



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

De l'expérience patient à l'engagement des usagers

Les actions de la HAS

J. André-Vert

Conférence STARAQS – IFEP

21 octobre 2019

Plan



- **L'expérience patient : au service de qui ?**
- **Vision de la HAS**
 - **Faire de l'engagement des usagers une priorité**
- **Pour un engagement des usagers au quotidien**
- **Faire état de l'engagement et mesurer l'expérience**

Je déclare ne pas avoir de lien d'intérêts financiers en rapport avec le thème

Définition(s) de l'expérience patient

- **Selon les auteurs**

- Expérience vécue
- Concept qualité
- Concept marketing

- **Au service de qui ?**

- du patient
- de ses proches
- de ses pairs
- des professionnels

- 1. Au service de quoi ?**

- de la capacité à agir
- de la qualité des soins/services
- de l'efficience
- des bénéfices financiers

Faire de l'engagement des usagers une priorité

Changer de paradigme
D'un patient au centre de nos préoccupations ...



Débat public



Représentation locale à nationale



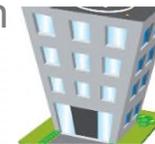
Lieux de soins et de formation



Patients au centre de
Un accompagnement au-delà

Entraide
bénévole

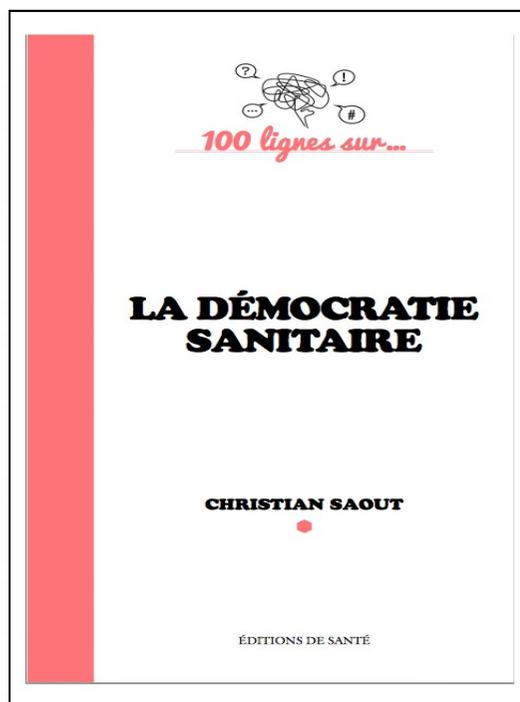
Recherche



Association
gestionnaire

... à des patients et personnes
accompagnées pris en compte et engagés
à chacun des étages du système de santé :
sanitaire, social et médico-social

L'engagement des usagers : partie intégrante de la démocratie en santé



Démocratie en santé

Processus d'émancipation ...	Droits	Engagement
... individuelle	Défense des droits individuels : information et consentement, traitement douleur, etc.	Renforcement des capacités : éducation thérapeutique, décision partagée, littératie, etc.
... collective	Représentation : Agrément, commissions Alerte : Droit d'alerte Signalement d'effets indésirables	Démarches participatives : Consultation, concertation, audition, débat public, management participatif, ...

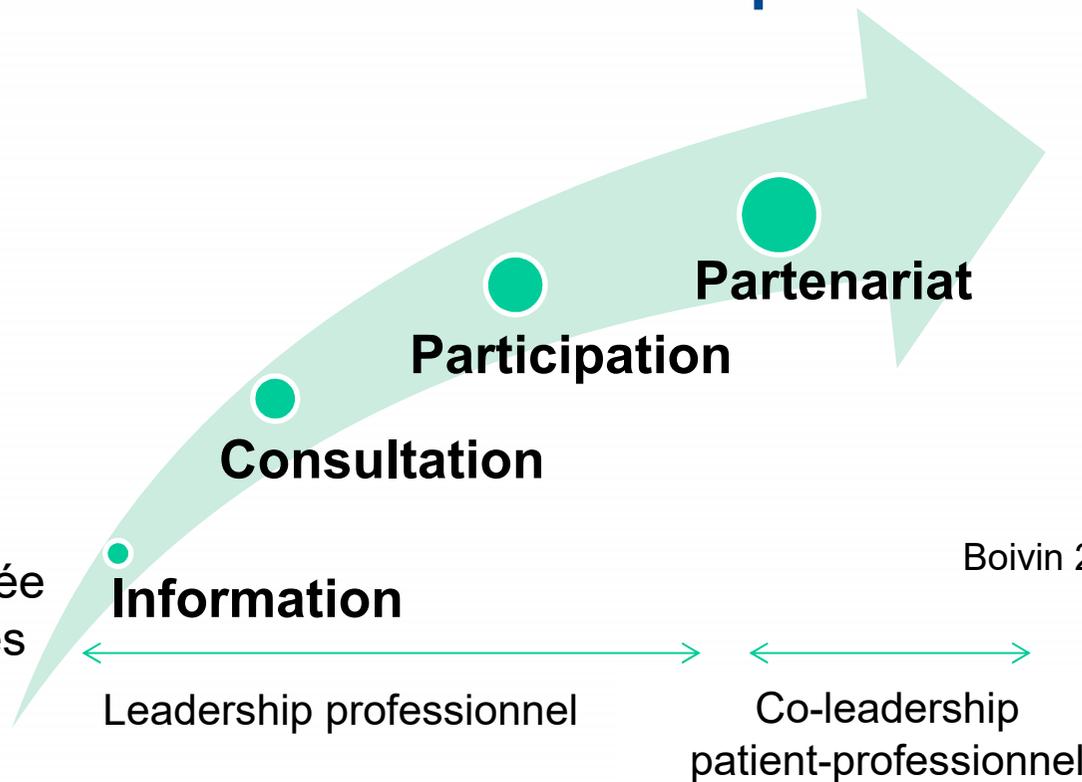
Modèles d'engagement des usagers

De l'utilisateur informé, source de données
à l'utilisateur partenaire de l'amélioration de la qualité



Modalités à adapter

selon la finalité de l'action menée
et la vulnérabilité des personnes



Boivin 2017

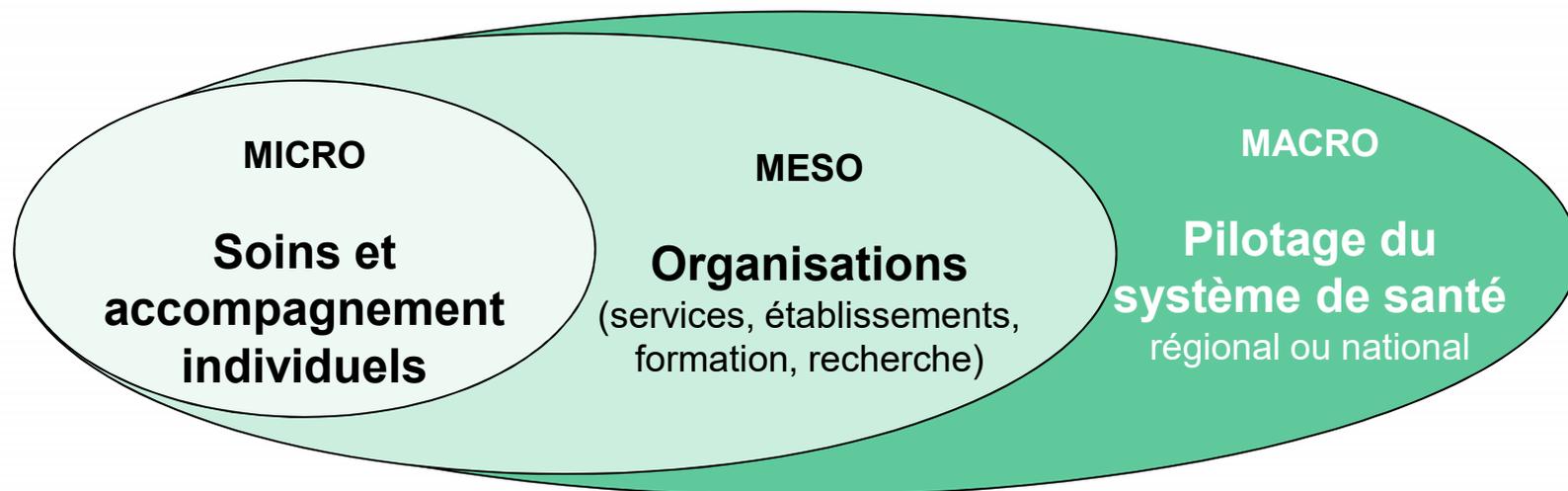
Plan



- **L'expérience patient : au service de qui ?**
- **Vision de la HAS**
 - **Faire de l'engagement des usagers une priorité**
- **Pour un engagement des usagers au quotidien**
- **Faire état de l'engagement et mesurer l'expérience**

Je déclare ne pas avoir de lien d'intérêts financiers en rapport avec le thème

À quel niveau soutenir l'engagement ?



D'après O. Gross. L'engagement des patients dans le système de soins - 2017

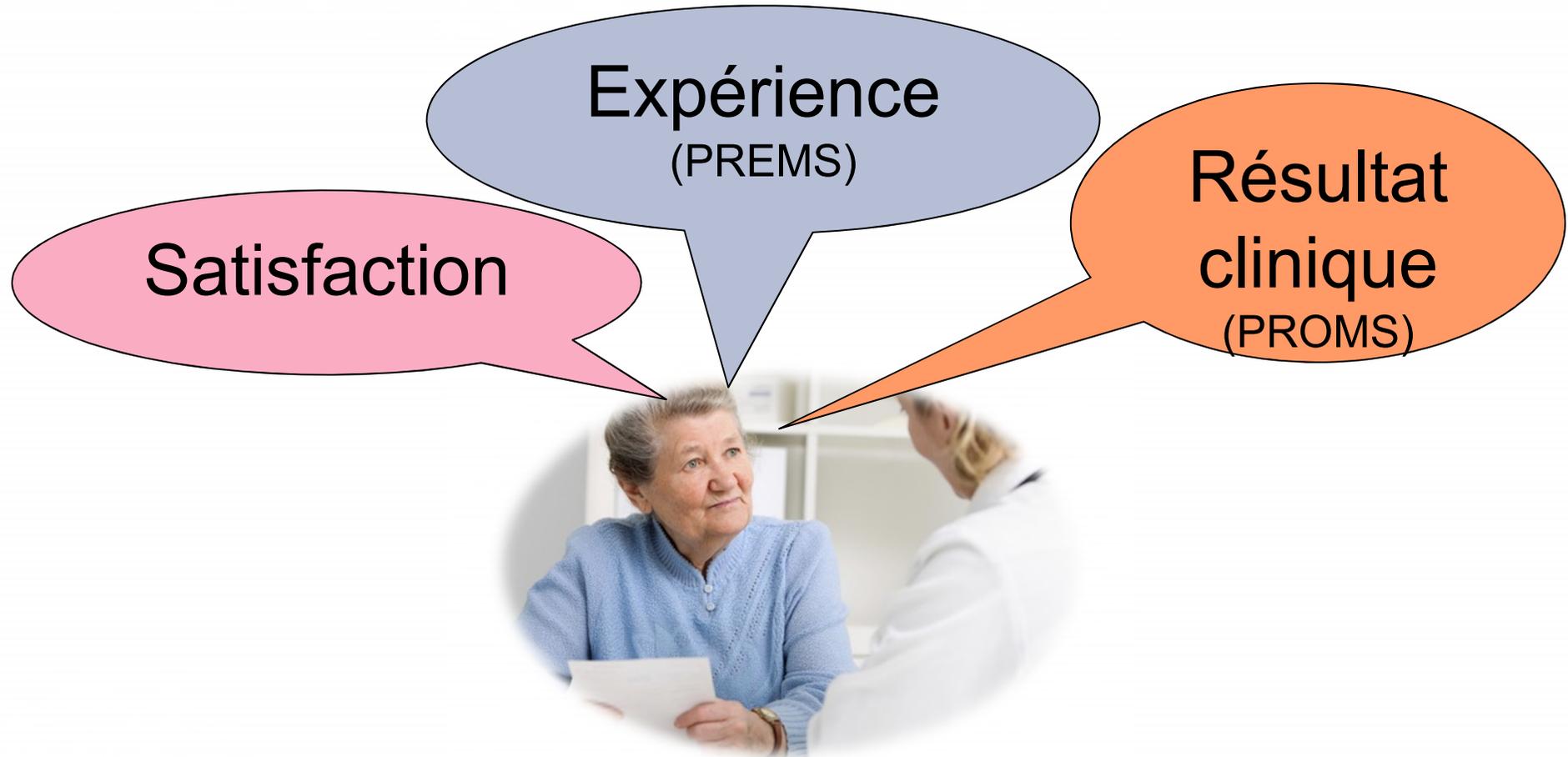
Plan



- **L'expérience patient : au service de qui ?**
- **Vision de la HAS**
 - **Faire de l'engagement des usagers une priorité**
- **Pour un engagement des usagers au quotidien**
- **Faire état de l'engagement et mesurer l'expérience**

Je déclare ne pas avoir de lien d'intérêts financiers en rapport avec le thème

Mesurer le point de vue du patient selon 3 approches



L'expérience patient

Que s'est-il passé ou non durant le séjour?

→ Ce qui est arrivé factuellement au patient



J'ai reçu des médicaments pour ma douleur

J'ai reçu des informations sur mon traitement

L'expérience patient recueille les faits : approche qui permet d'évaluer concrètement la qualité des processus de soins

→ **PREMS** (*Patient Reported Experience Measures*)

Le résultat clinique rapporté par le patient

Qu'est ce que les soins ont eu comme **résultat sur l'état de santé** du patient?

Avant

Je ne peux plus descendre les escaliers

Après

Je peux descendre les escaliers avec difficulté

[Quelle est votre difficulté pour descendre les escaliers : jamais, 1 fois par mois, 1 fois par semaine, tous les jours, ou tout le temps]

Les résultats cliniques rapportés par le patient améliorent la décision médicale partagée et la communication entre le patient et son médecin, peuvent permettre de détecter des problèmes inusuels. → **PROMS** (*Patient Reported Outcome Measures*)

La satisfaction patient en complément de l'expérience ou du résultat

Comment le patient a-t-il vécu son séjour ?
→ Le séjour a-t-il répondu à **ses** attentes ?

Comment le patient vit-il le résultat de son opération ?
→ Le résultat répond-il à **ses** attentes ?



J'ai été très satisfaite des explications données sur mon traitement

Je suis moyennement satisfaite du résultat de mon intervention, je suis encore très limitée dans mes déplacements

La satisfaction est un phénomène complexe : dépend des attentes du patient et donc de son histoire, de ses réactions émotionnelles, etc...

Une évaluation en continu pour tous les patients concernés

Depuis Avril
2016

e-Satis
+48h MCO

Pour les patients hospitalisés
+ 48h dans un établissement de
santé MCO (Médecine – Chirurgie – Obstétrique)

Depuis Mai
2018

e-Satis
MCO CA

Pour les patients
ayant eu une
chirurgie ambulatoire

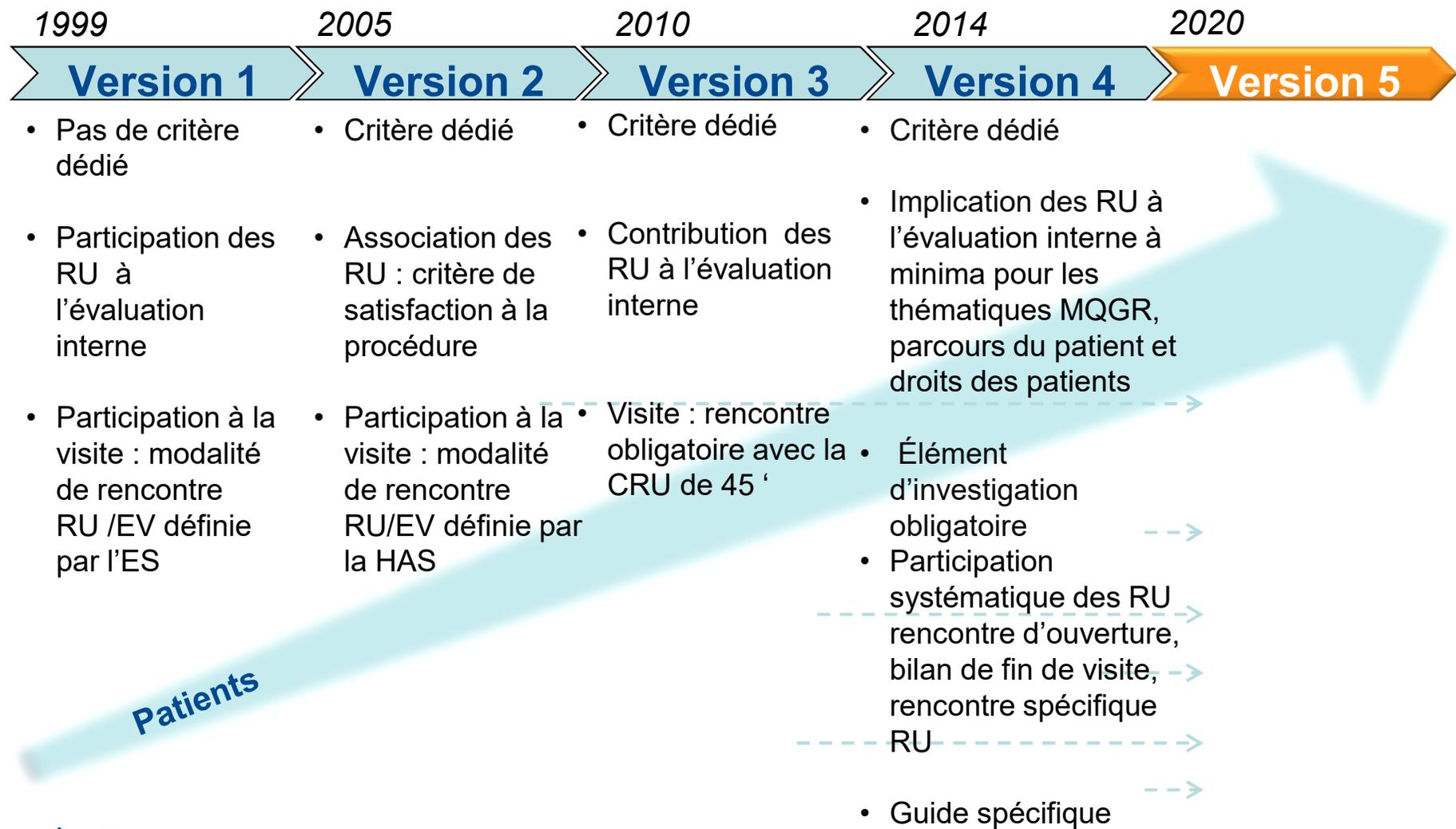
3 publications
Dec 2016 / Dec 2017 / Dec 2018

www.scopesante.fr

1^{ère} publication
Dec 2018

SCOPE[®]
santé

Historique de l'implication des RU dans la certification



Exemples de sujets abordés avec les RU

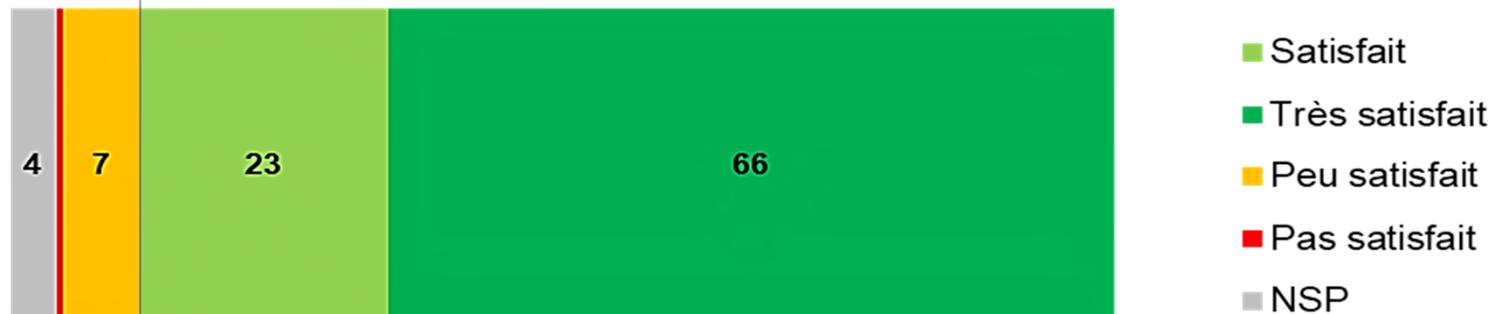
- **Les principales thématiques concernées dans les plaintes et réclamations, les services concernés, les réponses apportées**
- **La prise en charge de la douleur**
- **La désignation de la personne de confiance**
- **La délivrance de l'information des patients et de leur entourage**
- **La reconnaissance du rôle du RU au sein de l'établissement**
- **...**

Évaluation sur l'implication des RU en 2016

➤ Enquête HAS – 2016 :

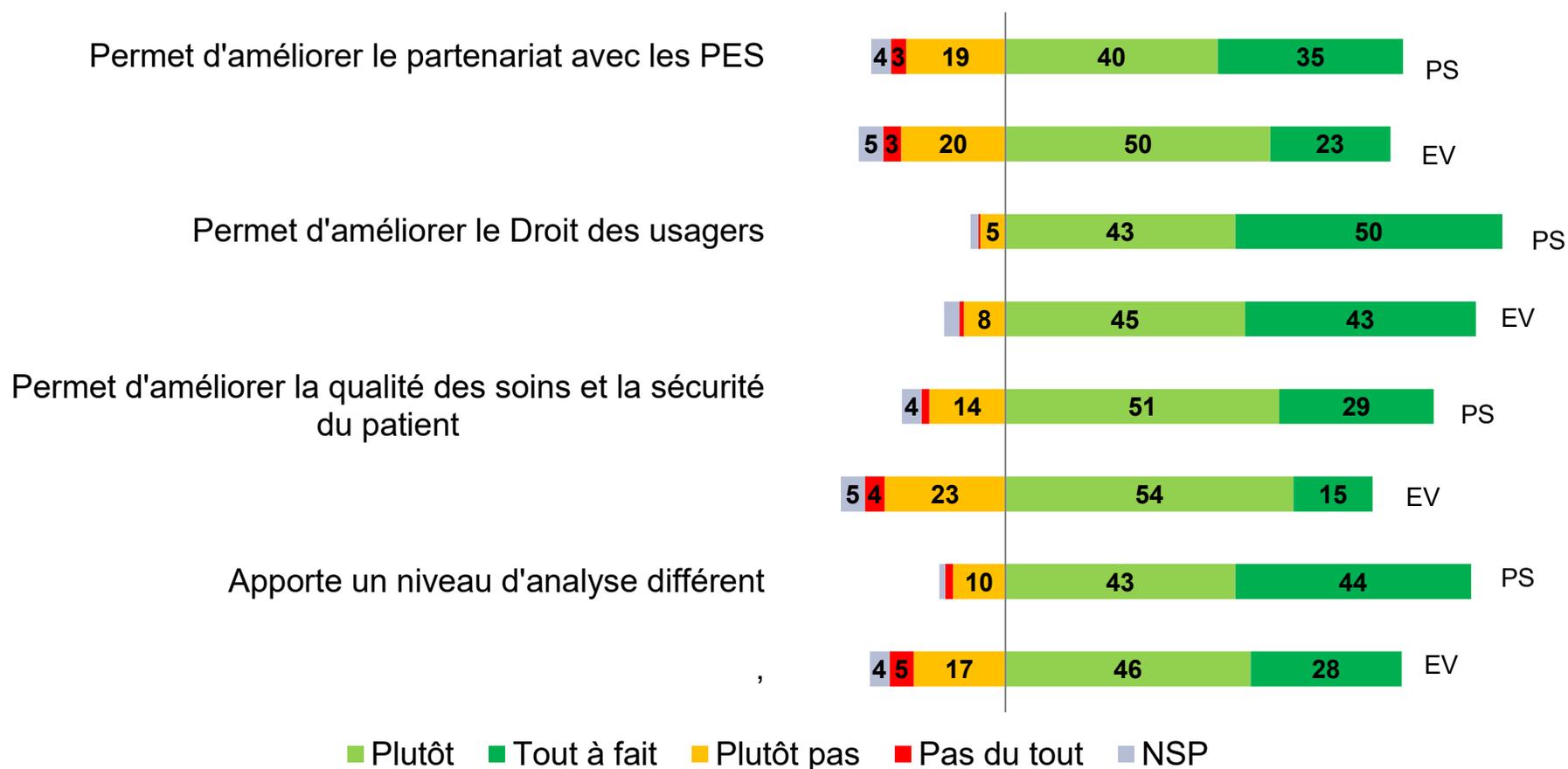
- ✓ Implication des représentants des usagers dans la démarche de certification V2014 ;
- ✓ Perception des acteurs (experts-visiteurs et professionnels des établissements de santé) vis-à-vis de la collaboration avec les représentants des usagers.

Niveau de satisfaction des RU relatif à leur implication dans la démarche de certification



Apports de l'implication des RU dans la démarche de certification selon les EV et les PS

En %



Bases : PS (n=273), EV (n=241)

Besoins exprimés par les répondants pour renforcer la participation des RU à la démarche de certification

RU

Bénéficier de retours d'expérience (62,8%)
Bénéficier de fiches pratiques (55,9%)
Être formés (47,3%)
Rencontrer régulièrement les usagers de l'établissement et leurs proches (43,4%)



PS

Former les RU à l'exercice de leur mandat (50%)
Des outils fournis par la HAS pour travailler avec les RU (40%)
Faciliter modalités de recrutement des RU pour renforcer l'équipe (38%)



EV

Former les RU à l'exercice de leur mandat (89%)
Faire connaître le rôle des RU dans les ES (65%)
Que la HAS renforce ses messages sur l'importance qu'elle accorde à la place des RU dans la PAQSS (57%) et dans la démarche (50%)



Axes d'améliorations

- **Enjeu : renforcer l'adhésion à la procédure et la légitimité des RU.**

Axes d'améliorations :

- ✓ **Mise en place effective d'un partenariat entre RU, PS, représentants médicaux et managériaux**
- ✓ **Recentrer l'évaluation sur la prise en charge et l'expérience patient**
- ✓ **Harmoniser le recueil, la traçabilité et la restitution des données en terme d'implication des usagers avec une logique d'amélioration et de valorisation.**

Plan



- **L'expérience patient : au service de qui ?**
- **Vision de la HAS**
 - **Faire de l'engagement des usagers une priorité**
- **Pour un engagement des usagers au quotidien**

En complément ...

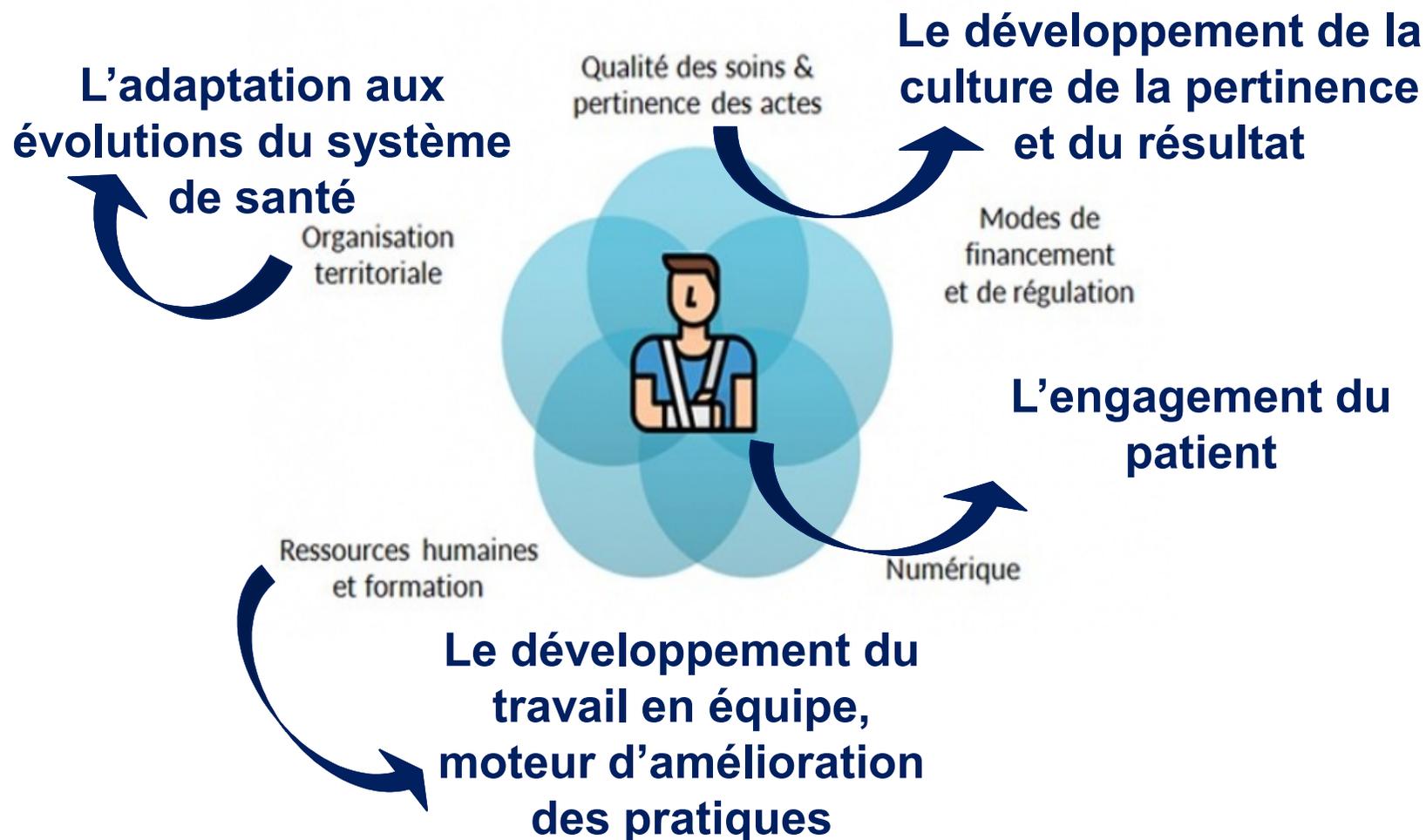
- ✓ Au delà de la participation des RU, investigation par méthodologie du patient traceur intégrant le regard du patient sur le vécu de sa prise en charge
- ✓ Intégration de l'indicateur e-satis dans la certification de l'établissement (recueil, résultats) et dans le dispositif IFAQ
- ✓ Représentants d'usagers en tant que membres de la Commission de certification des ES de la HAS, du Comité de concertation, divers groupes de travail et participation aux rencontres régionales avec présentation de REX



03

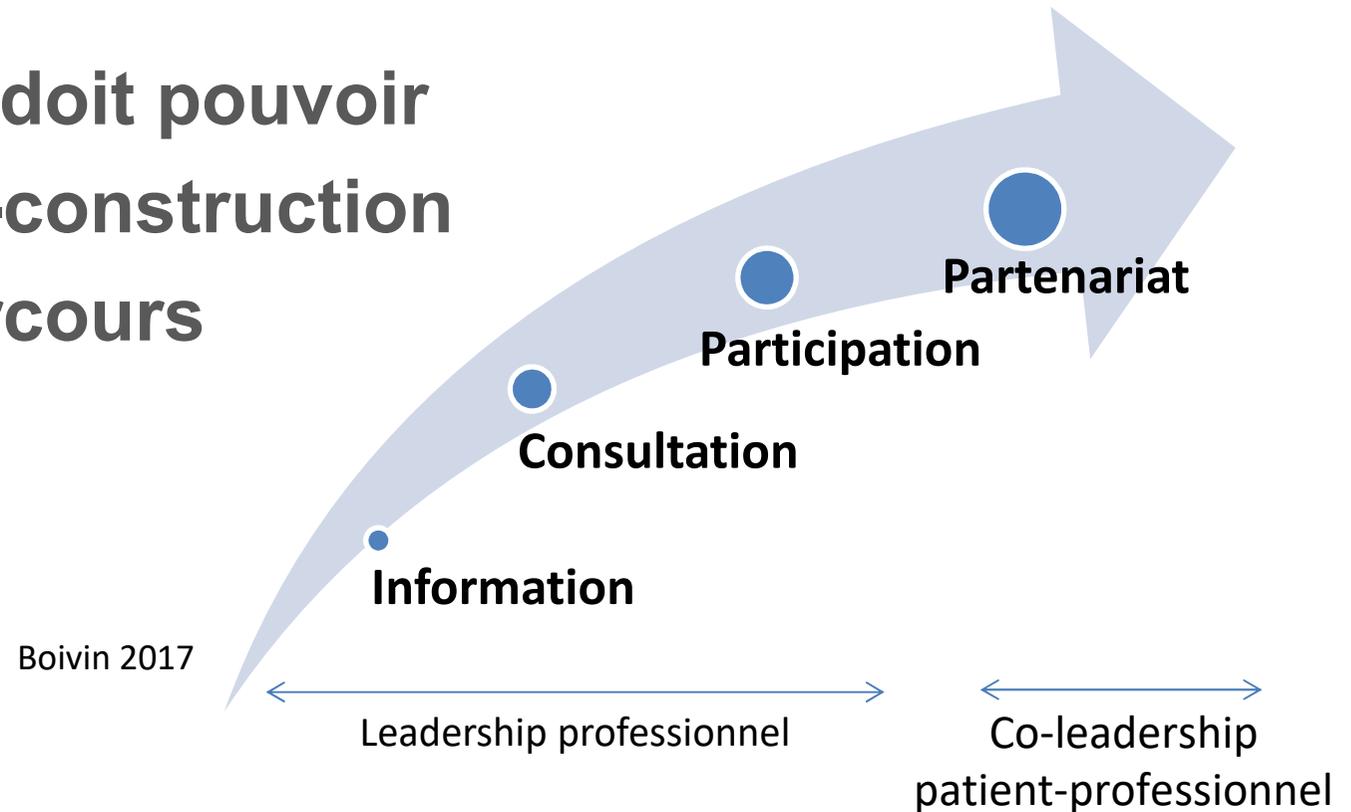
V2020

Les 4 enjeux de la V2020 leviers des 5 chantiers prioritaires de ma Santé 2022

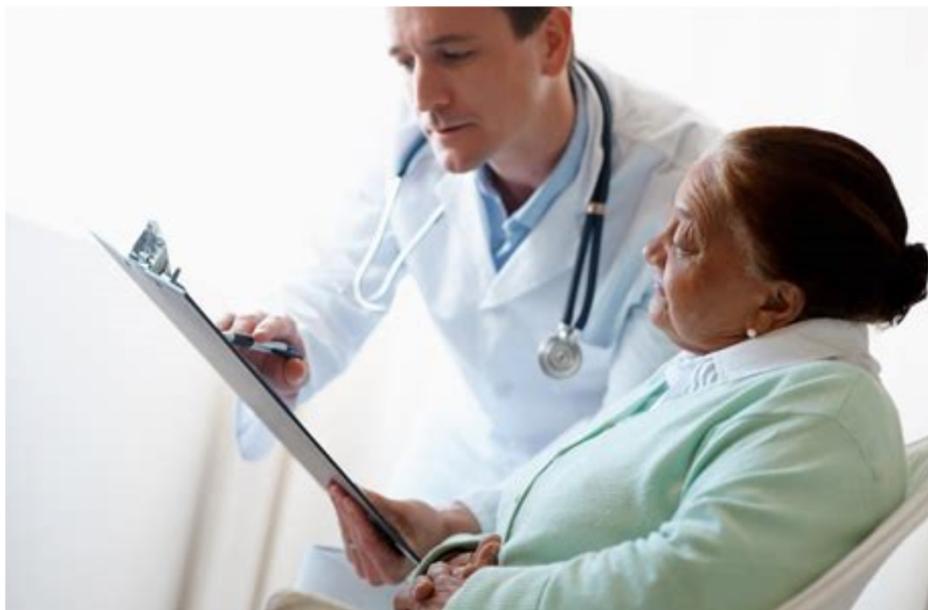


Engagement du patient

- Favoriser l'engagement du patient sous toutes ses formes.
- Le patient doit pouvoir être en co-construction de son parcours



Certification et engagement du patient



Patient traceur

Avez-vous participé aux décisions concernant vos soins ou votre traitement ?

Auprès des professionnels

Les données e-Satis sont-elles mobilisées ?

Au niveau de l'établissement, du service ?

Une analyse des données qualitatives est réalisée ?

Qu'en est-il fait ?

Patient : co-acteur de l'évaluation de sa prise en charge

Le patient traceur :

→ Questionner le patient pendant son hospitalisation

- Avez-vous participé à la réflexion sur le **bénéfice/risque** ?
- Avez-vous participé à la **décision** de votre indication ?
- Vous a-t-on consulté pour votre mode de prise en charge ?
- Participez-vous à un programme **d'éducation thérapeutique** ? Que vous a-t-on expliqué à ce sujet ? Ce programme a-t-il évolué entre votre entrée et aujourd'hui ?
- Avez-vous été **contacté par le service d'ambulatoire la veille de votre intervention** ? Si oui, quelles informations vous ont été données ? Est-ce que cet appel vous a été utile ?
- Avant un acte soignant, les professionnels vérifient-ils votre **identité** ? Si oui, de quelle manière ?



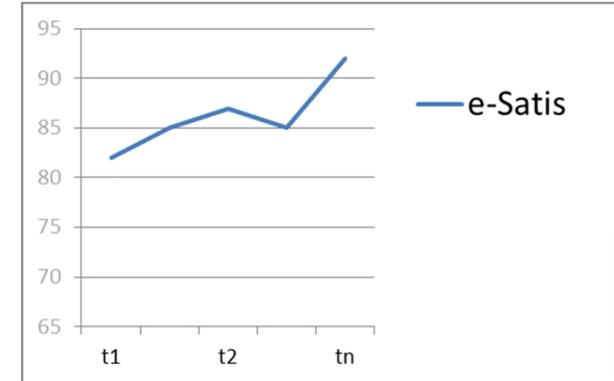
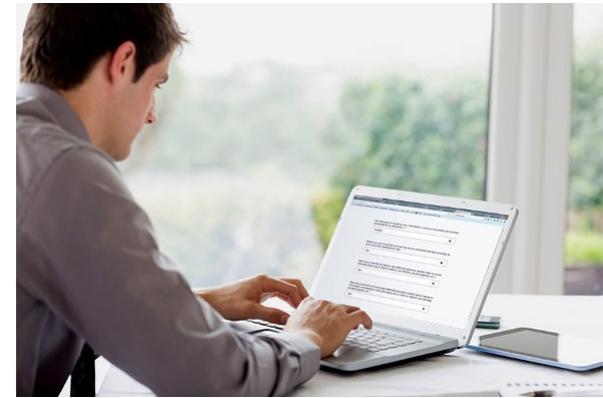
Le patient co-acteur de sa prise en charge

Patient : co-acteur de l'évaluation de sa prise en charge

Les résultats rapportés par le patient

→ Mesure de l'expérience patient : e-Satis

- Avez-vous reçu spontanément (sans le demander) des **explications** sur votre état de santé, votre traitement, vos soins, etc ?
- Que pensez-vous de la **clarté des réponses** des médecins ou des chirurgiens du service ?
- Avez-vous (ou vos proches) pu participer aux **décisions** concernant vos soins ou votre traitement ?
- Avez-vous bénéficié d'une **écoute** attentive des médecins ou des chirurgiens ?
- Que pensez-vous du respect de votre **intimité** lors de votre prise en charge ?
- Que pensez-vous de la façon dont vos **douleurs** ont été prises en charge ?



Composition du référentiel 2020



pour tous les établissements de santé

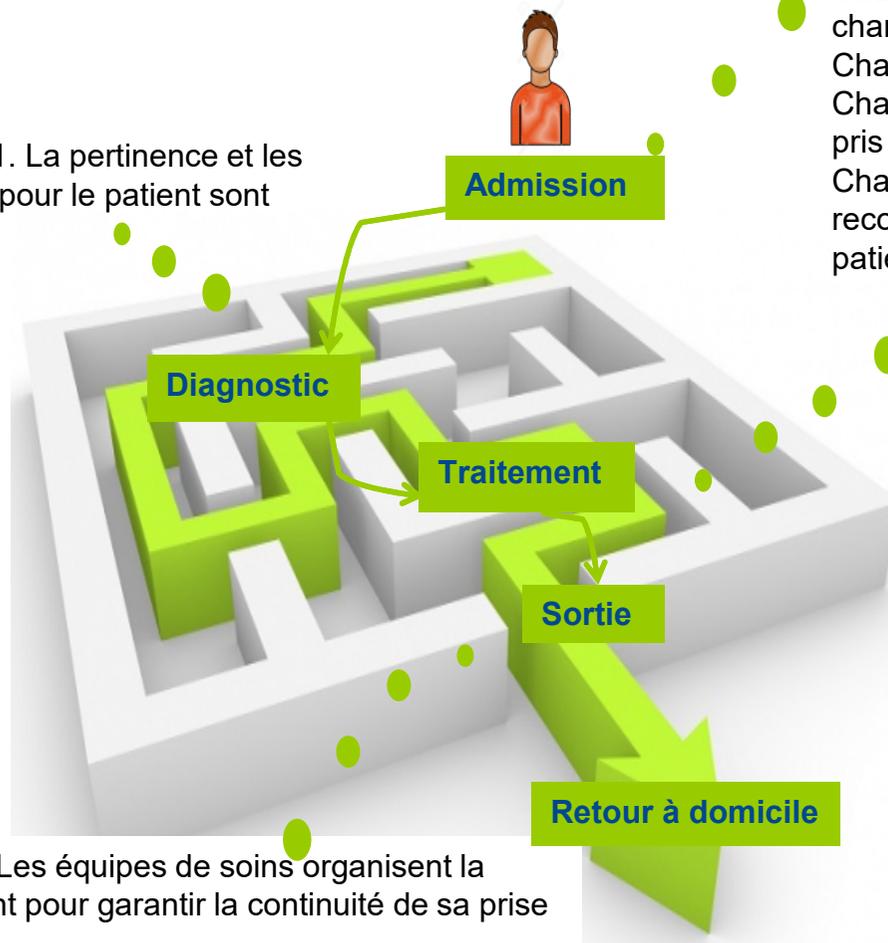
pour les groupes

→ **1 ES ↔ 1 rapport de certification**

↓
1 groupe ↔ 1 rapport

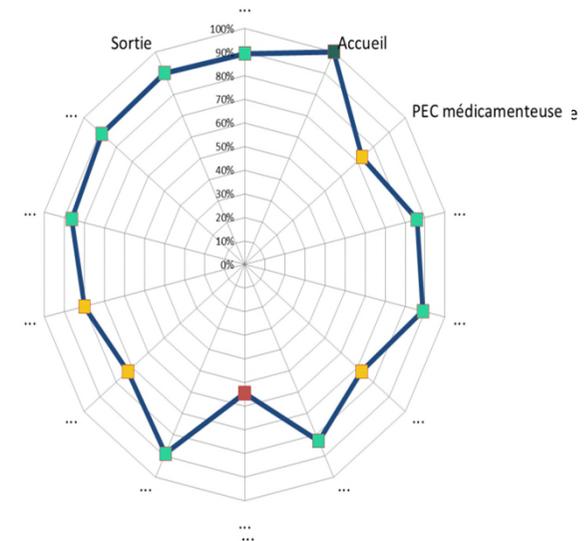
Patient traceur V2020 > évaluation de la majorité des critères

Chap. 2.1. La pertinence et les résultats pour le patient sont évalués



Objectif 2.2.4. Les équipes de soins organisent la sortie du patient pour garantir la continuité de sa prise en charge
 Objectif 2.2.5. La sortie permet d'assurer la continuité de la prise en charge

- Chap. 1.1. Le patient est engagé dans sa prise en charge
- Chap. 1.2. Les droits du patient sont respectés
- Chap. 1.3. Les besoins spécifiques du patient sont pris en compte
- Chap. 1.3. L'entourage et les aidants sont reconnus et leur rôle soutenu avec l'accord du patient
- Chap. 2.1. Les équipes de soins se concertent et se coordonnent pour prendre en charge le patient
- Chap. 2.3. Les équipes de soins maîtrisent les risques liés à la prise en charge



Implication des RU dans la certification en 2020 : critères dédiés

V2020 en cours d'expérimentation

Critères du chapitre 3

« La gouvernance définit des objectifs d'amélioration de la qualité de la sécurité des soins dans tous les secteurs »

Que veut-on évaluer ?

- L'association des RU à l'élaboration et au suivi de la politique qualité/sécurité des soins

Implication des RU dans la certification en 2020 : critères dédiés

« La gouvernance promeut les actions mobilisant les savoirs experts des patients »

Que veut-on évaluer ?

- *Les initiatives visant à mobiliser l'expertise des patients portées par la gouvernance en partenariat avec les patients ou leurs représentant associatifs ;*
- *Des démarches d'intégration de l'expertise des patients effectives dans différents domaines (éducation thérapeutique, soutien au patient, parcours patient, formation des professionnels,...) ;*
- *La mesure de l'apport de cette expérience.*

Implication des RU dans la certification en 2020

- **Implication des RU à l'évaluation interne**
- **Participation systématique des RU lors de la visite de certification à la rencontre d'ouverture, au bilan de fin de visite, à la restitution plénière**
- **Mise en œuvre en 2020 d'actions d'accompagnement pour l'implication des RU dans la V 2020 : guide, vidéos (co-construction).**



Dialogue



Merci de votre attention

