



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Indicateurs de qualité et de sécurité des soins en HAD

A thick, dark blue horizontal line that curves slightly upwards at both ends, positioned below the main title.

LE RDV QUALITE DE LA FNEHAD – 17 octobre 2019

Sandrine Morin

Adjointe du Chef du service
Evaluation et Outils pour Qualité et la Sécurité des Soins (EvOQSS)



RAPPEL

Démarche nationale de mesure d'indicateurs de qualité et de sécurité des soins

Politique nationale des indicateurs de qualité et sécurité des soins (IQSS)

- **La vocation première du système de santé est de permettre :**
 - un accès juste et équitable,
 - à des soins curatifs et préventifs,
 - délivrés dans des conditions garantissant leur qualité et leur sécurité.
- **La qualité des soins constitue :**
 - la première attente des usagers vis-à-vis du système de santé,
 - un objectif prioritaire pour l'ensemble des acteurs de la santé.
- L. 6111-2 CSP : les établissements de santé mettent en œuvre et élaborent une politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et de gestion des risques visant à prévenir et traiter les événements indésirables liés aux activités
- L. 6144-1 et L. 6161-2 du CSP : obligation de transparence et diffusion publique des résultats des indicateurs de qualité et de sécurité des soins, sous peine de sanction financière
- Arrêté annuel fixant les modalités de calcul du montant de la dotation allouée aux établissements de santé en application de l'article L. 162-23-15, la liste des indicateurs obligatoires pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins et les conditions de mise à disposition du public de certains résultats par l'établissement de santé

Objectifs des indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS)

La promotion de la qualité s'appuie notamment sur le déploiement d'IQSS en établissements de santé afin de répondre aux objectifs partagés de la HAS et la DGOS :

- Fournir aux ES des outils et méthodes de pilotage et de gestion de la qualité et de la sécurité des soins
- Répondre aux exigences de transparence des usagers
- Aider au reporting et au pilotage des politiques d'intervention aux échelons régional et national

Les Utilisations attendues des IQSS

1. Par les professionnels :

- pour l'amélioration de leurs pratiques
- dans le cadre de la procédure de certification

2. Par les usagers :

- dans un objectif de transparence

3. Par les régulateurs :

- pour le pilotage des plans de santé publique
- pour la contractualisation (certification des établissements de santé, CPOM, IFAQ, pertinence des soins..)



LES INDICATEURS DE QUALITÉ ET DE SECURITE DES SOINS

Que sont les IQSS ?

Les Indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins (IQSS)

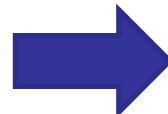
- **permettent la comparaison inter-établissements**
- **recouvrent différents types d'indicateurs**
 - Processus clinique
 - Résultat
- **sont recueillis à partir de différentes sources:**
 - À partir du dossier patient : indicateurs sur la prise en charge de la douleur, la lettre de liaison à la sortie, la prise en charge de l'AVC...
 - À partir d'un questionnaire établissement : les indicateurs du thème Infections Associées aux Soins
 - À partir d'un questionnaire patient web administré : la satisfaction du patient hospitalisé +48h en MCO...
 - À partir des bases médico-administratives comme le PMSI : les indicateurs de survenue d'évènements indésirables

Une méthodologie de développement robuste

Un IQSS validé

respecte 5 critères :

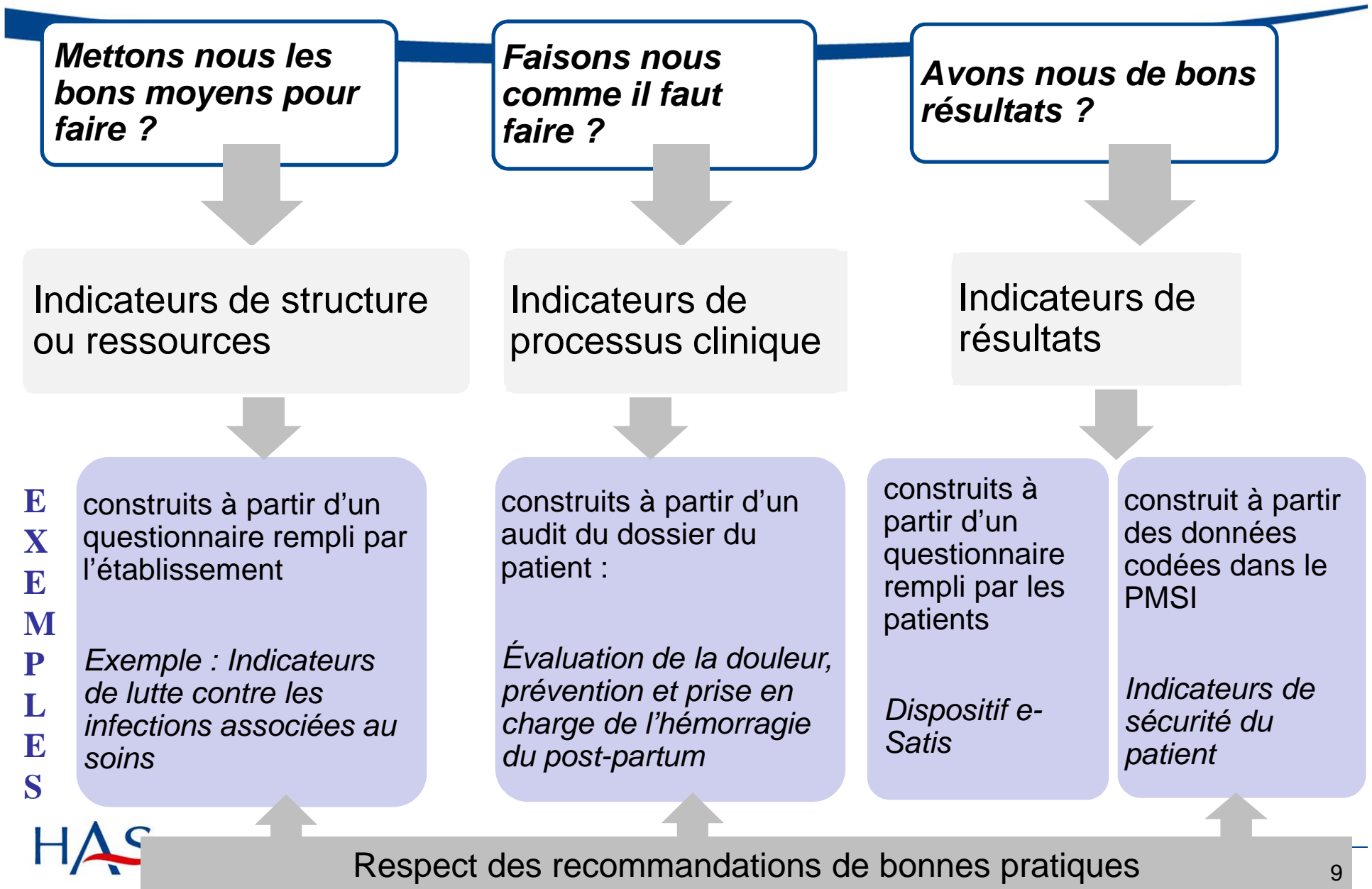
- Pertinence clinique
- Faisabilité, fiabilité et reproductibilité du recueil
- Pertinence pour l'amélioration
- Qualité métrologique
- Ajustement si besoin



Les Impératifs d'organisation :

- Groupe de travail d'experts : cliniciens, méthodologistes, spécialistes de l'information médicale, usagers....
- Littérature sur laquelle s'appuient les indicateurs (recommandation, textes réglementaires)
- Phase d'expérimentation avec des établissements volontaires
- Phase de concertation avec les parties prenantes
- Un déploiement national
- Un contrôle qualité a priori et a posteriori

Catégories d'IQSS



Qu'entend on par recueil à partir du dossier patient?

pour une thématique précise et dans chaque établissement concerné

- Une sélection de dossiers est passée au crible avec un questionnaire validé, appliqué à chaque dossier.
- A partir des réponses est calculée une « conformité » pour chaque dossier,
- puis une « conformité » correspondant à l'ensemble des dossiers analysés pour avoir un résultat pour l'établissement

en général pour une thématique entre 60 et 80 dossiers sont analysés par établissement

Qu'entend on par recueil à partir d'un questionnaire établissement?

pour une thématique précise et dans chaque établissement concerné

- Un processus est analysé avec un questionnaire validé,
- A partir des réponses est calculée une « conformité » pour l'établissement

Qu'entend on par recueil à partir de questionnaire patient?

pour une thématique précise et dans chaque établissement concerné

- Des patients sont interrogés (par e-mail pour e-satis) avec un questionnaire validé,
- A partir des réponses est calculée une note pour chaque patient,
- puis une note correspondant à l'ensemble des patients interrogés pour avoir une note pour l'établissement

Guide méthodologique : https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2019-09/guide_methodologique_esatis_2019.pdf

Qu'entend on par recueil à partir des bases type PMSI?

pour une thématique précise et pour chaque établissement concerné

- Un algorithme de calcul validé est appliqué à l'ensemble des données PMSI d'une année
- Pour obtenir un résultat par établissement

Guide méthodologique [« Méthode de développement, validation et utilisations d'indicateurs de résultats mesurés à partir des bases médico-administratives – juin 2019 »](#)

Repères historiques

- 2008 : 1^{ère} campagne nationale en secteur MCO
 - Ex: Qualité de la tenue du dossier patient, Prise en charge de l'IDM après la phase aiguë
- 2009 : élargissement au secteur SSR
- **2010** : élargissement aux secteurs **HAD** et psychiatrie adulte
- Depuis 2011 :
 - Diffusion publique des résultats
 - Elargissement continu à des thèmes de spécialités : Syndrome coronarien aigu, AVC, Obstétrique, Hémodialyse, ...
- De 2012 à 2018 : recueil biennal des indicateurs construits à partir du dossier patient (53 indicateurs dans le dispositif)
- Depuis 2015 : recueil de la satisfaction et l'expérience patient
- Depuis 2016 : indicateurs de résultats à partir du PMSI
- Depuis 2013 : 5 campagnes de contrôles qualité des recueils réalisés
- **2019** :
 - Recueils des indicateurs au niveau du finess géographique
 - Modification du rythme de recueil : abandon du recueil biennal

Démarche d'amélioration de la qualité fondée sur le suivi d'indicateurs

Pour chaque IQSS et pour chaque établissement

→ mise à disposition

Résultats détaillés

- **Résultats individuels**

- Présentent les détails des éléments à améliorer

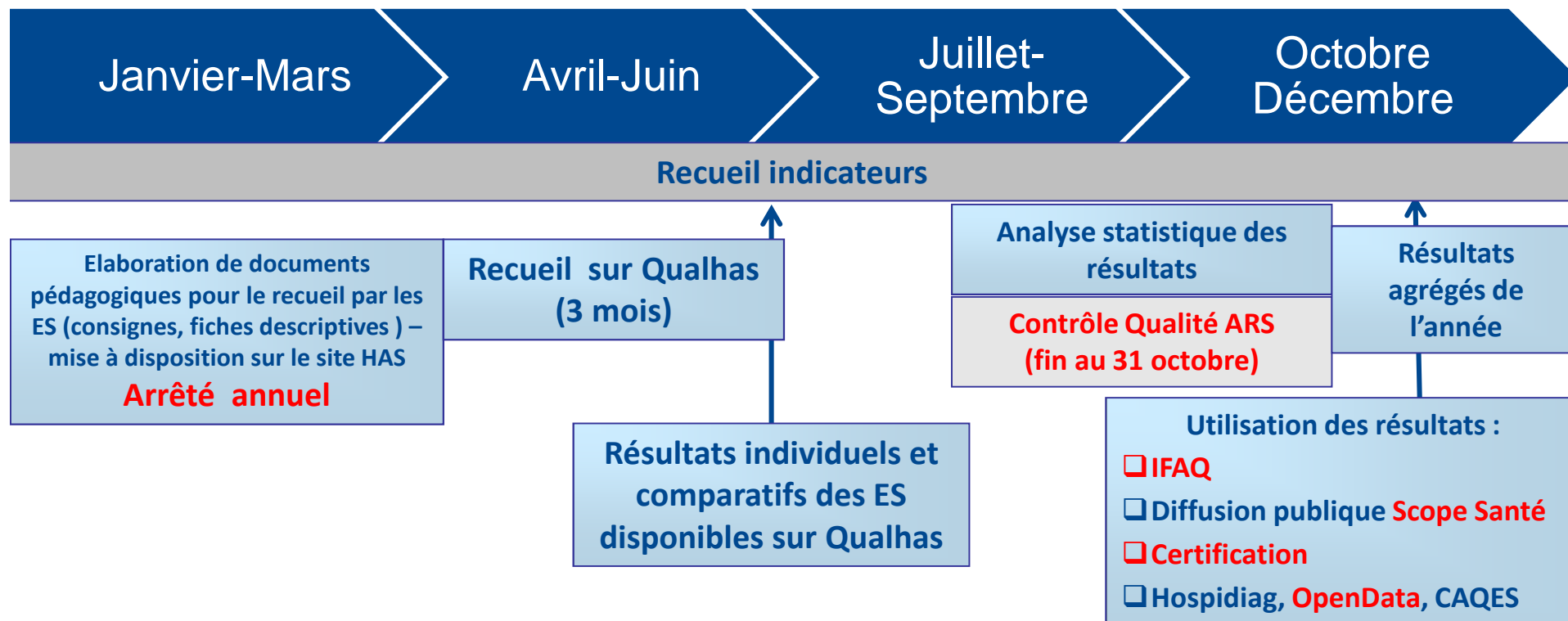
- **Résultats comparatifs**

- Positionnent les résultats de l'établissement par rapport à différentes références

Comparaison à différentes références pertinentes

- Objectif de performance
- Référence nationale
- Référence régionale
- Référence par catégories d'établissement

Exemple de contraintes réglementaires autour des IQSS





EN HAD EN 2019

Les IQSS en HAD en 2019

- **Qualité des prises en charge perçues par les patients**
 - Pas d'indicateurs
- **Qualité des prises en charges cliniques**
 - Évaluation du risque d'escarre – depuis 2010
 - Suivi du poids – depuis 2010
 - Evaluation et prise en charge de la douleur (développement)
- **Qualité de la coordination des prises en charge**
 - Tenue du dossier patient – depuis 2018 pour cette version
 - Coordination de la prise en charge en HAD - depuis 2018
- **Qualité des pratiques dans la prévention des infections associées aux soins**
 - Consommation de solution hydroalcoolique (résultats à venir)

https://www.has-sante.fr/jcms/c_2625243/fr/les-indicateurs-en-bref

Domaines des indicateurs HAD en 2019

2010 : 1ère campagne nationale d'indicateurs à partir du dossier patient

2019 :

- œ 6ème année de recueil à partir de dossier patient
- œ 1ère année sur le finess géographique

Structures d'HAD concernées

En 2018

- 277 entités concernées
- Démarche d'amélioration des pratiques dès 1 séjour

En 2019

- 283 entités concernées
- Mise en place d'un seuil d'obligation publié dans l'arrêté annuel : plus de 30 séjours tel que recherchés
 - 257 en obligatoire

→ moins d'entités avec un nombre de séjours tel que recherchés

Résultats 2019

Indicateurs rendant un score :
au moins 30 dossiers pour comparer

Tenue du dossier patient

Moyenne nationale pondérée

86/100



255 établissements de
santé inclus dans le calcul de la moyenne

Coordination de la PEC

Moyenne nationale pondérée

74/100



255 établissements de
santé inclus dans le calcul de la moyenne

Résultats 2019

Indicateurs rendant un taux :
au moins 10 dossiers pour comparer

Suivi du poids

Moyenne nationale pondérée

77%



269 établissements de
santé inclus dans le calcul de la moyenne

Evaluation du risque d'escarre

Moyenne nationale pondérée

82%



270 établissements de
santé inclus dans le calcul de la moyenne

« Evaluation et prise en charge de la douleur » testée en 2019

Indicateur :

- Evaluation de la douleur avec une échelle dans les 48 premières heures
et
- quand un patient présente une douleur > 4 , stratégie de prise en charge et réévaluation

Participation

- 251 établissements participants
 - Environ 13 700 analysés
- 122 ont rempli le questionnaire de faisabilité

En 2020

- **Qualité des prises en charges cliniques**
 - Évaluation du risque d'escarre
 - Suivi du poids
 - Evaluation et prise en charge de la douleur
- **Qualité de la coordination des prises en charge**
 - Tenue du dossier patient
 - Coordination de la prise en charge en HAD

En développement:

la mesure de la satisfaction et de l'expérience du patient en HAD

- Travaux débutant fin 2019
- Test du questionnaire en 2020



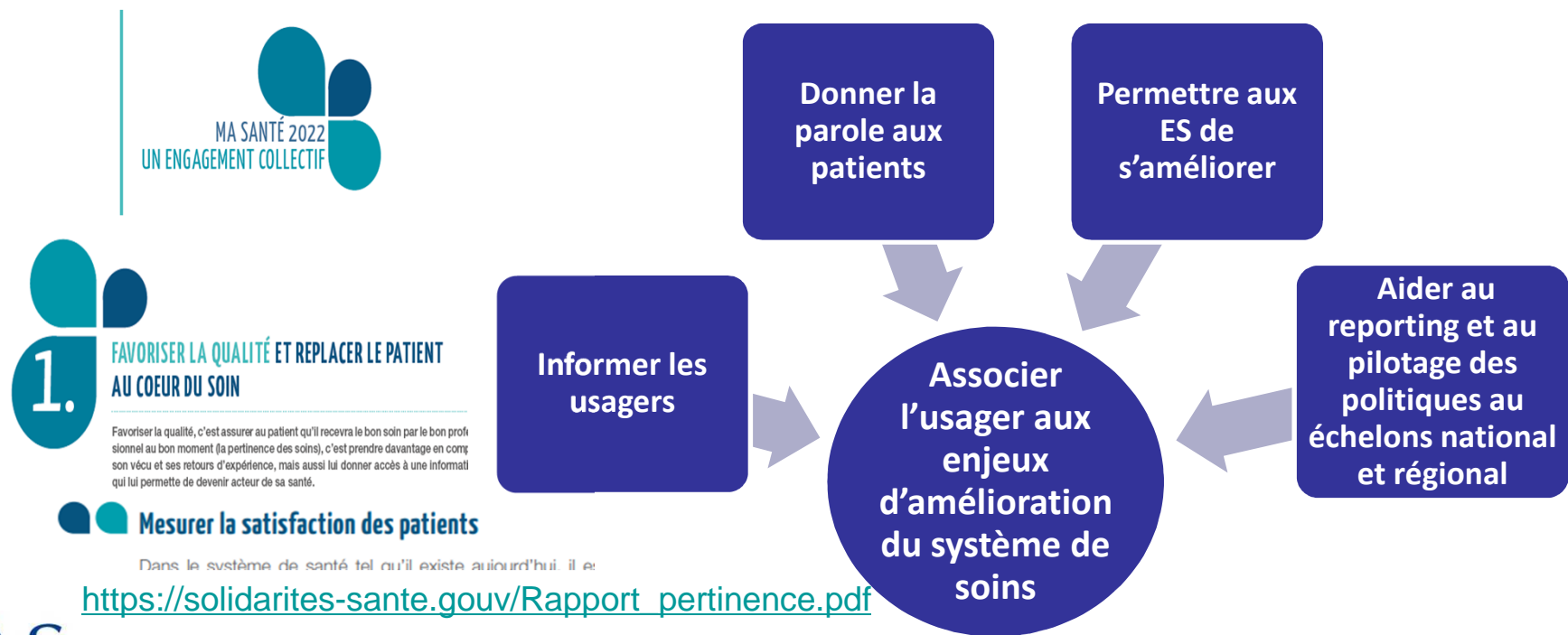
EXPÉRIENCE ET SATISFACTION DU PATIENT

EXEMPLE DU MCO PROJECTION EN HAD

Associer le patient aux enjeux d'amélioration du système de soins

→ Objectif porté par les indicateurs de qualité et de sécurité des soins, en complément de l'évaluation par les professionnels

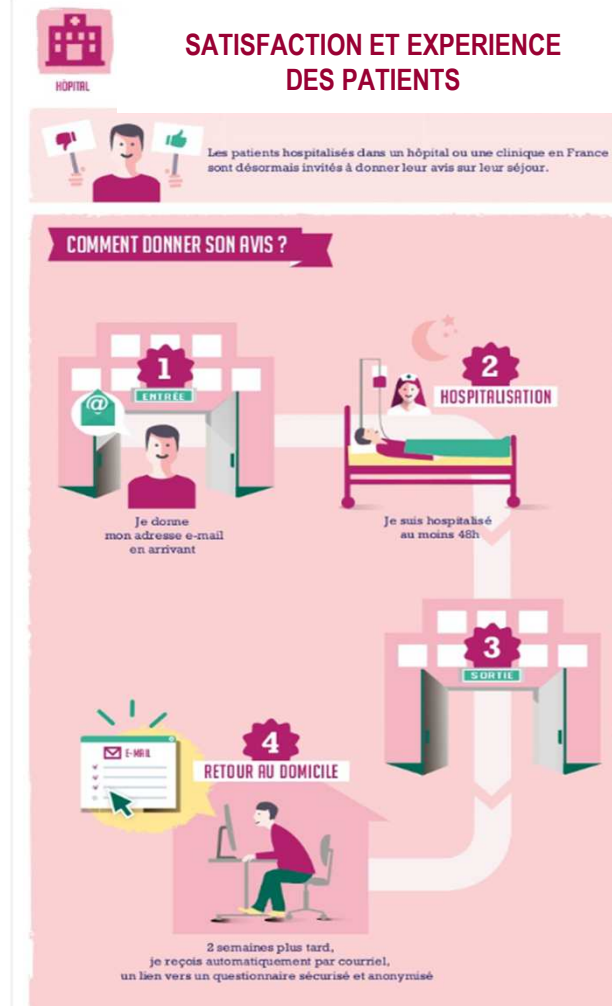
→ Une priorité de ma « santé 2022 »



Dispositif national de mesure de l'expérience et de la satisfaction : e-Satis

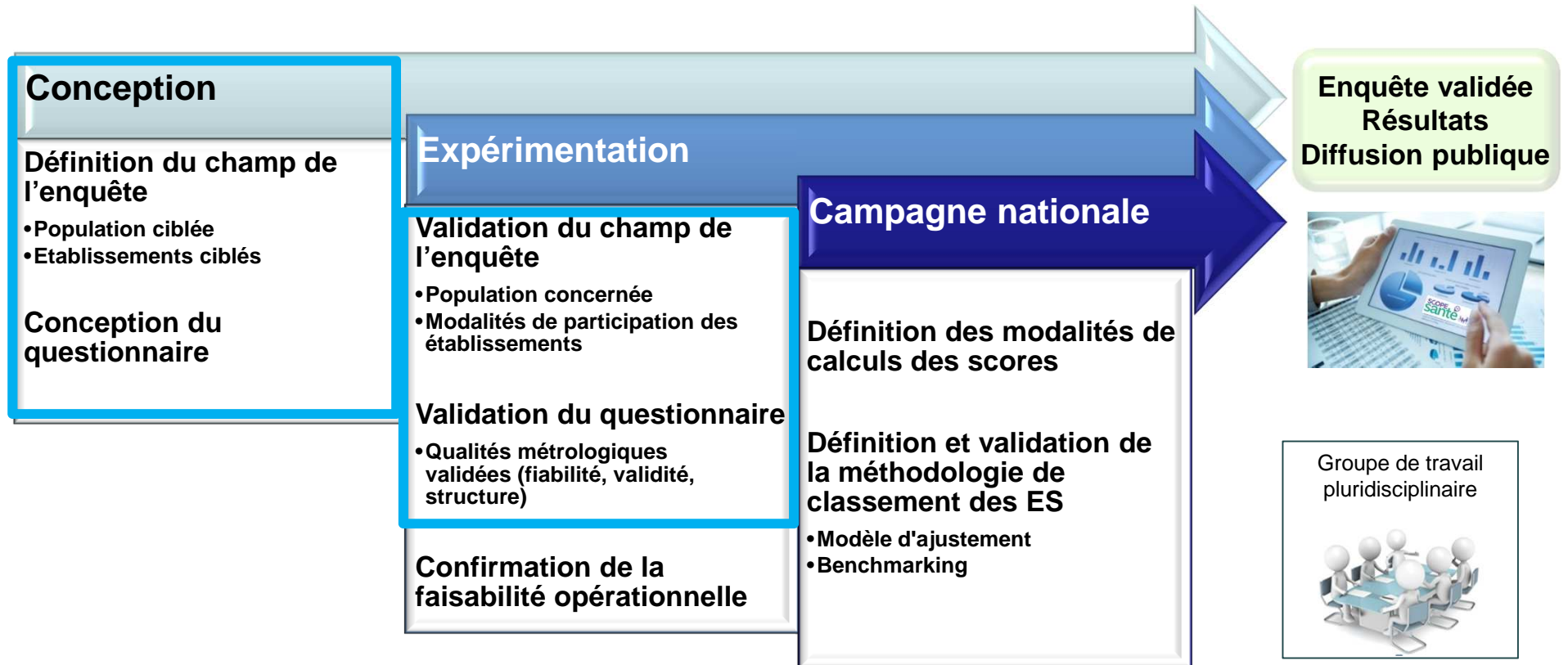
1^{er} dispositif national à mesurer et diffuser un **indicateur de résultat rapporté par les patients**

1. Des questionnaires **complets, fiables, validés** métrologiquement par la HAS
2. Des **modalités opérationnelles communes** à tous les établissements de santé français :
 - Une plateforme nationale sécurisée
 - Des modalités de recueil communes
3. Une **évaluation en continu** pour tous les patients concernés



Méthodologie de développement

Méthodologie de développement reproductible
Durée totale processus = environ 18 mois



Questionnaires complets et détaillés

e-Satis +48h MCO (63 questions)
e-Satis MCO CA (62 questions)

Question d'expérience du patient
réponses de type « oui / non / pas de réponses -
etc... »

« Les médecins ou les chirurgiens ont-ils répondu à vos questions ? »

Question de satisfaction du patient
réponses sur échelle de 1 à 5 : de « Mauvais à
Excellent » et de « Jamais à Toujours »

« Que pensez-vous de la clarté des réponses des médecins ou
des chirurgiens du service ? »

HAS e-Satis

Donner votre avis sur votre hospitalisation

Madame, Monsieur,

Suite à votre séjour dans un établissement de santé, nous souhaitons recueillir votre avis sur votre hospitalisation. Ce questionnaire est anonyme et ne vous prendra que quelques minutes.

[Commencer le questionnaire](#)

Vos réponses sont importantes. Elles permettront à votre hôpital ou clinique de connaître les points positifs de votre séjour et ceux qu'il peut améliorer, mais aussi de lui attribuer une note de satisfaction, consultable sur le site [Scope Santé](#).

Vous pouvez à tout moment interrompre la réponse à ce questionnaire, et y revenir plus tard. Vos réponses resteront enregistrées. Le questionnaire est anonyme.

Expression libre du patient
Commentaires ouverts

Recommandation de
l'établissement par le
patient

**Evaluation par le patient de son interaction avec le
système de soins
à chacune des étapes de son parcours**

Avant hospitalisation / Accueil / Prise en charge / Chambre et
repas / Organisation de la sortie (et retour à domicile)

Un recueil en continu de l'expérience et de la satisfaction

e-Satis +48h MCO

Patients hospitalisés plus de
48h en MCO

4^{ème} campagne nationale (2019)

1^{ère} Diffusion publique des résultats
déc. 2016

Intégration dans IFAQ depuis 2016

En savoir plus : <https://www.has-sante.fr/page e-Satis +48h MCO>

e-Satis MCO CA

Patients hospitalisés pour une
chirurgie ambulatoire

2^{ème} campagne nationale (2019)

1^{ère} Diffusion publique des résultats
déc. 2018

Intégration dans IFAQ depuis 2018

En savoir plus : <https://www.has-sante.fr/page e-Satis MCO CA>

Développement à venir :
SSR, HAD, psychiatrie

Modalités opérationnelles

**ADMISSION /
SORTIE**



**Recueil en
continu** des e-
mails des
patients



**Dépôts réguliers de
fichiers**
Tous les 15 jours / Min 1
fois par mois



**2
semaines
après la
sortie**



Le patient

- clique sur le lien présent dans le mail
 - se **connecte automatiquement** à la plateforme nationale e-Satis (connexion sécurisée en https)
 - et **remplit le questionnaire e-Satis**
- Le lien unique est actif pendant 10 semaines (2 relances)**

- **1 plateforme unique pour toutes les enquêtes : <https://e-satis.atih.sante.fr>**
- **1 fichier de dépôts pour toutes les enquêtes (avec 1 indicatrice pour préciser l'enquête)**
- **Participation obligatoire / facultative suivant caractéristiques activité des établissements (pmsi)**

Résultats produits : Indicateur et détails

Une note sur 100 : score de satisfaction globale et d'expérience

- Minimum de 30 réponses-patients exploitables
- Ajustement des résultats pour comparaison inter-
- Classement en 4 classes de A à D



Des résultats individuels détaillés en continu

- Exports disponibles : toutes les données brutes
- Statistiques en continu : participation ES et patients
- **VERBATIM patients +++**
- Résultats détaillés de satisfaction et d'expérience-patient
 - campagne complète ou période choisie
 - ensemble des patients ou pôle / service choisi*

*Si le pôle / service est précisé dans le fichier de dépôt des e-mails

The screenshot shows the HAS e-Satis interface. At the top, there is a navigation bar with 'HAS e-Satis' and menu items: 'Accueil', 'Gestion de l'enquête', 'Résultats et données', 'Résultats annuels', and 'Support'. Below the navigation bar, there are two tabs: 'Commentaires des patients' and 'Résultats détaillés'. The 'Résultats détaillés' tab is active. Below the tabs, there is a section for user information: 'Support AGORA ADMIN', 'Vos coordonnées', 'Compte Plage: 100001', 'Identité: Support AGORA ADMIN', and 'Région: Testland'. To the right, there is a section for establishment information: 'Votre établissement', 'Finess : 000000001', 'Finess E-SATIS : 000000001', and 'Raison sociale : CLINIQUE DE TEST'. Below this, there is a section titled 'Paramétrer votre rapport' with the following fields: 'N° Finess géographique' (dropdown), 'Pôle' (dropdown with 'Tous' selected), 'Période des réponses du' (date field with '30/04/2018'), and 'au' (date field with '15/05/2018'). At the bottom of this section, there are two buttons: 'Calculer les résultats' and 'Exporter les réponses'.

Calendrier prévisionnel de développement en HAD

- **Fin novembre 2019 : première réunion réunion de travail**
 - Questionnaire spécifique à l'HAD
 - Groupe de travail regroupant patient et experts méthodologistes
- **T2 2020 : début expérimentation**
 - Avec toutes les structures HAD volontaires pour expérimenter, recueillir les réponses des patients pour valider le questionnaire

Pour en savoir plus

- Résultats par établissement de santé:
- Résultats 2019 détaillés des IQSS disponibles en décembre 2019
- Résultats 2018:
 - Dossier de presse
https://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2018-12/presse_dp_indicateurs_resultats_2018.pdf
 - Rapport complet
https://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2018-12/rapport_iqss_2018.pdf
- Pour en savoir plus
https://www.has-sante.fr/portail/jcms/r_1456737/fr/mieux-connaître-les-indicateurs





Je vous remercie de votre attention

en charge de l'HAD:

- Zineb Messarat-Haddouche

en charge du dispositif e-Satis

- Marie Gloanec

en charge du développement du questionnaire pour la mesure de la satisfaction et de l'expérience patient en HAD

- Cong-Tri Thuong

Nous contacter : contact.iqss@has-sante.fr