

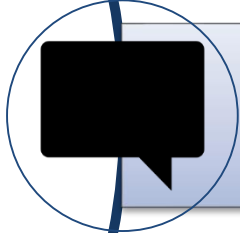


# Les PREM<sup>s</sup> et les PROM<sup>s</sup>

# 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

# Les PREMs et les PROMs



1. De quoi parle-t-on?



2. A quoi ça sert ?



3. Comment ça fonctionne ?



4. Quel lien avec la Certification ? Quelles perspectives ?



## 1. De quoi parle-t-on?

# PROMS : Définition

- **PROMs** (Patient-reported outcomes measures) = indicateurs qui évaluent les résultats des soins du point de vue du patient.
- Notion de Outcome  
« Outcome » = le résultat du soin
  - Notion ancienne : mesure par les équipes de l'impact du soin  
Ex : réhospitalisation à 24h après chirurgie ambulatoire (indicateur d'outcome)
  - Les PROMs sont de nouveaux indicateurs d'outcome intégrant le point de vue du patient  
Ex : Qualité de vie après chirurgie

## 2 catégories de PROMs

- Les PROMS spécifiques à une pathologie ou à un groupe de patients qui mesurent le résultat clinique par le patient lui-même
  - PROMs promus par la HAS (guides d'utilisation disponibles)
    - ✓ Prise en charge des patients à risque ou atteints de bronchopneumopathie
    - ✓ Syndrome coronarien chronique
    - ✓ PTH, PTG
    - ✓ Colectomie
- Les PROMs génériques, utilisables quelle que soit la pathologie, qui touchent la qualité de vie
  - ✓ Exemples : EQ-5D, SF-36/SF-12 (raccourci)...

# Définition PREMs

- **PREMs** (Patient reported Experience measures) = indicateurs qui mesurent l'expérience des patients

- 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

- 1 seul indicateur validé par la HAS en français : e-SATIS



## 2. A quoi ça sert ?



# Les PREMS et les PROMS participent à la démocratie sanitaire

- C'est avant tout donner la parole au patient concernant les résultats et l'expérience de ses soins :
  - Des indicateurs mesurant ce qui compte réellement pour le patient
  - Recueil direct auprès du patient
  - Publication des résultats permettant au patient de s'orienter dans le système de soins

# Les PREMS et les PROMS pour l'amélioration de la qualité des soins

- Constat
  - Besoin d'indicateurs de résultat fiables qui évaluent la réponse aux attentes des patients
  - Besoin d'une vision complémentaire de la qualité des soins
  - Besoin de comparaison (entre établissements, entre régions, entre pays)
- Les premiers recueils du point de vue des patients remontent aux années 1970. Leur utilisation en routine s'est généralisée à partir des années 1990 dans les pays anglo-saxons

# Intérêts des PROMS et des PREMS : modèle à 3 NIVEAUX

- **MICRO : Relation Soigné Soignant**

- Décision partagée ; meilleure communication entre patient et professionnel de santé ; meilleur suivi ; suivi des symptômes des patients ; renforcement de l'observance des traitements

- **MESO: Pour l'établissements de soins**

- Intérêt majeur des PREMS sur le plan organisationnel : détermination des axes d'améliorations, instauration d'évaluations, de feed-back

- **MACRO: Au niveau politique**

- Monitoring de la Santé Publique, évaluation de nouvelles technologies, mesure de performance du système de santé, financement à la qualité et à la pertinence des soins,



### 3. Comment ça fonctionne ?

- On peut schématiquement, distinguer 2 situations :
  - Une situation avec des outils PROMS/PREMS existants
  - Une situation avec des outils PROMs/PREMs inexistantes

# Situation d'un outil PREMS existant

- Exemple du questionnaire e-Satis +48h MCO

Exemple 1 : Avez-vous reçu un livret d'accueil pour les patients ?					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Je ne me souviens plus		
Exemple 2 : Avez-vous bénéficié d'une écoute attentive des médecins ou des chirurgiens ?					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Jamais	<input type="checkbox"/> Rarement	<input type="checkbox"/> Parfois	<input type="checkbox"/> Souvent	<input type="checkbox"/> Toujours
Exemple 3 : Avez-vous reçu spontanément (sans le demander) des explications sur votre état de santé, votre traitement, vos soins, etc. ?					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Jamais	<input type="checkbox"/> Rarement	<input type="checkbox"/> Parfois	<input type="checkbox"/> Souvent	<input type="checkbox"/> Toujours
Exemple 4 : Que pensez-vous de la clarté des réponses des médecins ou des chirurgiens du service ?					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Mauvaise	<input type="checkbox"/> Faible	<input type="checkbox"/> Moyenne	<input type="checkbox"/> Bonne	<input type="checkbox"/> Excellente
Exemple 5 : Que pensez-vous du soutien des infirmier(e)s ou des aide-soignant(e)s qui vous ont pris(e) en charge ?					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Mauvaise	<input type="checkbox"/> Faible	<input type="checkbox"/> Moyenne	<input type="checkbox"/> Bonne	<input type="checkbox"/> Excellente

# Exemple du questionnaire e-Satis +48h MCO

- Etape 1 : Mise en place du recueil
  - Est facilitée par l'utilisation d'un questionnaire existant
  - Leviers : Implication des usagers (CDU, RU, Patients partenaires)
    - Pour améliorer la participation des patients, pour communiquer au sujet de l'enquête
  - Difficultés possibles : peu de retours par les patients, difficultés logistiques à la mise en place de l'enquête, identification des relais au sein des équipes pour promouvoir l'enquête et inciter les patients

# Exemple du questionnaire e-Satis +48h MCO

- Etape 2 : Analyse
  - Est facilitée car outil validé permettant des comparaisons
  - Leviers : faire participer les professionnels de santé et les usagers
    - Opportunité de co-construction avec les professionnels et les usagers des actions d'amélioration
  - Difficultés
    - Recueillir des réponses
    - Analyser les verbatims



# Exemple du questionnaire e-Satis +48h MCO

- Etape 3 : Restitution
  - Prévoir des modalités efficaces de restitution de l'enquête
  - Identifier des porteurs de projet pour les axes d'amélioration retrouvés
  - Mise en place des actions et assurer leurs pérennisations : Rôle de la planification dans un horizon temporel
  - Evaluation des actions
  - Leviers : restitution des résultats en impliquant les professionnels de terrain et les usagers

# PROMs inexistant dans la littérature

## L'exemple d'un lauréat de l'appel à projet de la HAS

- SSR le CHILLON du Groupe UGECAM Bretagne et Pays de la Loire spécialisé en addictologie
- PROMs lié au suivi des patients alcoolodépendants en sortie d'hospitalisation

# PROMs inexistant dans la littérature La démarche du SSR ValRosay

- Projet : mise en place d'une chambre thérapeutique pour les patients en rééducation post AVC
  - Autonomisation en vue d'un retour à domicile dans un cadre personnalisé
  - Co-construction patient/soignant : contrat autour de son projet de soins et de son projet de vie
  - Patient associé à la synthèse
- La suite logique au projet :
  - Recueil de la perception du patient autour de cette nouvelle approche patient partenaire
  - Maintien du lien ville hôpital par la diffusion d'un questionnaire **co-construit avec** et autoadministré par le patient qui permet à l'équipe soignante de soutenir le patient avant son admission en hôpital de jour



**4. Quel lien avec la certification?  
Quelles perspectives ?**

# Conclusion

- Une offre d'indicateurs qui s'élargit
  - 1 PREMs validé
  - De plus en plus de PROMs spécifiques mais sur des champs limités (pathologies chroniques, chirurgies courtes ambulatoires)
  - Offre plus importante de PROMs génériques
- Des indicateurs qui complètent les autres démarches et apportent un autre regard
  - Recueil de la satisfaction
  - Indicateurs de pratiques cliniques
  - Patient traceur
  - Amppati/shadowing
  - Récit patient...

# Expériences à l'étranger et perspectives

- A l'étranger, des PROMS existent pour un grand nombre de pathologies :
  - Suivi de patients avec une insuffisance cardiaque chronique : CHFQ (Canada)
  - Qualité de vie des patients Insuffisant Hépatique LDQOL (USA)
  - Suivi post-chirurgie pour une ostéo-arthrite du genou/de la hanche KOOS (Suède)
- Des utilisations diverses
  - Publication des résultats
  - Intégration des mesures dans les modèles de paiement
- Projets PaRIS et ICHOM

# Lien avec la Certification

- Attente de la HAS au travers du manuel : Engagement des patients et des usagers ; culture de l'évaluation du résultat
- Evaluation du résultat
  - Critère 2.4-01 Les résultats cliniques sont analysés par l'équipe et se traduisent par des plans d'actions d'amélioration dont les effets sont mesurés
  - Critère 2.4-02 Les équipes mettent en place des actions d'amélioration fondées sur l'évaluation de la satisfaction et de l'expérience du patient

# Lien avec la certification

- « Expérience patient »
  - Critère 1.1.17 recueil l'expérience et la satisfaction du patient
  - Critère 3.2-01 L'établissement promeut toutes les formes de recueil de l'expression du patient



# Points d'attention pour utiliser ou développer des PROMs ou PREMs

- Soutien et engagement de la gouvernance
- Compétences au sein de l'équipe pour recueillir la parole du patient
- Climat favorable à la prise en compte des avis des patients
- Equipes mûres pour développer le partenariat patient et co-construire les outils
- Partir de projets pilotes

# Les prochains RDV'Outils

Thèmes	Dates (9h-10h) suivi d'1h réservée à nos adhérents
Le recueil de la parole du patient	4 mars
Le patient traceur	1 avril
Les rencontres de sécurité	6 mai
Le briefing	3 juin
La mesure de la culture de sécurité	7 octobre
Le module Leadership	18 novembre
La revue de pertinence des soins	2 décembre

# Bibliographie

- E-provide (banque d'outils PROMS/PREMS) : <https://eprovide.mapi-trust.org/>
- Qualité des soins perçue par le patient – Indicateurs PROMS et PREMS : Panorama d'expériences étrangères et principaux enseignements. HAS : [https://www.has-sante.fr/jcms/p\\_3277049/fr/qualite-des-soins-percue-par-le-patient-indicateurs-proms-et-prems-panorama-d-experiences-etrangees-et-principaux-enseignements](https://www.has-sante.fr/jcms/p_3277049/fr/qualite-des-soins-percue-par-le-patient-indicateurs-proms-et-prems-panorama-d-experiences-etrangees-et-principaux-enseignements)
- Guides PROMS spécifiques de la HAS
  - Syndrome coronarien chronique et BPCO:  
[https://www.has-sante.fr/jcms/p\\_3276907/fr/aide-a-l-utilisation-des-proms-en-pratique-clinique-courante](https://www.has-sante.fr/jcms/p_3276907/fr/aide-a-l-utilisation-des-proms-en-pratique-clinique-courante)
  - PTH, PTG, Colectomie :  
[https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2019-10/iqss\\_2019\\_aide\\_utilisation\\_proms\\_eds.pdf](https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2019-10/iqss_2019_aide_utilisation_proms_eds.pdf)

# Vos questions

