



Mesurer la qualité perçue par les patients : PROMs, PREMs, satisfaction

Dr Cong-Tri THUONG

Service Évaluation et Outils pour la qualité et la sécurité des soins (SEvOQSS)



Universités d'été de l'HAD

23 juin 2022

HAS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Contexte

- Une mutation internationale : centrage des systèmes de santé sur les patients
- La Stratégie de Transformation du Système de Santé (STSS) « Ma Santé 2022 » : développer une médecine davantage centrée sur le patient, viser la meilleure pertinence clinique possible, associer le patient à l'amélioration du système de santé
- Le projet stratégique HAS 2019-2024 a inscrit de faire de l'engagement des usagers une priorité : Quelques exemples
 - Une nouvelle organisation au sein de la HAS : un service, un conseil pour l'engagement des usagers, des productions
 - Les indicateurs de qualité rapportés par les patients font partie des sujets à développer
 - La nouvelle certification des établissements de santé a comme de développer l'engagement des patients

L'expérience « Patient » et sa mesure

L'expérience du patient comprend « l'ensemble des interactions que les patients ont avec le système de soins, y compris les soins qu'ils reçoivent des médecins, des infirmières et du personnel, dans les hôpitaux, les cabinets médicaux et les autres établissements de santé. Composante à part entière de la qualité des soins, l'expérience du patient comprend plusieurs aspects des soins importants et attendus par les patients, tels que des rendez-vous obtenus quand cela est nécessaire, une information facile d'accès et une bonne communication avec les offreurs de soins* ».

Mesurer l'expérience :

- n'est qu'une partie de l'expérience
- est un outil pour améliorer la qualité et la sécurité des soins au travers du regard du patient

(*): Définition de l'Agency for Health Research and Quality, AHRQ, États-Unis

Mesurer le point de vue du patient



L'expérience est relatée en faits

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



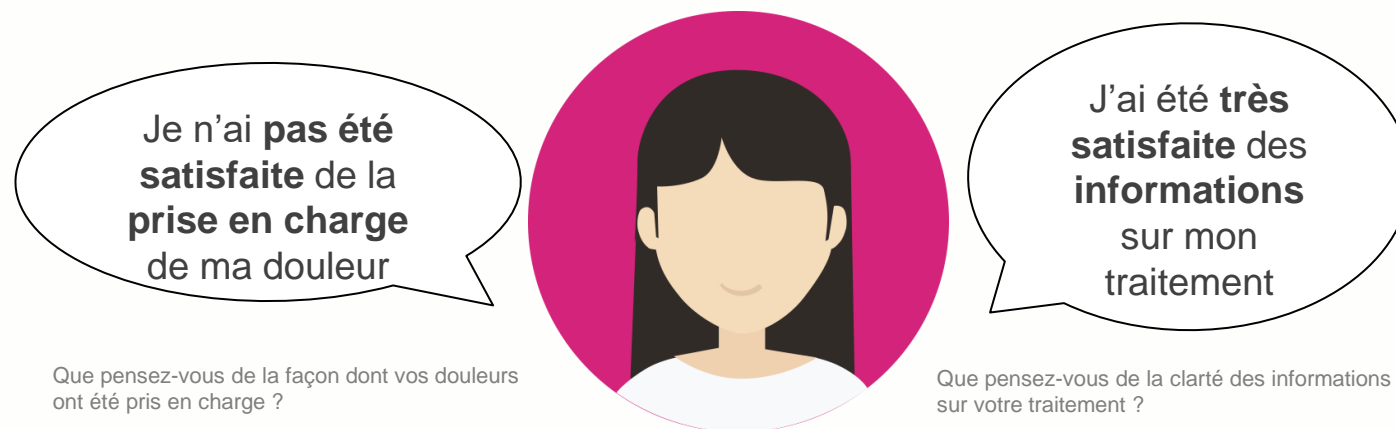
PREMS (Patient-Reported Experience Measures)

- ☑ Mesure ce qui est arrivé au patient factuellement
- ☑ Permet d'évaluer concrètement la qualité des processus de soins

Source image : <https://www.vectorstock.com>

La satisfaction est subjective

Comment le patient a-t-il perçu son séjour ?



- La satisfaction est un **phénomène complexe**
- ☑ Dépend des **attentes** du patient, de son histoire, de ses réactions émotionnelles, ...
 - ☑ Peut-être **complémentaire** de l'expérience

Source image : <https://www.vectorstock.com>

Le résultat clinique est factuel

Quel est le **résultat des soins** sur l'état de santé ?



PROMS (Patient-Reported Outcome Measures)

- ✓ Mesure la qualité de vie, l'efficacité des soins
- ✓ Détecte des problèmes, permet le suivi
- ✓ Améliore la communication, la décision partagée

Source image : <https://www.vectorstock.com>

La satisfaction est subjective

Comment le patient perçoit-il le résultat ?



- La satisfaction est un **phénomène complexe**
- ☑ Dépend des **attentes** du patient, de son histoire, de ses réactions émotionnelles, ...
 - ☑ Peut-être **complémentaire** du résultat clinique

Source image : <https://www.vectorstock.com>



Qu'est ce que la HAS fait pour mesurer la qualité perçue par les patients?



e-Satis : mesure de l'expérience et satisfaction

e-Satis – expérience et satisfaction des patients

Un dispositif national unique



Dispositif national

commun à tous les établissements de France



Questionnaire adapté au séjour

Mesure l'appréciation des patients sur la qualité des différentes composantes de leur prise en charge : humaines, techniques et logistiques.



Séjours de :

- + de 48h en médecine, chirurgie et obstétrique (**MCO**) (depuis 2016)
- chirurgie ambulatoire (**CA**) (depuis 2018)
- soins de suite et de réadaptation (**SSR**) (depuis 2020).



Dispositif opérationnel depuis avril 2016

2500 patients y répondent quotidiennement.
Ces chiffres augmentent tous les mois.

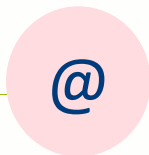
Un dispositif simple, rapide, sécurisé et accessible



L'établissement recueille l'email du patient pendant son séjour et le dépose sur la plateforme nationale



2 semaines après le retour à domicile du patient



un email lui est envoyé avec un lien pour **accéder directement** au questionnaire



Le lien est **sécurisé** et le questionnaire est **anonyme**



En **10-15 minutes**, le patient donne son avis sur tous les aspects de son séjour.

Il peut remplir le questionnaire en plusieurs fois et **se faire aider**

Plateforme nationale e-Satis : <https://e-satis.atih.sante.fr>

e-Satis : Les résultats produits



Pour chaque
établissement

Des **résultats individuels détaillés**
accessibles en continu pour permettre la
mise en place d'actions d'amélioration pour
tous les établissements



En diffusion
publique

Des indicateurs de résultat pour
permettre la **diffusion publique** et
l'information des usagers



Suivi de la participation des patients



Exportation des données brutes



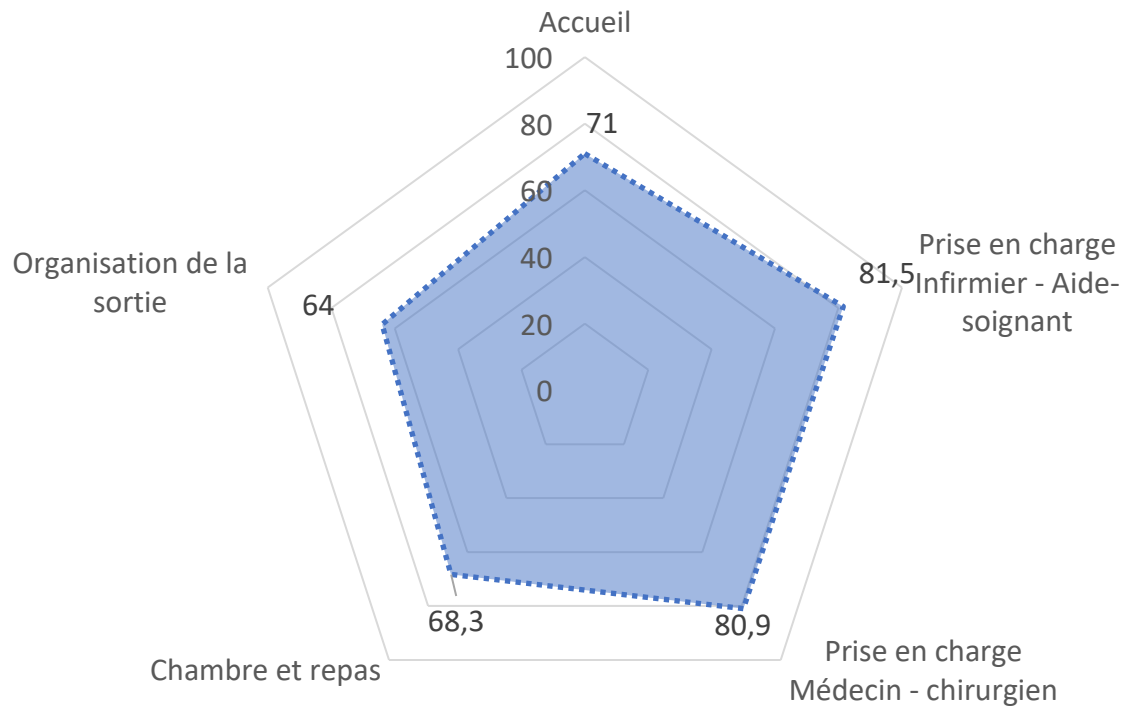
Visualisation des commentaires libres des patients



Résultats détaillés de satisfaction et d'expérience par
établissement ou pôle/service (si précisé)

e-Satis MCO+48h : Exemple de résultats nationaux en 2021

Score national
73,3/100*



*Score national de satisfaction globale et d'expérience

Campagnes nationales 2021

Clôturées le 30 septembre 2021 → Ouverture Campagnes 2022 depuis le 1^{er} octobre 2021



e-Satis +48h MCO

6^{ème} campagne

1140 participants

+1,4 millions
mails envoyés
+445k réponses
complètes*



e-Satis MCO CA

4^{ème} campagne

903 participants

+2,4 millions
mails envoyés
+ 603k réponses
complètes*



e-Satis SSR

1^{ère} campagne

Pas obligatoire

Arrêté Juillet 2021

1029 participants

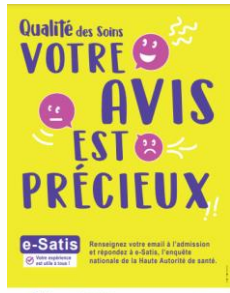
83 682
mails envoyés
21 936 réponses
complètes*

* Réponses complètes (= questionnaires terminés) ≠ réponses complètes exploitables

e-Satis : campagne octobre 2021 – octobre 2022

De nouveaux outils pour promouvoir le dispositif

- Une **affiche** avec possibilité d'insertion du logo de l'établissement
- Un **flyer** avec possibilité d'insertion du logo de l'établissement
- Une **infographie** pédagogique



affiche



flyer

La HAS propose des impressions papier : 5 affiches par établissement
faire une demande par mail à contact.iqss@has-sante.fr



infographie

Analyse des commentaires libres de patients



Commentaires +48h MCO et MCO CA recueillis entre 2016 et 2020

→ + 2,4 millions de commentaires dans la base

[Note de cadrage en ligne sur le site de la HAS](#)



→ + 2 millions de commentaires inclus dans l'analyse (après phase de pré-traitement)



→ Analyse (traitement automatique du langage) et extraction des thèmes principaux en cours de finalisation

Publication du rapport national – Juin 2022

Prochain travail : Développement d'un outil pour les établissements

Perspectives 2022 – e-Satis



e-Satis HAD

Expérimentation : du
05/05/2021 au
31/05/2022

135 structures
participantes
(48%) / 283
concernées

11 159 e-mails
déposés
2 152 réponses
complètes

Données du 10/06/2021

- ✓ Volume de réponses cohérent avec le niveau d'activité en HAD
- ✓ Extraction données expérimentation en janvier 2022
- ✓ Réalisation des analyses
- ✓ Conclusions 2^{ème} trimestre 2022



« e-Satis PSY »

En développement

Réunion des parties
prenantes
Décembre 2021

Objectif
Eclairer et orienter
les modalités de la
mise en œuvre pour
l'expérimentation

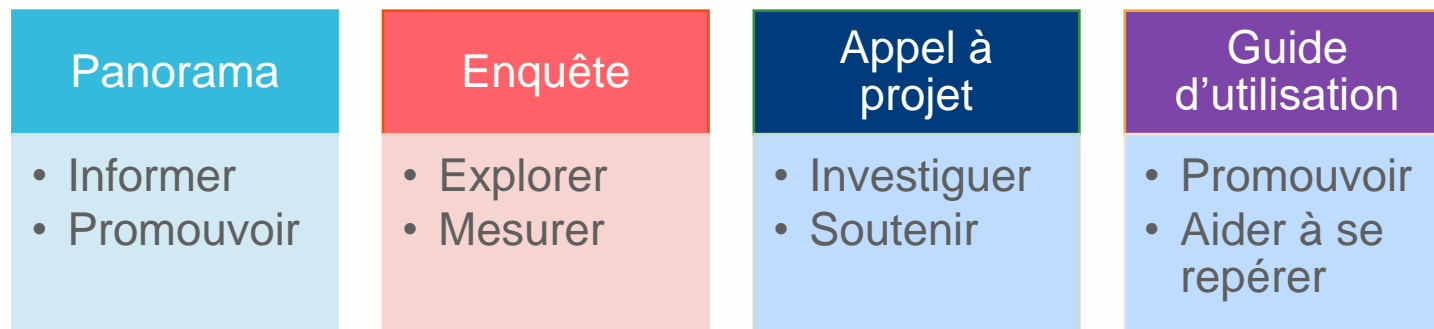


2

Programme pluriannuel d'actions HAS PREMs/PROMs

Programme pluriannuel d'actions HAS

Soutien au développement, à la mise en œuvre et à l'utilisation des indicateurs de mesure de qualité perçue par les patients en pratique clinique courante, type **PROMs** et **PREMs** :



Susciter l'intérêt des professionnels de santé et déclencher des retours

Actions s'ajoutant au dispositif e-Satis déjà déployé

Panorama d'expériences étrangères et principaux enseignements

Panorama

- Informer
- Promouvoir

Qualité des soins perçue par le patient – Indicateurs PROMs et PREMs

Dresser un état des lieux de la littérature pour favoriser une vision commune sur le sujet à partir des principales expériences étrangères

→ [Les grandes lignes du rapport](#)

- ❑ Un élan international vers les PROMs et les PREMs
- ❑ Des mesures utiles, avant tout, en pratique clinique courante
- ❑ Des difficultés à lever pour une utilisation optimale en pratique clinique
- ❑ Des perspectives dans la régulation de la qualité des soins

→ [Qualité des soins perçue par le patient - Indicateurs PROMs et PREMs : Panorama d'expériences étrangères et principaux enseignements](#)

PREMs dans des expérimentations nationales

Episode de soins (EDS)



Développement HAS d'un PREMS générique, utilisable pour les 3 épisodes
→ Questionnaire réalisé – test en cours

Incitation à une prise en charge partagée (IPEP)



Appui HAS pour le Ministère de la santé et l'Assurance maladie
Développement d'un PREMS générique
→ Questionnaire réalisé – test en cours

Etat des lieux des initiatives locales et régionales sur la mise en œuvre des PROMs en ville, établissements de santé et centres de soins

Enquête

- Explorer
- Mesurer

Enquête nationale : état des lieux des initiatives locales et régionales sur la mise en œuvre des PROMs en ville, établissements de santé et centres de soins.

- à partir d'un questionnaire, répertorier les utilisations de PROMs en routine, en cours ou récentes (remontant à moins d'un an) sur le terrain
- Restitution sur le site de la HAS
- Début de l'enquête : décembre 2021 pour 3 mois environ
 - Questionnaires en cours d'analyse
 - 76 structures ont participé à l'enquête

Appel à projets - Mise en œuvre de PROMs en ville ou en établissement de santé

- Investiguer
- Soutenir

- **Objectif principal:** aider au déploiement des PROMs.
 - **Projets concernés:** tout projet visant à l'amélioration de la qualité et à la sécurité des soins en ville ou en établissement de santé par l'utilisation de PROMs.
- 4 projets ont été retenus sur le déploiement des PROMS
- **SSR Le Chillon/Les Euménides** (Val d'Erdre Auxence, 62), ESPIC, suivi des patients alcoolodépendants en sortie d'hospitalisation ;
 - **Fédération Française de Pneumologie** (CNP de pneumologie, Paris, 75), association, suivi des patients de pneumologues libéraux ou hospitaliers traités par pression positive continue pour un syndrome d'apnées hypopnée obstructive du sommeil
 - **Institut de Cancérologie de l'Ouest** (Angers, 49), ESPIC, suivi des patientes atteintes de cancer du sein ;
 - **Fondation Charles Mion - Aider Santé** (Grabels, 34), suivi des patients hémodialysés chroniques.
- Bilan à 6 mois +++

- Promouvoir
- Aider à se repérer

Parcours couverts par un guide PROMS

Chantier « Qualité et pertinence des soins » de la STSS

Le chantier « Qualité et pertinence des soins » piloté par la HAS et la CNAM promeut la construction de parcours de soins assortis d'indicateurs.

Déjà publiés :

- **Bronchopneumopathie chronique obstructive :**
 - Guide Parcours + Rapport de définition des indicateurs+ Rapport de développement*+ Résultats*
 - Guide d'aide à l'utilisation des PROMs;
- **Syndrome coronarien chronique :**
 - Guide parcours + rapport de définition des indicateurs
 - Guide d'aide à l'utilisation des PROMs
- **Maladie rénale chronique:**
 - Guide parcours + rapport de définition des indicateurs
 - Guide d'aide à l'utilisation des PROMs
- Avec l'INCa, les indicateurs de parcours du **cancer du sein, du cancer colorectal, du cancer du pancréas, du cancer de l'ovaire** – guides PROMS non réalisés pour le moment

PROMs → Ce que l'on y trouve :

- Informations pour une utilisation générale
- PROMs génériques les plus courants validés en français
- PROMs spécifiques de la pathologie ciblée validés en français
- Critères généraux pour utiliser des questionnaires PROMs génériques et spécifiques
- Choix d'un PROMs générique et un PROMs spécifique

[Pour en savoir +](#)

- Promouvoir
- Aider à se repérer

PROMs en ville, établissements de santé et centres de soins

Autres guides d'aide à l'utilisation en pratique courante pour des pathologies chroniques :

- Insuffisance cardiaque/ partenariat avec la CNAM/ test eval santé ?
- Obésité

Expérimentation pour déployer des PROMs?

Pour en savoir plus

 ECOUTER

 AJOUTER À MA SÉLECTION



Indicateurs de résultats rapportés par les patients

ARTICLE HAS - Mis en ligne le 21 avr. 2022 - Mis à jour le 22 avr. 2022

Concepts et définitions

Travaux conduits sur les PROMs

Aide à l'utilisation des PROMs en pratique clinique courante

Appels à projet

Enquête sur l'utilisation des questionnaires

Travaux conduits sur les PREMs et la satisfaction


Développement d'un questionnaire PREMs


Appui méthodologique


Mesure par les patients

Analyse nationale des commentaires des patients hospitalisés

Concepts et définitions

Utilisation de la mesure de la qualité des soins perçue par les patients : bases théoriques et concept 

Les PROMs en quelques mots 

Les PREMs en quelques mots 

La satisfaction en quelques mots

Retrouvez
tous nos travaux sur

www.has-sante.fr

