



# Le recueil de la parole du patient

RDV'Outil du 4 mars 2022

# 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 recueil de la parole du patient



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 ?

# La parole de l'usager

## Aujourd'hui: 20 ans de la Loi Kouchner !

- **Expérience patient :**
  - Interactions des patients et de leurs proches avec une organisation de santé, et susceptibles d'influencer leur perception tout au long de leur parcours de santé.
  - C'est la part du **vécu**, du point de vue du patient, de la famille, des accompagnants, **selon leurs attentes, leurs objectifs et leurs besoins.**

# La parole de l'utilisateur

- **Satisfaction patient:**

- Perception de celui-ci sur le niveau de satisfaction de ses exigences.
- C'est les réponses à ses besoins et ses attentes apportées par l'organisme (ici: organisme de soins)

Norme ISO 9000

- Parole de l'utilisateur (patient et entourage):

- **Vécu, expérience** dans un objectif d'amélioration des parcours de santé

# La parole de l'utilisateur

- **96% des patients** se disent **prêts à partager** leur vécu, leur expérience, pour permettre d'améliorer la qualité des soins qu'ils reçoivent. (Sondage Institut Montaigne et Kantar, 2019)

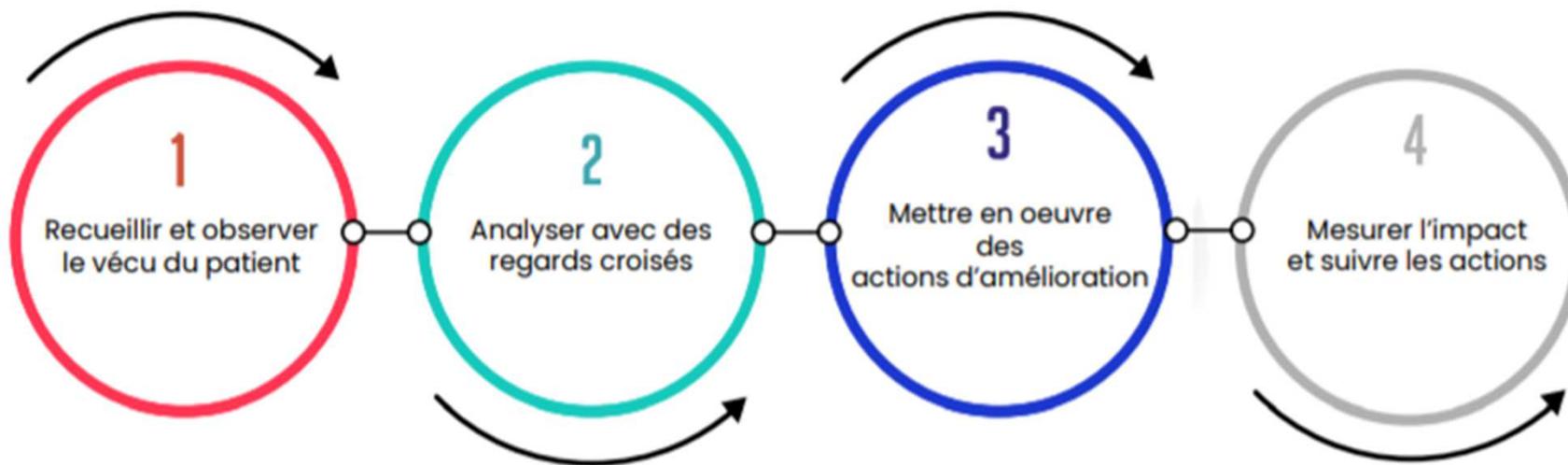
Mais...

- **la plupart des usagers ne trouvent pas l'occasion de le faire.**  
Baromètre annuel de l'Institut Français de l'Expérience Patient (IFEP)

# La parole de l'utilisateur

- Constats représentatifs des utilisateurs:
  - Manque d'écoute des besoins des patients par les professionnels de santé (problème de communication)
  - Nécessité du temps et un changement de posture
- Pourquoi la parole de l'utilisateur est importante ?
  - Savoir expérientiel différent d'un savoir scientifique/profane
  - Une vision de la qualité des soins propre à l'utilisateur

**05. Améliorer l'expérience patient en 4 étapes :**



"S'engager pour améliorer l'expérience patient" Guide de France Asso Santé et de l'IFEP



2. A quoi ça sert ?

# La parole de l'utilisateur

- Contexte de démocratie sanitaire
  - Engagement des personnes
  - Faire participer les patients à côté d'autres opérateurs

## *Pourquoi ?*

- \*Améliorer efficacité et impact des soins
- \*Dynamiser la vie démocratique
- \*Lutter contre les exclusions

## *Participation ?*

- \***Réponse à un besoin commun** (qualité des soins) et **mener un projet concret** --> Implication des usagers **dans processus de changement**

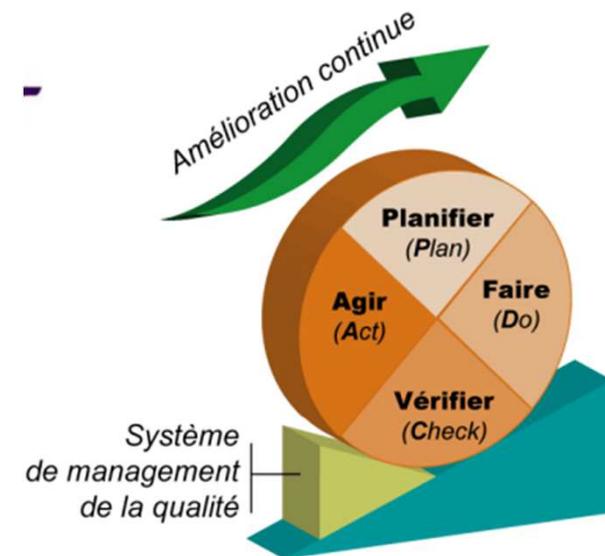
# La parole de l'usager

- Pourquoi utiliser la parole des usagers ?
  - Faire du patient un partenaire de l'équipe pour l'amélioration de qualité des soins
  - Ne pas penser « à la place de » mais penser ensemble
  - Gommer les écarts de conception
  - **Améliorer la qualité et des services et des soins**

# La parole de l'utilisateur

- Élément clé pour:
  - Projet d'établissement
  - Démarche d'amélioration de la qualité de la prise en charge du patient
- **"Nous avons tendance à améliorer ce que nous évaluons"**

David C. Leach, Executive director of the accreditation council for graduate medical education, USA. Quality in Health Care, 2004



# Place du patient dans l'évaluation de la qualité des soins

**La qualité ne se décrète pas, elle se mesure :**

- des outils,
- les traitements en eux-mêmes et de leur impact
- les résultats en santé
- la satisfaction des usagers
- l'expérience des usagers

# La qualité des soins : variations selon l'observateur

## *selon les patients :*

vision de la qualité des soins plus orientée sur le vécu des soins : la communication avec les soignants, les délais d'obtention d'un rendez-vous, les conditions hôtelières d'un séjour dans un établissement de soins, etc.

## *selon la famille, les aidants :*

être informés, écoutés, soutenus en temps voulu,  
avoir confiance dans le déroulé de la prise en charge

EVOLUTION DEPUIS 20 ANS : un patient plus qu'informé, il est engagé  
Ses attentes sont recueillies pour améliorer la qualité et la sécurité

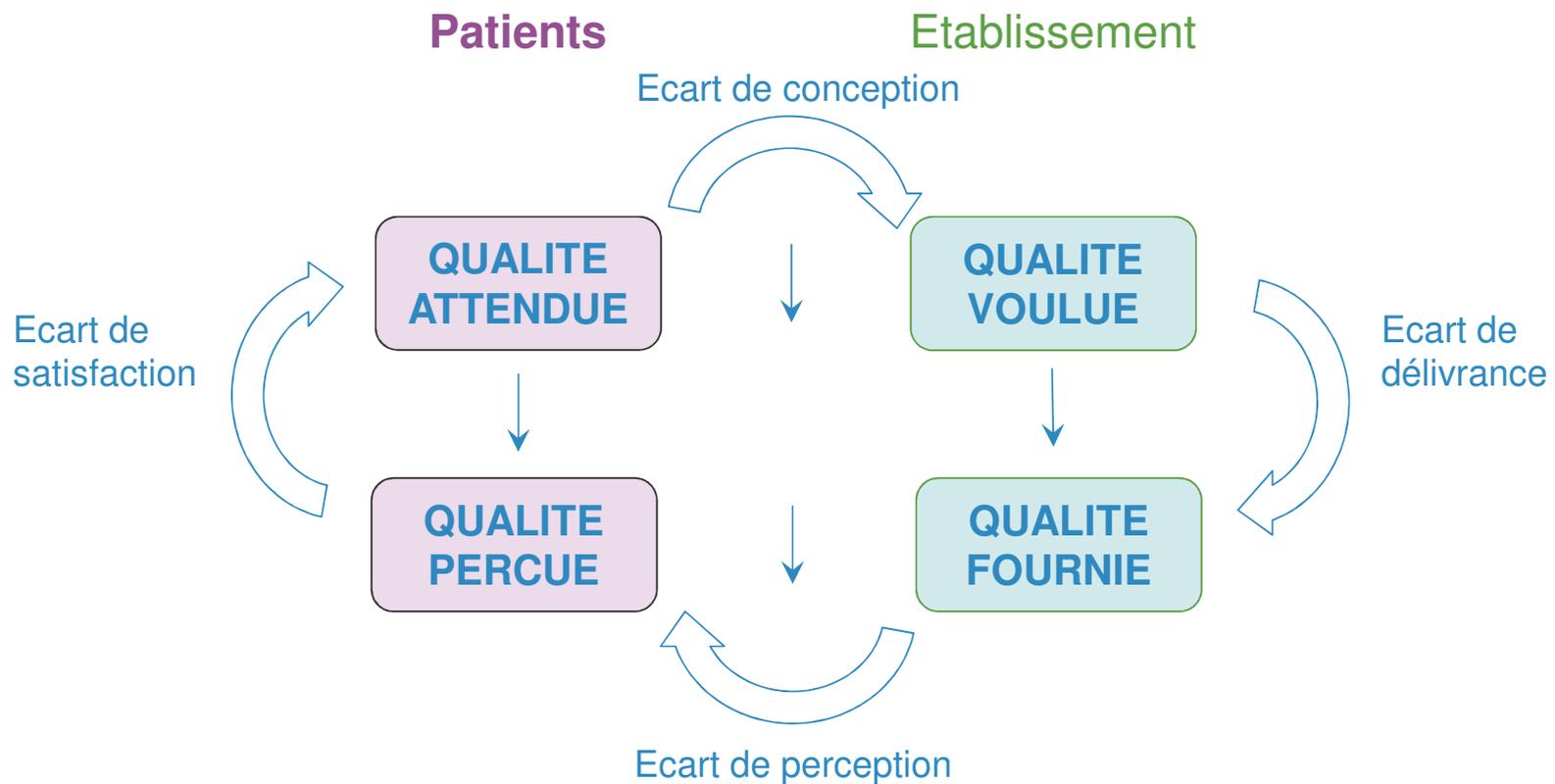
# La qualité des soins : variations selon l'observateur

## *selon les professionnels de santé :*

L'excellence technique, les compétences professionnelles, la relation avec le patient,

les moyens opérationnels structurels et matériels pour répondre de manière optimale aux besoins et aux attentes des patients

# La qualité des soins : variations selon l'observateur





3. Comment ça fonctionne ?

# Parole des usagers: Outils de recueil

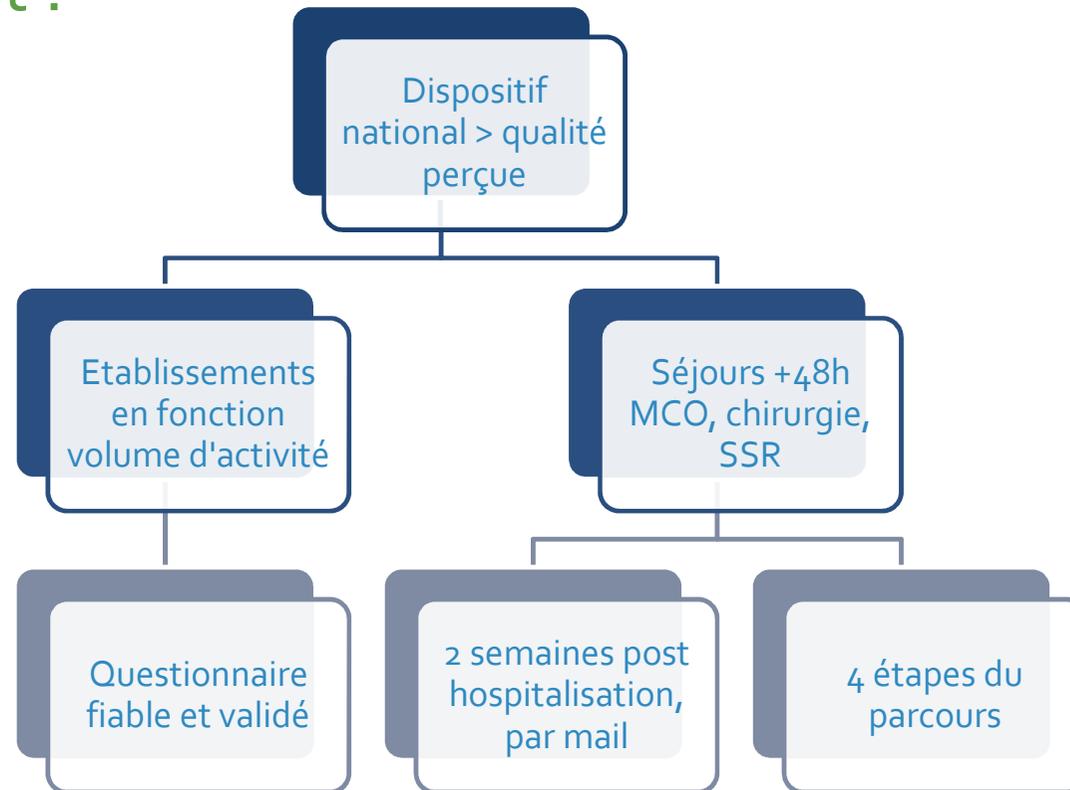
- Questionnaire de sortie, enquête téléphonique après la sortie, étude plaintes et réclamations...

Mais...

- Il existe peu d'outils standardisés
- Un, en français, développé par HAS: **e-Satis = PREMs**  
(Patient reported Experience measures) = indicateurs **qui mesurent l'expérience des patients**

# Outil e-Satis

Qu'est-ce que c'est ?

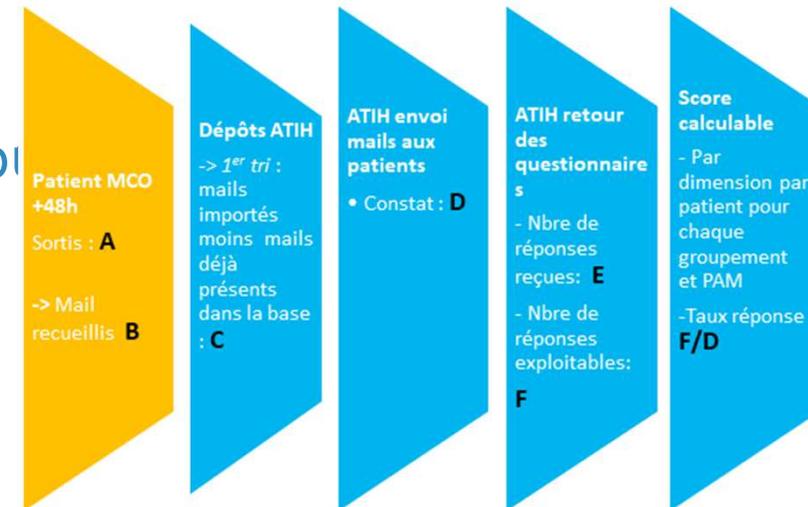


# Outil e-Satis

Qu'est-ce que c'est ?

– Divers outils de communication et d'information pour professionnels de santé mis à disposition

– Dépôt adresses mail patients tous les 15 jours nationale e-Satis



# Outil e-Satis

Qu'est-ce que c'est ?

– **Résultats QUANTI (questions fermées/données structurées, 63 questions)**

\*Résultats détaillés par établissement

\*Calculs indicateurs (scores satisfaction et d'expérience) pour comparaison entre établissements

\*Rapports annuels

– Résultats QUALI (commentaires libres, expression libre, 2 questions)

## Résultats nationaux

**73,3/100**

Score national de satisfaction globale et d'expérience

**44,1 %** des établissements de santé ont les meilleurs résultats



**878** établissements de santé ont participé au dispositif et sont classables



**445 223** Questionnaires de patients complets et exploitables

Explication : [Questionnaire](#)

Pour aller plus loin : [Résultats détaillés](#)

## Résultat décomposé



Scores nationaux de satisfaction et d'expérience par étapes du parcours de soins

La campagne nationale e-Satis +48h MCO comprend des réponses de patients du 1<sup>er</sup> octobre 2020 au 30 septembre 2021

Nombre de questionnaires patients complets : 445 223

Année de la campagne

○ 2020

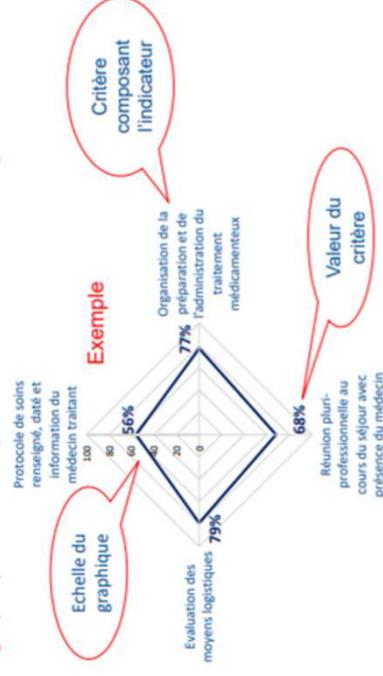
● 2021



Indicateurs

- Score national de satisfaction globale et d'expérience
- Satisfaction vis-à-vis de l'accueil
- Satisfaction vis-à-vis de la prise en charge médicale
- Satisfaction vis-à-vis de la prise en charge paramédicale
- Satisfaction vis-à-vis de la chambre
- Satisfaction vis-à-vis des repas
- Satisfaction vis-à-vis de l'organisation de la sortie

Pour chaque indicateur mesuré par un score, un graphique en radar présente le résultat décomposé.



# Outil e-Satis

## Qu'est-ce que c'est ?

- Résultats QUANTI (questions fermées/données structurées, 63 questions)
- **Résultats QUALI (commentaires libres, expression libre, 2 questions)**
- \*Exportables pour chaque établissement pour identifier un problème ou valoriser des aspects
- \*Pas (encore) analysés par HAS mais données brutes par établissement

# Outil e-Satis

## Qu'est-ce que c'est ?

- Résultats QUANTI (questions fermées/données structurées, 63 questions)
- **Résultats QUALI (commentaires libres, expression libre, 2 questions)**
- \*Saisine HAS pour exploitation nationale (1er semestre 2022) puis reproductible et valorisable pour les établissements
- \*Analyses: descriptives et qualitatives avec extraction de thèmes

# Outil e-Satis

Qu'est-ce qu'on en fait ?

## – Informer le grand public (Niveau MACRO)

\* Comparaison des résultats par établissement sur le site de la HAS (mis à jour 1 fois/an) ou du ministère de la santé et des solidarités

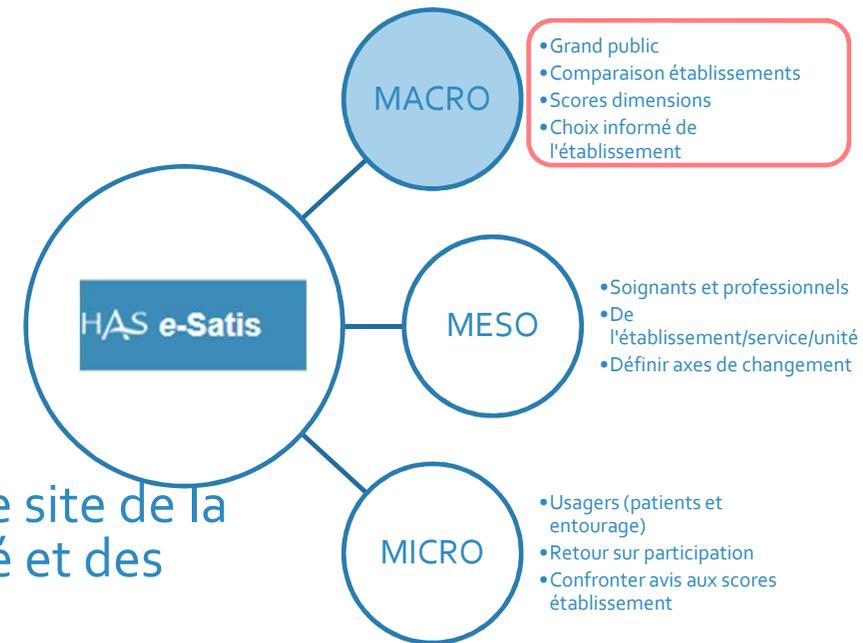
\* Score par dimension sur anciennement Scope Santé (nouveau site en construction)

### **Comment:**

\* Afficher à l'accueil + site internet de l'établissement

### **Objectif:**

\* Choix informé d'un établissement



# FOCUS sur l'outil e-Satis

Qu'est-ce qu'on en fait ?

– Informer les soignants/professionnels de santé  
(Niveau MESO)

\*Présenter les résultats de l'établissement (du service et de l'unité si possible)

**Comment:**

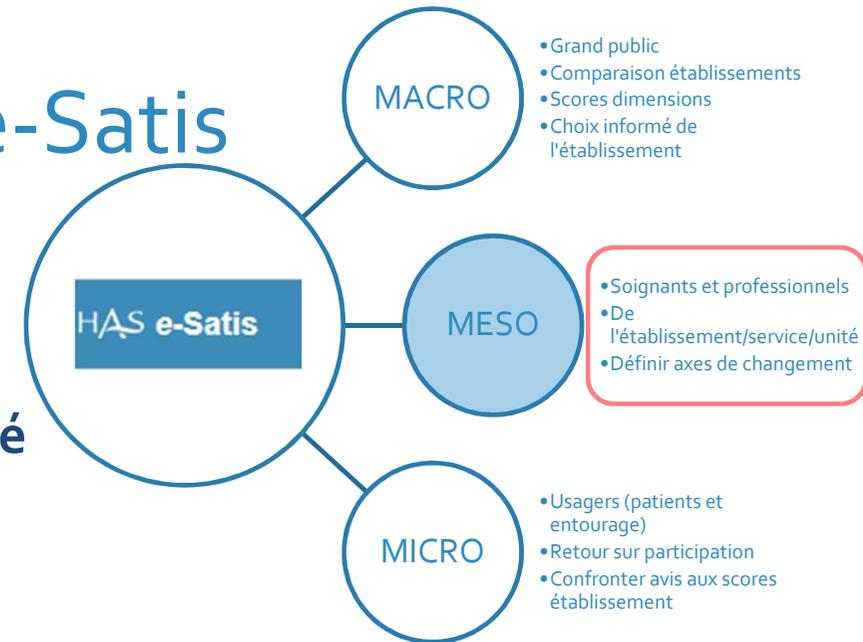
\*Communication par mails ou affiches

\*Séance d'étude des résultats en CDU par exemple

**Objectif:**

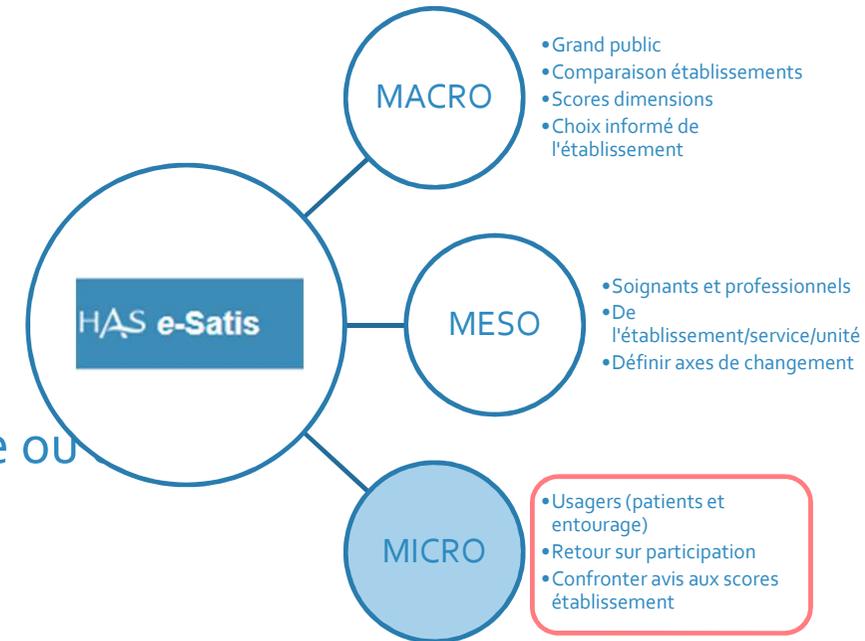
\*Définir les axes de changements

\*Retours sur leurs pratiques



# Outil e-Satis

Qu'est-ce qu'on en fait ?



## – Informer les patients (Niveau MICRO)

Présenter les résultats de l'établissement (du service ou l'unité si possible)

### *Comment:*

- \*Affiches différents endroits
- \*En commission des usagers
- \*Présentation à des patients présents dans le service ?

### *Objectifs:*

- \*Faire un retour de leur réponse au questionnaire e-Satis
- \*Confronter leur avis aux scores de l'établissement
- \*Définir des axes de changements

# Outil e-Satis

- But des indicateurs comme e-Satis, augmenter:
  - Attention aux attentes de l'utilisateur
  - Transparence
  - Participation à la décision
  - Confiance dans le système de santé et ses professionnels
- ✓ Levier pour entendre et comprendre besoins et attentes

( Projet Régional Pays de la Loire, P.24-25)



4. Quel lien avec la certification ? Quelles perspectives ?

# Démarche qualité

- Ensemble des actions que mène l'établissement pour développer la **satisfaction de ses patients**
- la démarche qualité repose sur différents facteurs : **prise en compte des besoins** ; implication de la direction pour associer l'ensemble du personnel à cette démarche ; réflexion collective sur les ressources nécessaires; adhésion du personnel à la mise en œuvre des actions qualité ; mise à disposition d'outils de mesure de la qualité les décisions s'appuient sur

# Recueillir la parole de l'utilisateur....

- Inscrit dans la loi depuis 1996 !

Article L. 1112-2 du Code de la santé publique : « La qualité de la prise en charge des patients est un objectif essentiel pour tout établissement de santé. Celui-ci doit procéder à une évaluation régulière de leur satisfaction, portant notamment sur les conditions d'accueil et de séjour. Les résultats de ces évaluations sont pris en compte dans la certification définie aux articles L. 6113-3 et L. 6113-4.

Chaque établissement remet aux patients, lors de leur admission, un livret d'accueil auquel est annexée la charte du patient hospitalisé, conforme à un modèle type arrêté par le ministre chargé de la santé. »

Article R. 1112-67 du Code de la santé publique : « Tout hospitalisé reçoit avant sa sortie un questionnaire destiné à recueillir ses appréciations et ses observations. »

# La certification

- **Critère 1.1-17** Le patient est invité à faire part de son expérience et à exprimer sa satisfaction
- **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
- **Critère 3.2-01** L'établissement promeut toutes les formes de recueil de l'expression du patient
- **Critère 3.3-01** La gouvernance fonde son management sur la qualité et la sécurité des soins
- **Critère 3.7-02** L'établissement prend en compte le point de vue du patient dans son programme d'amélioration de la qualité

# La certification

- **Patient traceur** : l'évaluateur interroge le patient sur sa satisfaction (idem lors du traceur ciblé)
- **Utilisation des ISQQ** pendant la visite de certification:
  - taux de satisfaction e-Satis

# Conclusion

- Impliquer le patient dans la stratégie d'établissement



- Prendre en compte la parole du patient pour évolution des pratiques



- Des soins de qualité et de proximité permettant rapprochement entre qualité voulue et qualité délivrée



# Vos questions

