

Chapitre 1.

Le patient

Objectif 1.4

L'implication des patients et de leurs représentants dans la vie de l'établissement

En complément de l'engagement individuel du patient dans sa prise en charge, l'engagement du patient ou de ses représentants peut aussi être au service du collectif. Cette implication individuelle au service du collectif peut prendre différentes formes : représentants des usagers, associations de patients, groupe de pairs, patients partenaires... Y recourir renforce l'implication des patients dans leur prise en charge et concourt à l'amélioration du système de santé.

Critère 1.4-01 Le patient est invité à exprimer sa satisfaction et à faire part de son expérience

La prise en compte du point de vue du patient, de son ressenti et de ses impressions, permet d'améliorer la qualité de la prise en charge en jouant un rôle dans l'évolution des pratiques hospitalières et des relations entre professionnels de santé et patients. Pour ce faire, un système de recueil et d'analyse de l'expérience du patient et de sa satisfaction est mis en place. C'est dans cette optique que le patient est invité à exprimer sa satisfaction et à faire part de son expérience. En fonction des modes et des durées de prise en charge, les modalités de recueil et d'exploitation de l'expression des patients peuvent prendre des formes différentes allant du questionnaire, notamment le questionnaire national e-Satis, à la tenue de réunions régulières entre patients et professionnels. Les patients peuvent déclarer un événement indésirable associé à leurs soins (EIAS) qui leur est arrivé. Ils doivent être informés de cette possibilité et des modalités de déclaration. Ils peuvent être aussi sollicités par les professionnels pour entendre leur point de vue sur un EIAS. Ces démarches permettent non seulement de recueillir des informations précieuses, mais aussi de renforcer le lien de confiance entre le patient et l'équipe médicale, contribuant ainsi à une prise en charge toujours plus adaptée.

Tout l'établissement **Standard**

Éléments d'évaluation

Patient - Le patient sait qu'il peut exprimer sa satisfaction et son expérience durant et après son séjour (e-Satis, questionnaires internes). - Le patient sait qu'il peut faire une réclamation ou un éloge durant et après son séjour. - Le patient sait qu'un médiateur est disponible en cas de situations difficiles en matière de communication entre lui (ou ses aidants, accompagnants, proches) et les équipes. - Le patient sait qu'il peut déclarer un événement indésirable associé à ses soins (EIAS). Professionnels - L'établissement dispose de questionnaires sur l'expérience des patients dans les unités de soins ou plateaux techniques (PREMS) : e-Satis, enquêtes de satisfaction...	Patient traceur
Observations Le macaron associé au niveau de certification et les résultats des IQSS en diffusion publique, dont e-Satis, sont lisiblement affichés aux accueils de l'établissement et sur son site internet s'il existe.	Observation

Pour vous accompagner

Fiches pédagogiques en cours de révision	Indicateurs qualité sécurité des soins (IQSS) : e-Satis
--	---

Critère 1.4-02 La satisfaction et l'expérience du patient sont prises en compte

Pour définir les orientations de sa politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, et sa déclinaison dans un programme d'actions, l'établissement prend en compte les résultats de la mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients. L'analyse des résultats détaillés se fait avec les professionnels et le suivi régulier des résultats permet de s'assurer de l'atteinte des objectifs d'amélioration fixés.

Tout l'établissement **Impératif**

Éléments d'évaluation

Gouvernance • L'établissement incite les patients à participer aux diverses enquêtes internes et nationales en sollicitant le recueil des adresses mails pour e-Satis. • L'établissement suit et améliore la participation de ses patients aux enquêtes de satisfaction et d'expérience des patients : suivi des taux de remise des questionnaires internes, suivi des taux de retours des patients, suivi des collectes et transmission des adresses mails des patients pour e-Satis... • Le programme d'amélioration de la qualité intègre les actions d'amélioration issues de l'analyse des résultats de la satisfaction et de l'expérience des patients ainsi que la contribution des représentants des usagers. Professionnels • Les résultats des évaluations de la satisfaction et de l'expérience des patients, déclinés par unité sont partagés semestriellement avec les équipes de soins (résultats et verbatim e-Satis, autres dispositifs internes). • L'équipe analyse ses propres résultats et verbatim d'e-Satis, ou autres dispositifs de recueil de la satisfaction et l'expérience des patients, et met en place des actions d'amélioration. • Quand des recommandations sont proposées par la CDU, les professionnels mettent en place les actions d'amélioration proposées.	Audit système
---	---------------

Pour vous accompagner

Fiches pédagogiques en cours de révision	Indicateurs qualité sécurité des soins (IQSS) : e-Satis
--	---

Critère 1.4-03 La gouvernance soutient l'utilisation des questionnaires visant les résultats de soins évalués par les patients

Mesurer la qualité des soins est un prérequis pour définir les actions à mettre en œuvre et objectiver les progrès pour améliorer le service rendu aux patients. Cette démarche, depuis longtemps menée par les professionnels, est aujourd'hui enrichie en intégrant la voix des patients dans l'évaluation des soins. Les initiatives utilisant les mesures de la qualité des soins perçue par les patients montrent des améliorations de la qualité des soins, notamment en pratique clinique courante, avec un impact direct pour les patients. Ainsi, la mesure des résultats rapportés par les patients, ou PROMs, aide :

- les patients à avoir une meilleure compréhension de leur maladie et de leurs symptômes, à identifier les symptômes les plus importants et à mieux les communiquer. Ils facilitent la communication avec les professionnels et facilitent l'engagement des patients ;
- les professionnels à discuter avec les patients de leurs difficultés dans le soin. Les professionnels identifient plus précocement ou davantage de symptômes, mettent en place un suivi plus efficace et proposent des prises en charge plus adaptées, ayant des impacts sur les résultats de santé (ex. amélioration de la qualité de vie des patients).

Tout l'établissement **Avancé**

Éléments d'évaluation

Gouvernance • La gouvernance soutient (information, accompagnement d'un service : choix du questionnaire adapté, formation, circuit de recueil, exploitation des résultats...) le déploiement des PROMs dans des services. • La gouvernance soutient l'implication des patients partenaires pour le choix des PROMs utilisés dans les services. • Un bilan annuel relatif à l'utilisation des questionnaires PROMs est partagé dans les instances. Professionnels • Dans les services qui utilisent des questionnaires PROMs, les équipes utilisent les résultats pour : - adapter rapidement la prise en charge des patients ; - et dans un second temps, les équipes exploitent les résultats pour améliorer les pratiques et les organisations.	Audit système
--	---------------

Pour vous accompagner

Fiches pédagogiques en cours de révision

Critère 1.4-04 Les patients partenaires et les associations de patients sont mobilisés dans la construction des parcours de soins

La prise en compte des besoins et des attentes des patients, tout en cherchant à améliorer la qualité des soins dispensés, se fait de plus en plus en mobilisant des patients et leurs représentants dans les processus décisionnels qui affectent leur santé. Ainsi, les patients partenaires et les associations de patients apportent non seulement leurs expériences vécues, mais également leur expertise sur les enjeux pratiques et émotionnels liés à la maladie.

Tout l'établissement Standard

Éléments d'évaluation

Gouvernance - Des actions mobilisant le partenariat avec des patients sont portées par la gouvernance. - Des patients partenaires interviennent dans des démarches qui mobilisent leur expertise (éducation thérapeutique, soutien au patient, formation des professionnels, journée dédiée à la prévention...). - Des patients partenaires participent à la définition d'actions d'amélioration issues de démarches collectives d'amélioration des pratiques (RMM, CREX, chemins cliniques...).	Audit système
Professionnels L'expérience des patients sur leur maladie et leur état de santé est prise en compte pour adapter les parcours et les traitements.	Parcours traceur

Pour vous accompagner

Fiches pédagogiques en cours de révision

Critère 1.4-05 Les représentants des usagers sont impliqués dans la vie de l'établissement

Le représentant des usagers est un acteur essentiel pour veiller au respect des droits et à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins des patients pris en charge dans l'établissement. La contribution active des représentants des usagers aux projets et démarches d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins s'entend aujourd'hui au-delà de la représentation collective des patients dans les instances décisionnelles et consultatives de l'établissement. L'écoute et la prise en compte dans des échanges collectifs et constructifs du point de vue des représentants des usagers dans les différents aspects de la vie quotidienne des patients sont encouragées par la gouvernance.

Tout l'établissement **Standard**

Éléments d'évaluation

Représentants des usagers	Audit système
• Les représentants des usagers contribuent à la définition de la politique de l'établissement en matière d'accueil et de prise en charge. • Le projet des usagers est articulé avec le projet médical et soignant. • Les représentants des usagers donnent leur avis sur des projets d'amélioration de la vie quotidienne des patients (accueils, locaux, signalétique, réhabilitation des locaux...). • Les actions de sensibilisation et d'information menées auprès des patients par les représentants des usagers et/ou les associations sont facilitées en concertation avec les équipes de soins. • Les représentants des usagers participent à l'évaluation des actions entreprises après l'analyse des plaintes et réclamations, des événements indésirables graves, des EIAS, des réponses aux questionnaires de satisfaction, des résultats d'e-Satis et des démarches collectives d'amélioration des pratiques.	

Pour vous accompagner

Fiches pédagogiques en cours de révision

Critère 1.4-06 Les représentants des usagers disposent des informations utiles à leurs missions

Associer les représentants des usagers dans la vie institutionnelle, c'est avant tout partager avec eux les résultats, notamment des enquêtes de satisfaction ou les événements indésirables afin qu'ils puissent apporter leurs regards.

Tout l'établissement **Standard**

Éléments d'évaluation

Représentants des usagers	Audit système
• Les résultats des enquêtes de satisfaction et des questionnaires sur l'expérience patients sont présentés à la commission des usagers et analysés avec les représentants des usagers. • La commission des usagers est informée lors de chaque réunion des événements indésirables associés aux soins, en particulier les événements indésirables graves déclarés. • Le plan d'action issu de l'analyse des EIAS, dont les presque-accidents, est présenté dans les instances chargées des relations avec les usagers. • La commission des usagers est informée du nombre de demandes d'accès à leur dossier par les patients, des délais de transmission et du suivi des actions d'amélioration mises en œuvre.	

Pour vous accompagner

Fiches pédagogiques en cours de révision