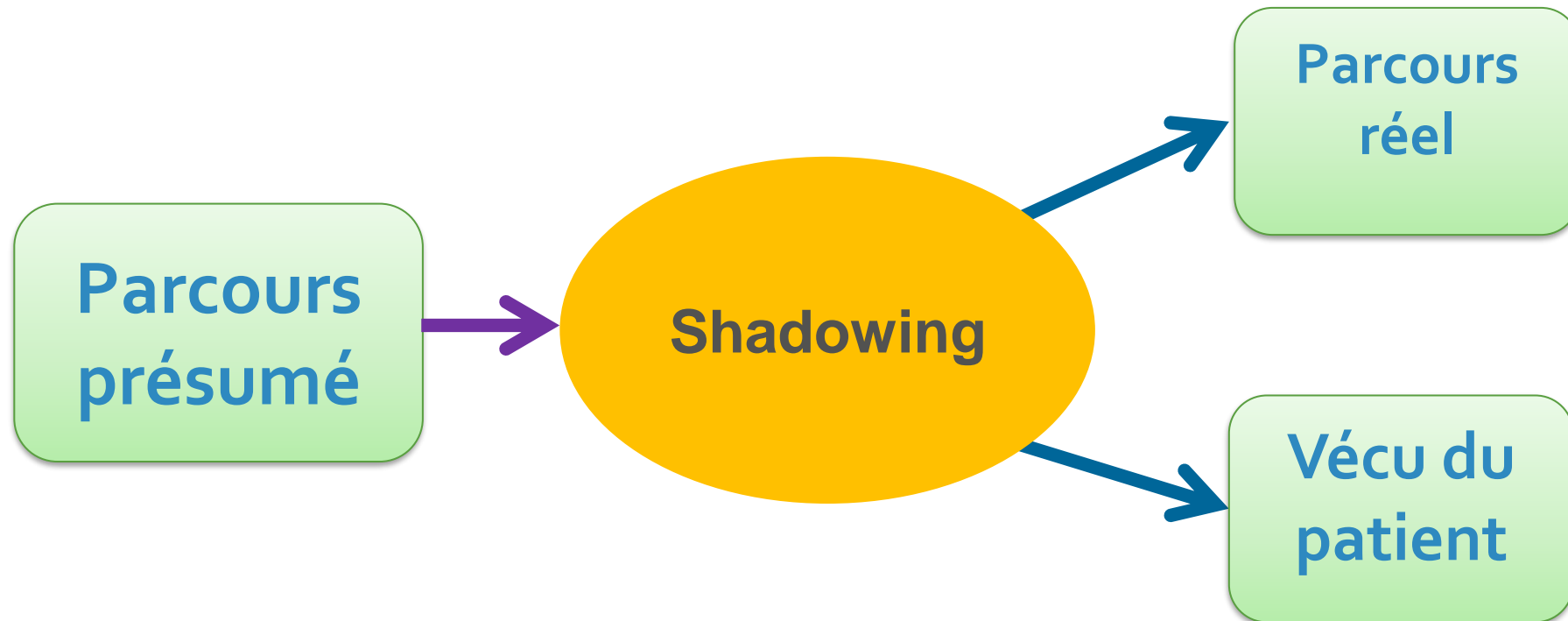
La coordination des soins : c'est le système de santé qui s'adapte à la personne et non l'inverse.

La plupart des enquêtes d'expérience patient ne sont d'ailleurs pas conçues pour mesurer l'expérience lors des interfaces de prise en charge et identifier les problèmes liés à la coordination de soins (fonctionnement en silo)



3. Comment ça fonctionne ?

Le Shadowing



Le principe

- **Suivi du patient sur un parcours prédéfini en recueillant en temps réel :**
 - les étapes du parcours : qui, où ?
 - la durée de chaque étape
 - le vécu du patient et/ou de son entourage

En pratique

Une méthode en 6 étapes

1. Choix du parcours
2. Choix du « suiveur »
3. Préparation du suivi
4. Accueil du patient
5. Suivis puis compilation des suivis
6. Analyse et plan d'action

Que doit observer et noter le suiveur ?

- Les étapes du parcours de soin
- Combien de temps dure chaque étape
- Les commentaires, questions, difficultés exprimées par le patient et son entourage
- Les interactions entre professionnels et avec les patients. Les commentaires et difficultés exprimées par les professionnels
- Les documents éventuellement reçus par les patients (s'en procurer un exemplaire)
- Ses impressions, observations et idées d'amélioration

« Comment voudriez-vous être traités ? »

- Interactions entre professionnels
- Processus
- Décoration des locaux
- Bruit
- Confort
- Redondances sur le parcours
- Omissions
- ...

Quelques exemples d'actions



Information patient

- déroulement du séjour
- lors d'un retard'



Organisation

- accueil des patients
- urgences
- planning de bloc



Formation

- règles d'hygiène
- installation du patient
- parcours d'intégration
- savoir être



Matériel

- porte manteau
- chemises de bloc enfant



4. Quel lien avec la certification ? Quelles perspectives ?

Lien avec la Certification

- Attente de la HAS au travers du manuel : Engagement des patients et des usagers
- « Expérience patient »
 - Critère 1.1.17 recueil l'expérience et la satisfaction du patient
- Quelles sont les méthodes disponibles en France ?

La révolution des PROMS, de PREMS... et de la santé : recueillir l'opinion des patients pour piloter le système de santé

- Les PROMS (Patient-reported outcomes measures) évaluent les résultats des soins. Les PROMS génériques sont des questionnaires généraux qui explorent des questions importantes pour l'ensemble des patients, quel que soit leur problème de santé. Les questions portent sur l'impact sur la vie globale, sur leur qualité de vie ou sur des dimensions plus spécifiques comme le fonctionnement physique.
- Les PROMS spécifiques complètent le dispositif et mesurent les résultats touchant à une pathologie particulière (diabète) ou à un groupe de pathologies (le cancer), un domaine (douleur), une population (enfants), ou une partie du corps (yeux).

La révolution des PROMS, de PREMS... et de la santé : recueillir l'opinion des patients pour piloter le système de santé

- Les PREMS (Patient-reported experience measures) s'intéressent à **la manière dont le patient vit l'expérience des soins** : satisfaction (information reçue), vécu subjectif (attention portée à la douleur) et objectif (délais d'attente), relations avec les prestataires de soins

Dans tous les cas, il s'agit de questionnaires courts (10 à 20 questions), remplis par le patient à plusieurs étapes de sa prise en charge, incluant des recueils à distance, quand il est rentré à domicile.

i-SATIS

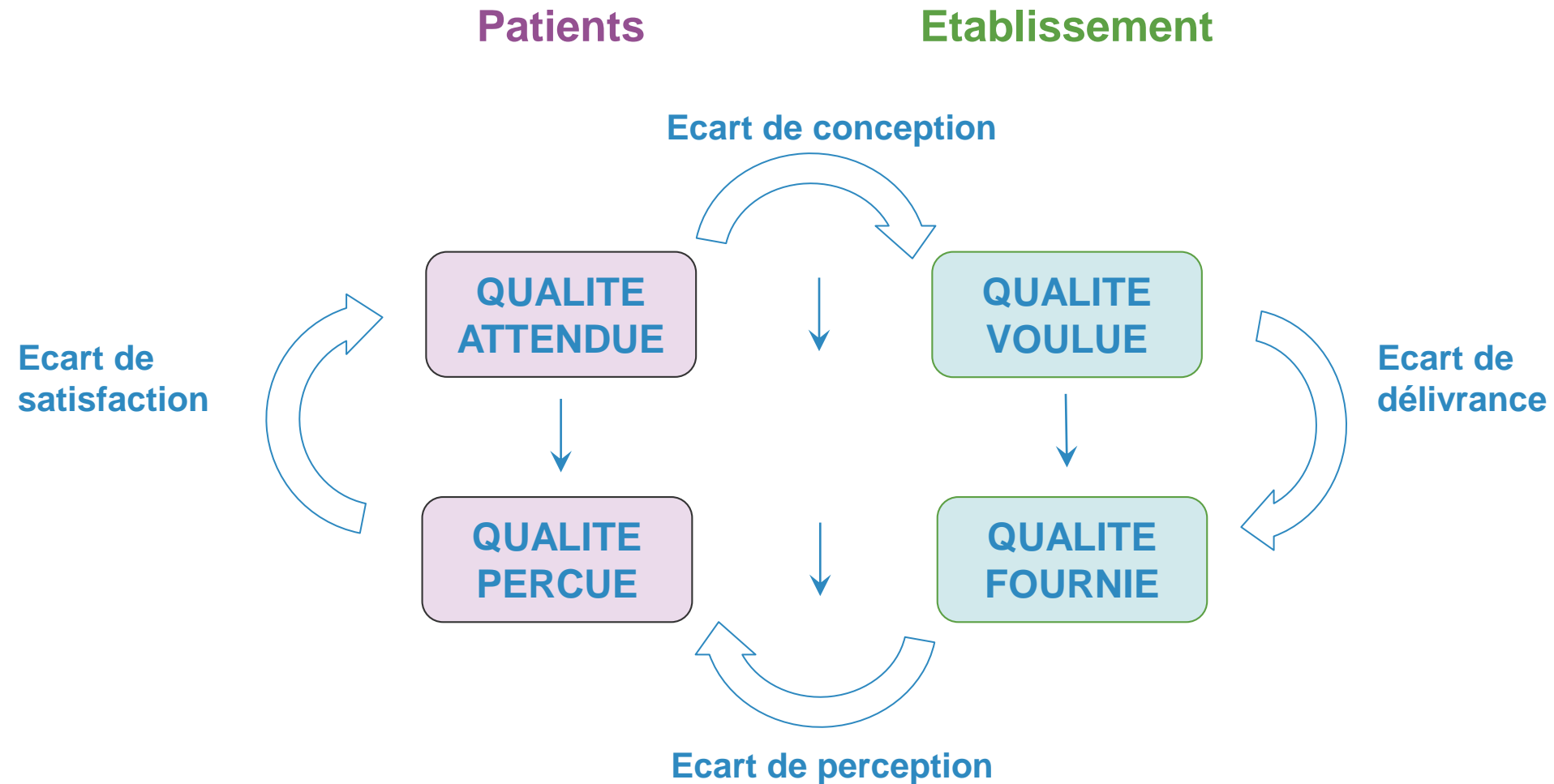
La Haute Autorité de Santé (HAS) développe des indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS), et particulièrement des PROMS et PREMS avec l'indicateur i-SATIS sur la satisfaction du patient et son expérience des soins.

e-SATIS évalue la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés plus de 48 heures dans un établissement de santé de médecine, chirurgie et obstétrique (MCO) « e-Satis +48h MCO », et a été étendu plus récemment à la [Mesure de la satisfaction des patients hospitalisés en chirurgie ambulatoire \(e-Satis MCOCA\)](#)

Shadowing et Patient traceur...différentes mais complémentaires

	PATIENT TRACEUR	SHADOWING
Perspective	Parcours patient	Parcours patient
Objectifs d'évaluation	Pratiques professionnelles Organisation	Impact sur le vécu du patient/usager des pratiques et des organisations
Source d'information	dossier, entretiens professionnels et patient <u>a posteriori</u> À partir d'un référentiel	Recueil <u>en temps réel</u> auprès du patient de son ressenti A partir d'une « page blanche »
Valorisation	Méthode EPP et méthode de visite de certification	Outil « Bientraitance »

La qualité des soins : variations selon l'observateur



**«J'ai appris que les gens oublieront
ce que vous avez dit, ils oublieront
ce que vous avez fait mais ils
n'oublieront jamais ce que vous leur
avez fait ressentir»**

Maya Angelou, poète afro-américain

Nos prochains Rendez-V'Outils



Retrouvez notre rendez-vous gratuit et mensuel dans sa nouvelle formule

- Décryptage d'un outil ou d'une méthode en lien avec la Certification
- Suivi d'une heure d'échange (adhérents uniquement)

Thème	Date 9h-11h
La communication en équipe	25 juin 2021
La pertinence des soins	3 septembre 2021
Le leadership	1 ^{er} octobre 2021
Les PREMS'S et PROM'S	5 novembre 2021
Le recueil de la parole du patient	10 décembre 2021

CEPPRAAL — contact@ceppraal-sante.fr — 04-72-11-54-60

