



## Engagez-vous dans l'écoute des patients !

### « L'expérience des usagers vis-à-vis de la prise en charge de leur douleur »

Pour les patients, la gestion de la douleur reste une priorité incontournable de leur prise en charge.

Leur point de vue est de plus en plus sollicité sur les questions de qualité et sécurité des soins.

L'enquête « L'Expérience des usagers vis-à-vis de la prise en charge de leur douleur » a pour objet, à partir de regards croisés, de prendre en compte l'expression des patients et de la comparer à celle des soignants.

- Vous pourrez ainsi, à partir de l'enquête proposée :
  - Objectiver le niveau de concordance entre la perception par l'utilisateur de sa douleur et de sa prise en charge et celle évaluée par les soignants
  - Disposer de plusieurs indicateurs : prévalence de la douleur, satisfaction des patients, taux de concordance et indicateurs de pratique clinique
  - Vous inscrire dans une dynamique régionale de partage d'expériences
- Une enquête destinée aux établissements sanitaires (CDU, CLUD) et médico-sociaux (CVS...)
- Une méthode basée sur l'humain qui permet de prendre conscience de la réalité des soins du point de vue du patient de plus de 15 ans
- Une méthode pour améliorer la collaboration interprofessionnelle au sein des équipes
- Cette démarche de prise en compte de l'expérience patient complète le dispositif de recueil de la satisfaction des patients qui fait déjà l'objet d'évaluations régulières dans les établissements
- L'expérience des patients est aujourd'hui reconnue comme une dimension de la qualité des soins et constitue l'un des thèmes de la nouvelle procédure de certification V2020
- L'expérience des patients est le vécu, le ressenti, la perception du patient sur son parcours de prise en charge
- Le recueil de ce vécu permet d'identifier et de déployer des actions d'amélioration répondant au plus près aux attentes et besoins des patients



## ❖ **Les étapes**

<b>Etape 1 : Répondre à l'appel à participation avant le 30 août 2020</b>
➔ Valider la participation à l'enquête auprès des instances de l'établissement et transmettre la fiche d'inscription à la STARAQS
<b>Etape 2 : Participer à la réunion d'information le 9 septembre 2020 à 14h (Paris)</b>
➔ Prendre connaissance des objectifs, du calendrier, des différentes étapes de l'enquête et des outils
➔ S'informer du rôle du coordonnateur, des référents et des modalités d'accompagnement par la STARAQS
➔ Identifier les services participants et transmettre la fiche d'engagement de l'établissement
<b>Etape 3 : Organiser l'enquête du 15 au 30 septembre 2020</b>
➔ Informer les enquêteurs (usagers, soignants, médecins)
➔ Préparer l'organisation matérielle : le questionnaire papier, l'information aux usagers
<b>Etape 4 : Procéder au recueil des données du 1<sup>er</sup> octobre au 30 novembre 2020</b>
➔ Réaliser le recueil des données dans les unités et les saisir sur la plateforme dédiée
<b>Etape 5 : Analyser les résultats : 15 janvier au 28 février 2021</b>
➔ A réception du rapport d'enquête, analyser ses résultats
➔ Restituer le rapport et l'analyse d'enquête auprès des instances de l'établissement afin d'identifier les actions d'amélioration
<b>Etape 6 : Débriefing de l'enquête : mars - avril 2021</b>
➔ Débriefing avec l'ensemble des participants à l'enquête
<b>Etape 7 : Bénéficier des expériences des établissements participants : septembre 2021</b>
➔ Participer au retour d'expérience régional sur l'ensemble des projets Expérience Patient

## ❖ **L'accompagnement par la STARAQS**

- ➔ Une information sur les modalités de l'enquête : **le 9 septembre 2020**
- ➔ L'envoi d'un rapport d'enquête par établissement / service : **le 15 janvier 2021**
- ➔ Débriefing de l'enquête : **entre mars et avril 2021**

## ❖ **Le timing du projet**

- ➔ Date de clôture des inscriptions : **le 30 août 2020**
- ➔ Déroulement du projet : **septembre à avril 2021**

## ❖ **Les outils**

- ➔ **Des supports de communication interne** : affiche d'information sur l'enquête, diaporama de présentation de l'enquête, fiche d'information pour les usagers
- ➔ **Un kit de réalisation de l'enquête** : fiche « périmètre de l'enquête », questionnaire d'enquête patients et soignants, un lien pour accéder à la plateforme de saisie des données