



Comité de Coordination de
l'Évaluation Clinique et de la
Qualité en Nouvelle Aquitaine
www.ccecqa.fr

Webinaire 11/04/2023

L'expérience patient et les événements indésirables : Prendre en compte le récit du patient pour améliorer la prise en charge



Dr Marike Grenouillet; Médecine Interne-Réanimation médicale-Urgences CCECQA
Fanny Genolini; Chargée de mission en éducation thérapeutique et expérience patient CCECQA

www.ccecqa.fr



La notion de l'expérience patient est polysémique

- Différentes façons de la recueillir
- De l'utiliser
- De la reconnaître
- De la valoriser

Le recueil de "l'expérience patient" : Donner au patient le pouvoir de participer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.





Une approche centrée sur la qualité et sécurité des soins

- Mesure du résultat des soins sur la qualité de vie
- PROMS génériques / spécifiques
- Banque d'items PROMIS

Mesure de la qualité des soins au niveau des organisations de santé

- S'intéressent à la manière dont le patient vit l'expérience de ses soins
- PREMS / e-satis HAS
- Paiement Financement qualité IFAQ



L'expérience patient dans la certification et l'accréditation

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

« 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

Dans la certification

Chapitre : les équipes de soins

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

Les résultats de l'expérience et de la satisfaction des patients participent à l'objectivation de la qualité du service rendu aux patients. Ces données, analysées en équipe, enrichissent la démarche d'amélioration continue de la qualité des prises en charge.

Tout l'établissement Standard

Éléments d'évaluation	
<p>Professionnels</p> <ul style="list-style-type: none"> Les équipes recueillent, analysent et mettent en place des actions d'amélioration pour l'évaluation de la satisfaction du patient. Les équipes recueillent, analysent et mettent en place des actions d'amélioration pour l'expérience patient. Les équipes recueillent, analysent et mettent en place des actions d'amélioration pour les réclamations et les éventuelles plaintes. Les équipes connaissent les éventuelles recommandations établies par la commission des usagers et mettent en place, lorsqu'elles existent, des actions d'amélioration. Les représentants des usagers participent à la campagne de recueil de la satisfaction et de l'expérience du patient, à l'analyse des résultats et à la mise en place des actions d'amélioration. 	Parcours traceur

Ajustement 2023

Les équipes recueillent, analysent et mettent en place ...

Les RU participent ...

Critère 2.4-02 Les équipes améliorent leurs pratiques en se fondant sur la satisfaction et l'expérience de leurs patients

Les résultats de l'expérience et de la satisfaction des patients participent à l'objectivation de la qualité du service rendu aux patients. Ces données, analysées en équipe, enrichissent la démarche d'amélioration continue de la qualité des prises en charge.

Tout l'établissement Standard

Éléments d'évaluation	
<p>Professionnels</p> <ul style="list-style-type: none"> Les équipes recueillent, analysent et mettent en place des actions d'amélioration pour l'évaluation de la satisfaction du patient. Les équipes recueillent, analysent et mettent en place des actions d'amélioration pour l'expérience patient. Les équipes recueillent, analysent et mettent en place des actions d'amélioration pour les réclamations et les éventuelles plaintes. Les représentants des usagers participent à la campagne de recueil de la satisfaction et de l'expérience du patient, à l'analyse des résultats et à la mise en place des actions d'amélioration. 	Parcours traceur

Dans la certification

Chapitre : l'établissement

Critère 3.2-01 L'établissement promeut toutes les formes de recueil de l'expression du patient

Le recueil et l'expression du point de vue du patient participent à la politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins de l'établissement et contribuent à rendre le patient acteur de ses soins.

Son expression peut prendre différentes formes : des enquêtes de satisfaction et des questionnaires sur l'expérience des patients. L'exploitation doit se faire en lien avec la commission des usagers (CDU) et les résultats doivent être restitués à l'échelle de l'établissement pour alimenter les actions d'amélioration de la qualité dans les services de soins ou plateaux techniques.

Tout l'établissement **Standard**

Recherche dans le PAQSS
d'actions d'amélioration
provenant de l'analyse de la
satisfaction / expérience patient

Éléments d'évaluation



Gouvernance

- L'établissement **soutient le** recueil de la satisfaction des patients avec e-Satis (ou autres dispositifs complémentaires, le cas échéant).
- Les mesures promouvant la participation des patients à e-Satis sont adaptées en fonction des résultats suivis par la gouvernance. Des **questionnaires** de satisfaction développés intra-établissement, en lien avec la commission des usagers, peuvent venir compléter le dispositif national e-Satis.
- L'établissement promeut et favorise l'élaboration et l'exploitation de **questionnaires spécifiques** sur l'expérience patients dans les unités de soins ou plateaux techniques (PREMS) ou sur le résultat de leur santé de leur point de vue (PROMS).

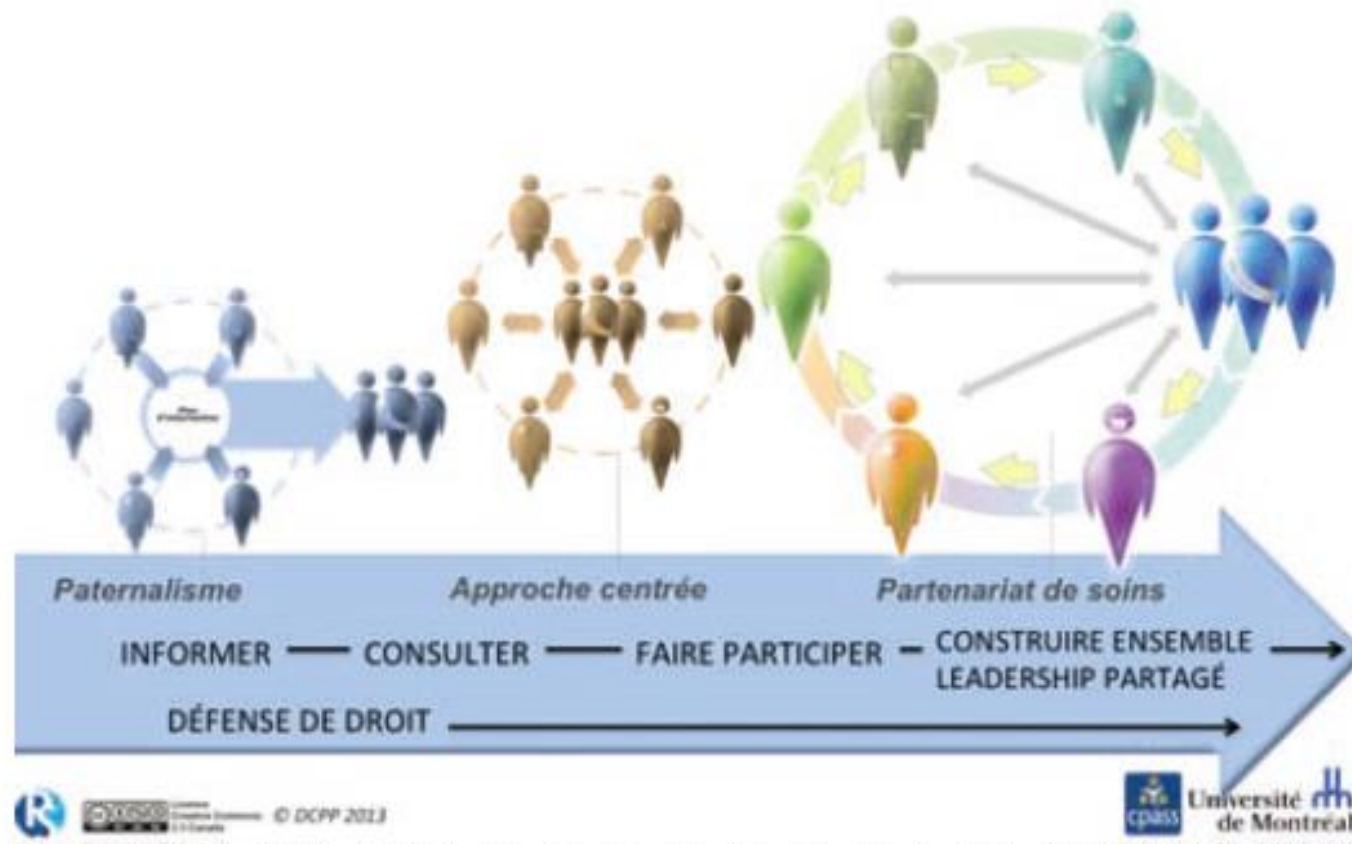
Professionnels

- L'exploitation des résultats e-Satis est restituée aux unités de soins pour alimenter leurs actions d'amélioration de la qualité.

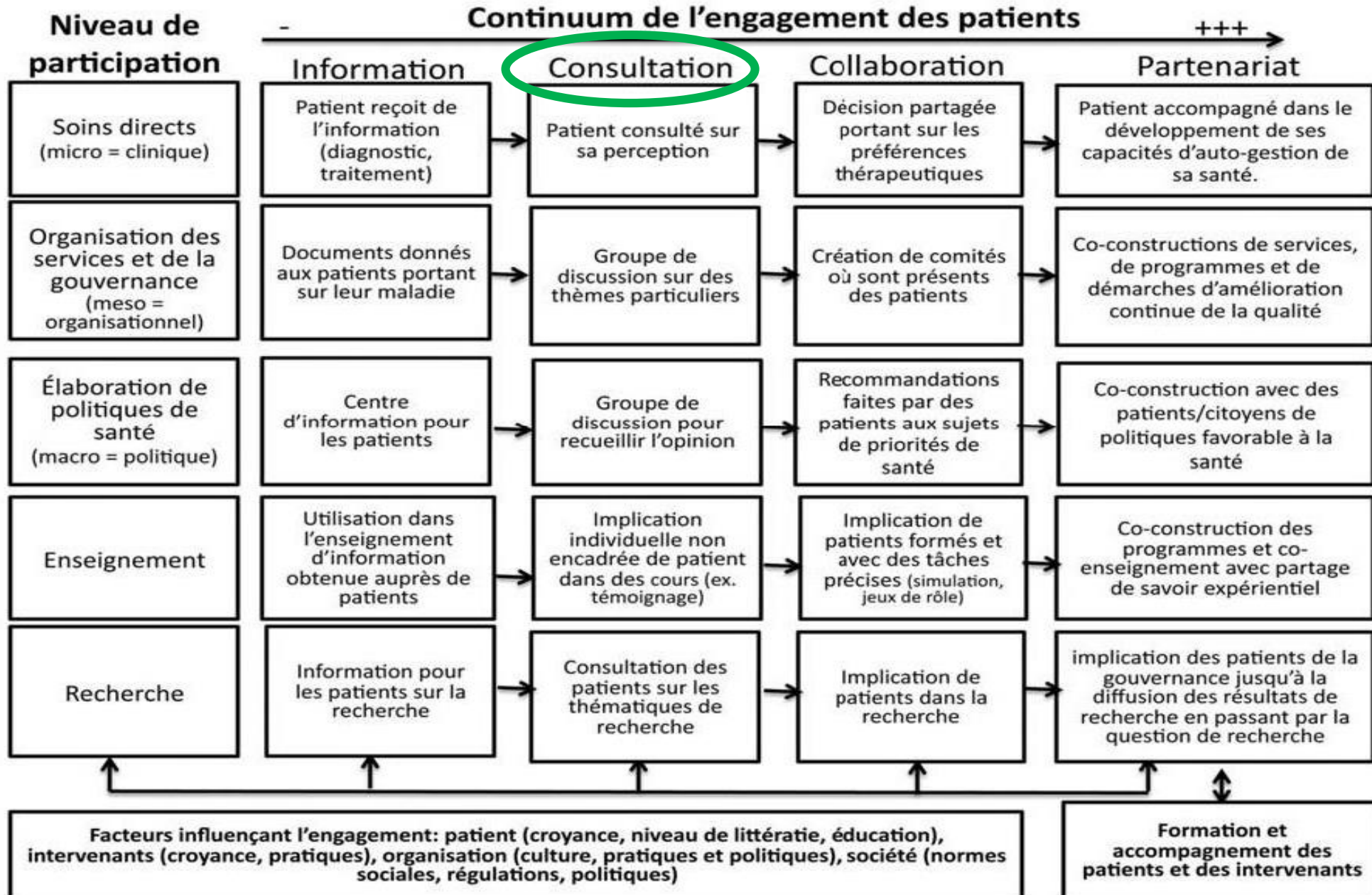
Représentants des usagers

- Les résultats des enquêtes de satisfaction et des questionnaires sur l'expérience patients sont analysés en collaboration avec les représentants des usagers et présentés à la commission des usagers (art. R. 1112-80).

Le modèle « patient partenaire » et ses prédécesseurs



Marie-Pascale Pomey et Al. **Le « Montreal model » : enjeux du partenariat relationnel entre patients et professionnels de la santé.** Santé publique volume 27 / N° 1 Supplément - janvier-février 2015



En quoi le récit de l'expérience patient peut-il faciliter la prévention des évènements indésirables et l'amélioration de la qualité et sécurité des soins?

- L'expérience patient est le résultat d'une interaction entre le patient et le soignant.



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*.

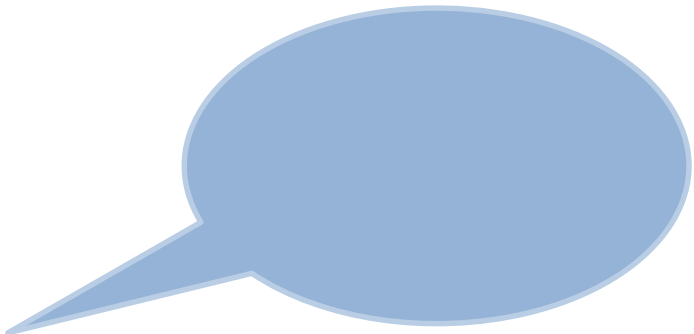
(*): définition inspirée par le [Beryl Institute](#)



Echange d'information continu entre le médecin, le soignant, le milieu médical et le patient

Retour d'expérience d'un médecin (médecine interne)

- L'organisation des consultations pour laisser une place au récit du patient .
- L'élaboration d'un diagnostic dans des situations complexes.
- Prise en compte de la circulation des informations entre les professionnels pour réduire les événements indésirables .





Avant tout ...

Différents soignants, différentes circonstances

Différents temps d'échanges entre soignants à propos
du / des patients



La rencontre du patient

Quelles que soient les circonstances : on commence par se parler ...

En Consultation, hospitalisation, visite à domicile, télé consultation....

Le soignant met en place une stratégie de prise en charge en fonction des paroles échangées :

- Motif de consultation*
- Demandes de l'équipe /soignant qui prennent en charge le patient*
- Ce que le patient /sa famille expose comme problématiques*
- La demande du patient /les questions du soignant*

Echanges à propos de l'expérience patient

Une hospitalisation aux soins intensifs est une expérience qui peut laisser des souvenirs et un vécu pouvant susciter des difficultés, des questionnements et des incertitudes.

Cet espace de parole bienveillant est à disposition de tout patient ayant séjourné en unité de soins intensifs.

Vous pourrez rencontrer d'autres patients et certains intervenants ayant participé de près ou de loin à vos soins.

« La parole au patient » pour trouver des solutions aux défis en soins de santé

ORIGINAL RESEARCH



Relationship between patient reported experience (PREMs) and patient reported outcomes (PROMs) in elective surgery

Nick Black, Mira Varaganum, Andrew Hutchings



Organisation pour développer expérience patient

- 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

Expérience patient en santé mentale

Feedback : recueillir l'expérience patient

Publié le 24 mars 2021



Avec le projet de recherche Feedback, une plateforme informatique vise à systématiser le recueil de l'expérience patient en psychiatrie, afin d'améliorer la qualité des soins.

Le projet *Feedback* est porté par le Centre d'études et de recherches sur les services de santé et qualité de vie (Ceress), avec Aix-Marseille Université et l'Assistance publique-hôpitaux de Marseille (AP-HM). Il propose à des patients suivis en psychiatrie de partager leurs expériences de la maladie et des soins via une plateforme informatique en prenant en compte deux types de mesures : les Prems (*Patient-Reported Experience Measures*) (qui concernent le vécu du soin, après une hospitalisation ou une consultation en CMP par exemple) et les Proms (*Patient-Reported Outcomes Measures*) (qui s'intéressent à la perception par le patient de son état de santé, sa qualité de vie, les effets secondaires des traitements par exemple).

patients suivis en psychiatrie de partager leurs expériences de la maladie et des soins via une plateforme informatique en prenant en compte deux types de mesures : les Prems (*Patient-Reported Experience Measures*) (qui concernent le vécu du soin, après une hospitalisation ou une consultation en CMP par exemple) et les Proms (*Patient-Reported Outcomes Measures*) (qui s'intéressent à la perception par le patient de son état de santé, sa qualité de vie, les effets secondaires des traitements par exemple).

La prise en compte du point de vue du patient par les professionnels de santé est en effet un levier important d'amélioration de la qualité des soins (1). Cependant, ces mesures Prems/Proms demeurent insuffisamment utilisées en pratique clinique courante. Une plateforme informatique nationale dédiée à ce recueil pourrait favoriser leur diffusion et utilisation par les professionnels, et in fine améliorer la qualité des soins de psychiatrie. En 2019, les chercheurs ont élaboré, grâce à un financement de l'Agence technique de l'information sur l'hospitalisation (Atih), des questionnaires Prems/Proms pour trois pathologies : la schizophrénie, les troubles bipolaires et la dépression.

A la suite de ce premier travail, il s'agit aujourd'hui de démontrer l'intérêt de cette plateforme pour les patients. Une étude randomisée comparative (utilisation de la plateforme versus absence d'utilisation) cherchera à mesurer son impact sur la qualité des soins et les résultats de santé (amélioration des symptômes et de la qualité de vie, diminution des rechutes). Environ 300 patients recrutés par 20 à 30 psychiatres dans différents contextes de soin et suivis pendant 12 mois vont compléter les questionnaires de cette plateforme. Une demande de financement est en cours dans le cadre du Programme de recherche sur la performance du système de soins (Preps).

- **Contact : L. Boyer, chef du Service information médicale, AP-HM, Laurent.BOYER@ap-hm.fr**

1- Fernandes S, Fond G, Zengjidian XY, Baumstarck K, et al. French premium Group. Measuring the Patient Experience of Mental Health Care: A Systematic and Critical Review of Prems. *Patient Prefer Adherence*. 2020 Nov 3 ; 14: 2147-2161. 2- Boyer L, Lançon C, Baumstarck K, et al. Evaluating the impact of a quality of life assessment with feedback to clinicians in patients with schizophrenia: randomised controlled trial. *Br J Psychiatry*. 2013 Jun ; 2020: 447-53. doi: 10.1192/bjp.bp.112.123463.

Sante Publique

- **Utilisation de la méthode des incidents critiques dans la construction d'un outil de mesure de la satisfaction en psychiatrie**
- [Catherine Pourin](#), [V. Daucourt](#), [Pascale Barberger-Gateau](#)
- Dans [Santé Publique 2001/2 \(Vol. 13\)](#), pages 169 à 177

. 2015 Jan-Feb;27(1 Suppl):S41-50.

- Ce que l'on dit, la façon dont on le dit (mots choisis, attitude, contexte, ambiance, témoins....) peut créer un EI
 - Ce qui n'est pas dit également est parfois à l'origine d'EI
- Tout professionnel de santé est concerné

Vécu d'un évènement indésirable



Évènement indésirable associé aux soins

**L'équipe soignante souhaite
recueillir votre témoignage**

Les PRIMs = Patient-Reported Incidence

Measure :

**C'est l'expérience patient sur la sécurité des
soins ou la sécurité des soins rapportée par les**

Témoignages de patients

- **Thématique 1** : L'écoute de votre médecin par rapport aux symptômes et signes de la maladie.
- **thématique 2** : la chaine de soins et relation avec l'ensemble des professionnels
- **Thématique 3**: comment la relation médecin-patient peut-elle être déclencheur d'une collaboration

conclusion

Qu'est ce que nous apprend l'expérience patient dans une relation plus ou moins accomplie à l'égard du médecin?

Assumer l'incertitude liée au temps long du diagnostic (hypothèse de diagnostic, de pronostic et de traitements)

Le médecin et le patient vont devoir se coordonner avec les autres professionnels.

Quelques ouvrages

Caulier, C. (2019). *Plus jamais seule ! : Quoique. . .*

De Kerangal, M. (2015). *Réparer les vivants*. Editions Gallimard.

Labro, P. (2013). *La traversée*. Editions Gallimard.

Expérience patient: Témoignage du service de chirurgie thoracique et vasculaire du CH de la Côte Basque sur parcours de soins du patient (à partir de la minute 39 du webinaire ci dessous)

- [Comptoir Thématique L' accréditation des équipes 22 nov. 2022](#)

Bibliographie

1. O'Hara JK, Reynolds C, Moore S, Armitage G, Sheard L, Marsh C, *et al.* What can patients tell us about the quality and safety of hospital care ? Findings from a UK multicentre survey study. *BMJ Qual Saf* 2018;27(9):673-82.
2. Fitzsimons B, Cornwell J. What can we learn from patients' perspectives on the quality and safety of hospital care? *BMJ Qual Saf* 2018;27:671-2.
3. Doyle C, Lennox L, Bell D. A systematic review of evidence on the links between patient experience and clinical safety and effectiveness. *BMJ Open* 2013;3(1).
4. Soubeiga D, Demers I, Lavallée M. La mesure de l'expérience patient, une nouvelle approche de sondage pour mieux appréhender la perspective des usagers sur la qualité des soins Le point en administration de la santé et des services sociaux 2014;9(3):6-10.
5. Hostettler S, Kraft E, Bosshard C. La mesure des résultats de santé rapportés par les patients. *Bulletin des médecins suisses* 2018;99(40):1348-51
6. Giles SJ, Lawton RJ, Din I, McEachan RR. Developing a patient measure of safety (PMOS). *BMJ Qual Saf* 2013;22(7):554-62
7. McEachan RR, Lawton RJ, O'Hara JK, Armitage G, Giles S, Parveen S, *et al.* Developing a reliable and valid patient measure of safety in hospitals (PMOS): a validation study. *BMJ Qual Saf* 2014;23(7):565-73.
8. Bjertnaes O, Skudal KE, Iversen HH, Lindahl AK. The patient-reported Incident in hospital instrument (PRIH-I): assessments of data quality, test-retest reliability and hospital-level reliability. *BMJ Qual Saf* 2013;22(9):743-51.
9. Bjertnaes O, Deilkas ET, Skudal KE, Iversen HH, Bjerkan AM. The association between patient-reported incidents in hospitals and estimated rates of patient harm. *Int J Qual Health Care* 2015;27(1):26-30.
10. **JOANNA GOODRICH *et al.* A qualitative study exploring patient shadowing as a method to improve patient-centred care: 10 principles for a new gold standard *International Journal for Quality in Health Care*, 2022, 34(2), 1–7**
11. Neill Ghyslaine, Naïditch Michel, **Pomey Marie-Pascale**, Letourmy Alain. Information, expression et pouvoirs des usagers : pour quelle qualité ?. In: Santé, Société et Solidarité, n°2, 2007. Maîtrise des dépenses de santé ou qualité : faut-il choisir ? pp. 91-93
- 12 Le site de la Haute Autorité de Santé (HAS) : www.has-sante.fr/portail/jcms/r_1498361

Les informations du ministère et autres acteurs publics

Le soutien des associations d'usagers

- ¼ Le lien <https://lelien.fr/>
- ¼ Cadus <https://cadus.fr/lassociation>
- ¼ Aviam France <http://aviamfrance.org/>
- ¼ France Assos Santé - Santé Info Droits :

[Patients as partners: a qualitative study of patients' engagement in their health care.](#)

Pomey MP, Ghadiri DP, Karazivan P, Fernandez N, Clavel N.

PLoS One. 2015 Apr 9;10(4):e0122499. doi: 10.1371/journal.pone.0122499. eCollection 2015.

PMID: 25856569 Free PMC article.



Nos formations

Méthodes de recueil et d'analyse de l'expérience patient

Le 12 juin et le 17 octobre 2023

à ESPACE Condorcet Pessac

9h-17h

Inscription sur le site du Ccecqa:

[Cliquez ici!](#)



Merci de votre attention