



GHT 94 NORD

“

Enquête sur l'expérience des usagers vis-à-vis de la douleur

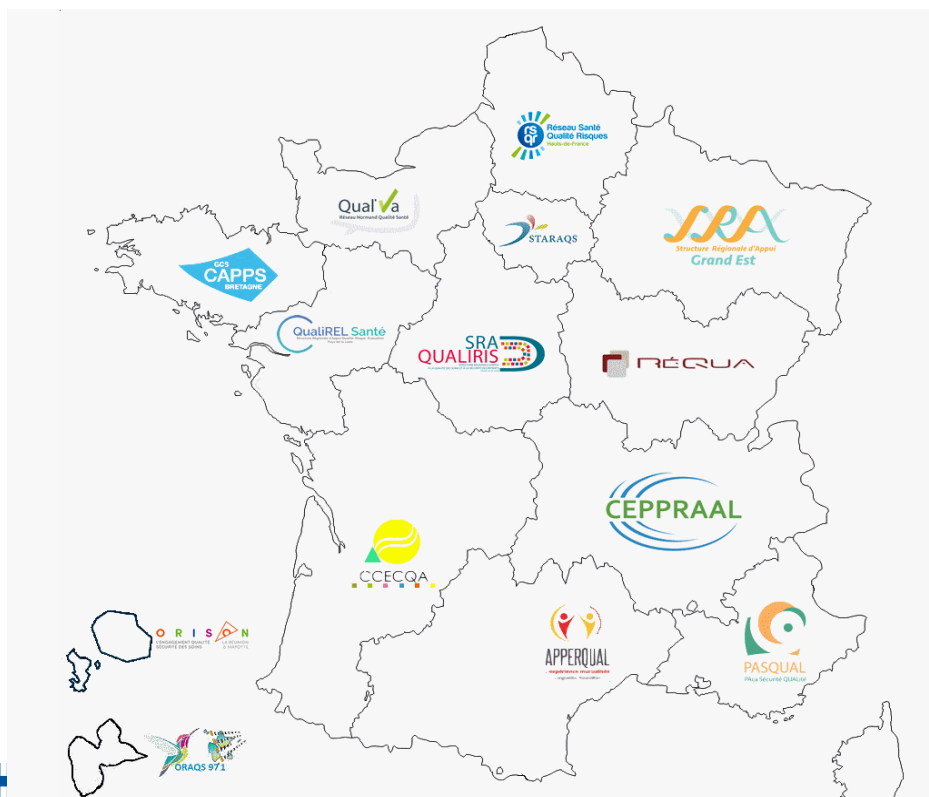
”

21 OCTOBRE 2019 – L'EXPÉRIENCE PATIENT : UNE NOUVELLE COOPÉRATION À INVENTER - STARAQS

Dr Marie Christine MAILLET GOURET, Marielle MARBACH



Une campagne nationale



La FORAP, fédération des structures d'appui en France, a été à l'initiative de cette démarche pilotée par le CCECQA, structure d'appui de la Nouvelle Aquitaine.

Une Campagne conduite par la FORAP

Cette **campagne nationale FORAP** a posé la question de ce qu'il en est de la **lutte contre la douleur** dans les établissements sanitaires et médico-sociaux

La prise en compte de **l'expérience des patients** étant de plus en plus attendue sur les questions de qualité et de sécurité des soins.

Les objectifs de cette enquête :

- Evaluer sa capacité à évaluer et prendre en charge la douleur de l'utilisateur
- Recueillir et prendre en compte l'expérience des usagers / perception de leur douleur

Une nouvelle campagne sera organisée par la STARAQS en 2020.

Présentation

4

- ▶ Les hôpitaux de Saint Maurice et le CH des Murets
- ▶ Les types de prise en charge
- ▶ Le lancement de l'enquête en décembre 2017
- ▶ L'opportunité de parler de la douleur avec les usagers
- ▶ Historique : L'enquête REGARDS (CNRD) en 2010

Enquête expérience douleur

- ▶ Prévalence : un jour donné, une enquête auprès des patients présents
- ▶ 3 temps d'étude
 - ▶ L'entretien auprès du patient
 - ▶ L'équipe : IDE; AS et PH
 - ▶ La traçabilité dans le dossier
- ▶ Le CCECQA (plateforme de saisie et production des statistiques) et la STARAQS ont été les garants de la méthode

Structure régionale d'appui

6



Campagne inter-régionale eFORAP 2017

Expérience des usagers vis-à-vis de la douleur
dans les établissements sanitaires et médico-sociaux

Réunion de lancement – 12 Décembre 2017



() FORAP : Fédération des Organismes Régionaux et territoriaux pour
l'Amélioration des Pratiques et organisations en santé*

Les objectifs de l'enquête

- ▶ Lutter contre la douleur, une problématique quotidienne à l'hôpital
- ▶ Mobiliser autour de la douleur
- ▶ Favoriser les échanges entre professionnels
- ▶ Mettre en place des axes d'amélioration:
 - ▶ Par l'information
 - ▶ Par la formation
 - ▶ Par l'évaluation
 - ▶ Par la prévention
 - ▶ Par la prise en soin de la douleur

Les points forts de l'enquête

- ▶ Une méthode prête à être utilisée, avec le soutien de la FORAP et de la Structure Régionale d'Appui pour la production des résultats
- ▶ La certification V2020 : Renforcement de l'implication des patients
- ▶ Le CLuD impulse la réflexion sur le terrain, l'enquête est propice à échanger sur nos pratiques
- ▶ L'évaluation de la douleur dans le dossier (indicateur obligatoire) : l'enquête permet de décrire les étapes d'évaluation de la douleur et la traçabilité .
- ▶ L'enquête permet de faire un événement de communication en interne : le livret des techniques non médicamenteuses a notamment été diffusé au moment de l'enquête

Les Résultats quantitatifs 2018

6 pôles	96 Usagers interrogés	88 Communicants	8 Non communicants
SSR gériatrique - Les Murets (26)	24	18	6
Maternité - St Maurice (36)	35	35	
centre traitement IR - Hémodialyse - St Maurice (13)	8	7	1
Psychiatrie adulte - Paris Centre - St Maurice (19)	7	7	
Psychiatrie - Pôle 94G04 - Les Murets (20)	15	15	
soins somatique psychiatrie - Paris 12 - St Maurice (9)	7	6	1

Les Résultats quantitatifs 2018

Indicateurs	Score 2018	selon les pôles
Taux de participation	78%	37 à 97%
Prévalence de la douleur : (score EN ou EOC sup ou égal à 3)	56%	43 à 83%
Motif d'hospitalisation pour douleur	33%	
Satisfaction des usagers	80%	44 à 100%
Information à l'admission	82%	
Traitements médicamenteux	93 %	
Massage et kiné	36%	
Relaxation hypnose	2%	
Soutien psychologique	6%	

Les Résultats quantitatifs 2018

11

Indicateurs	Score 2018
Traçabilité évaluation	81%
Traçabilité du traitement pour un patient algique	84%
Diagnostic concordant de la douleur si usagers douloureux	26 %

Les Résultats qualitatifs 2018

Paroles d'enquêteurs

12

- ▶ Le **TEMPS** pour parler de la prise en charge de la douleur entre équipe, patients et entourage. Avant pendant et après l'enquête
- ▶ La **MOBILISATION** des équipes multi professionnelles (IDE, AS, Médecin) autour d'un thème (ici la douleur)
- ▶ autour d'un thème ici la douleur **Les MOTS** la formulation pour une bonne et meilleure compréhension du patient, savoir s'adapter au patient et non l'inverse
- ▶ Le **CONSTAT** la douleur peut être présente quelque soit la spécialité

Les Résultats qualitatifs 2018

Paroles de soignants

13

- ▶ **COMMENT POSER LA QUESTION?** Pour que ce soit compris par tout patient
- ▶ **L'OUTIL** qui ouvre la **DISCUSSION** ce qui permet au soignant de se rapprocher de son patient, une réelle dynamique, complicité et par la suite ce qui peut déclencher une
- ▶ **RÉFLEXION** d'équipe
- ▶ Le manque de **TEMPS** notamment pour échanger entre PH et professionnels,
- ▶ Difficultés ressenties de **PRESCRIPTION** surtout le « SI BESOIN »

Les Résultats qualitatifs 2018

Paroles de patients

14

- ▶ **FRILOSITE**, initiale puis la parole se libère
- ▶ **ATTENTION – ECOUTE** malgré le quotidien
- ▶ **SCORE** mais et surtout **DISCUSSION – DESCRIPTION** de la douleur ressentie. L'outil en lui-même ne suffit pas, le patient veut localiser sa douleur et la décrire en la qualifiant
- ▶ **CONSTAT** il faut former les soignants, plus d'échanges entre professionnels, plus de disponibilité
- ▶ **FAUSSES CROYANCES**

Les Résultats qualitatifs 2018

Paroles de patients

15

je préfère ne rien dire
sinon ça va me poser
des problèmes

Elles sont bien les
questions!

Les médicaments
c'est une drogue

la douleur faut
faire avec

Le doliprane, ça ne me
soulage pas, par contre,
le Dafalgan ça marche

Concordance entre la perception de la douleur et du traitement par le patient et par le soignant

16

GH 94 Nord

Perception de la douleur ...	AS	IDE	MED
DOULOUREUX (N=54)	N=48 48%	N=52 62%	N=53 47%
NON DOULOUREUX (N=42)	N=36 72%	N=36 69%	N=42 43%
Perception du traitement ...	AS	IDE	MED
DOULOUREUX avec traitement (N=50)	N=45 60%	N=48 83%	N=50 78%

Les axes d'amélioration

- Diffusion résultats CLUD, Unités, GED, Article journal interne, ce qui a motivé d'autres pôles à participer à la nouvelle enquête, pour les participantes à la réitérer
- Diffusion du livret finalisé en 2017 : prise en charge non médicamenteuse de la douleur fait par le personnel de Saint Maurice avec des techniques utilisées sur le site.
- Formation du personnel souhait professionnels / patients
- Développement d'outils d'évaluation et de traçabilité dans tous les secteurs
- Travailler auprès des prescripteurs afin de bannir le « si besoin »

Nouvelle enquête en 2019

18

N°	Services participants	Nombre d'usagers concernés Nb entretiens/Nb patients présents
01	2 Unités Hospitalisation complète - Pôle Femme Enfant	17/18
02	2 unités Hémodialyse – Pôle Centre de Traitement de l'Insuffisance Rénale	47/54
03	<i>1 unité –Psychiatrie adulte - Pôle 94G16 en janvier 2020</i>	25
04	<i>1 Unité de soins somatiques – Pôle Paris 12^{ème} en janvier 2020</i>	15
05	<i>1 Unité SSR –Pôle SSR Les Murets en janvier 2020</i>	22
06	<i>1 Unité Héloïse– Pôle 94GO4 Psychiatrie Les Murets en janvier 2020</i>	20
07	1 Unité SSR – Pôle SSR Gériatrique	11/14
08	1 unité d'hospitalisation en psychiatrie CCASA – Pôle 94G02	6/6
		Octobre 2019 Nombre de patients : 81 /92 Taux de participation : 88%

MERCI DE VOTRE ATTENTION...