

Mesure d'amélioration de la qualité: Enquêtes auprès des patients (PREMs et satisfac- tion des patients)

Déroulement de la demande	Date
Soumission	10.05.2022
Validation technique	18.07.2022 / 31.08.2023
Validation contractuelle	13.06.2023
Publication	Octobre 2023

Généralités

Les mesures d'amélioration de la qualité (MAQ) sont des mesures concrètes et systématiques, reconnues par les parties contractantes, relatives aux structures et processus d'un hôpital ou d'une clinique. Elles visent à améliorer un aspect de la qualité des traitements et de la sécurité des patient-e-s dans un champ d'action donné. Leur impact dans un hôpital ou une clinique spécifique est évalué et amélioré en permanence dans le cadre du concept de qualité global du champ d'action. **La MAQ est intégrée dans le cycle PDCA du concept de qualité du champ d'action.** Cette intégration doit être consignée et décrite dans le concept de qualité.

1. Délimitation de la mesure d'amélioration de la qualité

a) Nom de la mesure d'amélioration de la qualité
Enquêtes auprès des patients (PREMs et satisfaction des patients)
b) Classification
<p>Contrairement à la plupart des mesures d'amélioration de la qualité du domaine de la culture de la qualité et de la sécurité, les enquêtes auprès des patients se concentrent sur le point de vue des patients. Elles constituent donc un complément pertinent aux autres mesures. Le point de vue du patient peut donner des impulsions supplémentaires spécifiques pour le développement de la qualité.</p> <p>Selon l'instrument ou l'orientation de l'enquête, la mesure d'amélioration comporte différentes dimensions de la qualité des processus et de la structure, par exemple la communication par les professionnels, les temps d'attente.</p> <p>Plusieurs aspects méthodologiques doivent être pris en considération, par exemple l'échantillonnage ou la structure du questionnaire (utilisation de ses propres questionnaires ou de questionnaires validés, longueur, effets plafond, etc.). Des thèmes typiques, mais pas imposés, sont l'information du patient, l'interaction avec les professionnels de la santé, les temps d'attente, l'implication dans les décisions relatives au traitement et la satisfaction (générale, recommandation à des tiers, etc.).</p>
c) Objectif de la mesure d'amélioration de la qualité
<p>L'objectif consiste à inclure le point de vue du patient dans le développement de la qualité.</p> <p>Les enquêtes auprès des patients permettent</p> <ul style="list-style-type: none">▪ d'identifier les potentiels d'amélioration,▪ d'en déduire des mesures d'amélioration et▪ d'évaluer les mesures d'amélioration.
d) Champs d'action
<p><input type="checkbox"/> Culture de la qualité</p> <p><input type="checkbox"/> Sécurité des patients</p> <p><input type="checkbox"/> Prise de décision fondée sur des données probantes</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Système centré sur le patient</p>
e) Domaine(s)
<p><input checked="" type="checkbox"/> Soins somatiques aigus</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Psychiatrie</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Réadaptation</p>
f) Délimitation: départements/services, professions, etc.
<p>Les enquêtes auprès des patients conviennent avant tout aux unités organisationnelles et aux professions qui sont en contact direct avec les patients, mais une utilisation plus large n'est pas exclue.</p> <p>Les enquêtes auprès des patients qui relèvent les Patient Reported Outcome (PROMs) ne font pas partie de la présente mesure d'amélioration de la qualité. .</p>

2. Méthodologie, développement et impact

a) Méthodologie de la mesure d'amélioration de la qualité
<p>La méthodologie de l'enquête doit être définie de manière que les résultats soient représentatifs et doit soutenir aussi bien que possible la déduction de mesures d'amélioration et l'évaluation de l'objectif. Le type de questions doit livrer des renseignements sur les domaines pertinents pour la sécurité des patients et la qualité des traitements. L'enquête auprès des patients fait partie intégrante du concept de qualité interne à l'hôpital (cycle PDCA) pour le champ d'action «Système centré sur le patient».</p> <p>La mention par écrit des aspects suivants de l'enquête auprès des patients est une exigence minimale:</p> <ul style="list-style-type: none">- Questions: il peut s'agir d'items qualitatifs et/ou quantitatifs ainsi que de questionnaires validés et/ou développés à l'interne. Une partie des items doit être identique durant une certaine période (au moins deux enquêtes), pour être en mesure d'attester des évolutions dans le sens du cycle PDCA.- Mode d'enquête: interview (semi-/structuré) ou questionnaire – avec décision sur l'autorisation ou non d'une aide par les professionnels de la santé et si oui, de laquelle.- Saisie des données: par téléphone, sur papier, numérique ou combinaison de supports.- Rythme et période de l'enquête: l'enquête doit se dérouler à intervalles réguliers et raisonnables et sur des périodes comparables.- Moment de l'enquête: avant, au moment ou après la sortie.- Nombre de cas: préciser s'il s'agit d'un relevé exhaustif ou par échantillonnage représentatif.- Critères d'inclusion et d'exclusion: la période de la sortie, l'âge ou le degré de parenté pour les enquêtes auprès des proches constituent de possibles critères d'inclusion. Des limitations cognitives et de compréhension de la langue peuvent justifier une exclusion.- Évaluation: l'évaluation doit mentionner le nombre absolu de patients interrogés, le nombre absolu de réponses et le taux de retours. Pour les interviews structurées, resp. pour les enquêtes qualitatives, la méthode d'évaluation doit être définie au préalable.- Communication des résultats à l'interne: déterminer qui informe sur les résultats et quand. <p>Les objectifs et les mesures d'amélioration doivent être formulés par écrit sur la base des évaluations. Les exigences minimales suivantes sont à respecter:</p> <ul style="list-style-type: none">- Définition régulière des objectifs (min. 1 objectif). Formulations correspondant par ex. à la formule SMART (spécifique, mesurable, acceptable, réaliste, temporellement défini).- Définition régulière des mesures d'amélioration en lien direct avec les objectifs (min. une mesure d'amélioration). <p>Les objectifs doivent faire l'objet d'une réévaluation régulière.</p>
<i>Annexes relatives à la méthodologie des mesures d'amélioration de la qualité</i>
Aucune
b) Marge de manœuvre pour la conception
<p>La méthode d'enquête auprès des patients s'adapte avec flexibilité au contexte et aux besoins de chaque institution (période couverte par l'enquête, nombre de personnes interrogées et choix du thème, par exemple).</p>

c) Transférabilité possible dans d'autres départements et/ou hôpitaux

Les enquêtes auprès des patients peuvent être adaptées à de grands échantillons moyennant un investissement raisonnable, en particulier grâce au recours à des formats de réponses donnés et à des outils numériques pour le relevé et l'exploitation des données.

Centrée sur le patient, cette mesure d'amélioration de la qualité est applicable indépendamment du contexte structurel (par exemple au sein d'une ou de toutes les unités d'une organisation).

Plusieurs prestataires proposent des questionnaires standardisés qui rendent possibles les comparaisons par rapport au benchmark.

d) Phase de développement

Auto-déclaration: La mesure d'amélioration de la qualité ...

... est axée sur la pratique.

... a été testée lors d'au moins un projet pilote.

n'est pas remplie

Par projet pilote il faut entendre la mise en œuvre de la mesure d'amélioration de la qualité et la collecte d'expériences dans au moins un hôpital ou un secteur d'hôpital.

e) Effet souhaité sur la qualité des soins et/ou la sécurité des patient-e-s.

L'analyse systématique d'enquêtes auprès des patients permet d'identifier des potentiels d'amélioration sur la base de données, dans le cadre de comparaisons transversales ou longitudinales. Des potentiels d'améliorations spécifiques peuvent être identifiés par exemple en cas de non atteinte de valeurs cibles prédéfinies ou d'un écart relatif (par exemple entre certains items d'une enquête, entre des unités de l'institution ou en comparaison avec des unités d'autres organisations).

Grâce à des examens approfondis (par ex. segmentation, analyse qualitative du contenu des questions ouvertes), à l'expertise des professionnels de la santé et à l'implication des patients, des mesures ciblées d'amélioration peuvent être définies.

La répétition d'enquêtes auprès des patients et leur analyse permettent d'apprécier, sur la base de données, des mesures d'amélioration déjà prises.

Des revues systématiques montrent que les Patient Reported Experience Measures (PREMs) sont en corrélation avec un grand nombre de résultats, entre autres la santé physique et psychique ressentie par le patient, la sécurité des patients dans les soins stationnaires, l'adhésion et le recours au système de santé. [1,2]. Cela correspond au niveau de preuve III.

Annexes concernant l'impact, resp. concernant les données probantes.

1. Doyle, C.; Lennox, L.; Bell, D. A Systematic Review of Evidence on the Links between Patient Experience and Clinical Safety and Effectiveness. *BMJ Open* **2013**, 3, e001570, doi:10.1136/bmjopen-2012-001570.

2. Navarro, S.; Ochoa, C.Y.; Chan, E.; Du, S.; Farias, A.J. Will Improvements in Patient Experience With Care Impact Clinical and Quality of Care Outcomes?: A Systematic Review. *Med. Care* **2021**, 59, 843–856, doi:10.1097/MLR.0000000000001598.

3. Réalisation et coûts

a) Registre		
La mesure d'amélioration de la qualité prévoit-elle la tenue d'un ou de plusieurs registres?	<input type="checkbox"/> Oui	<input checked="" type="checkbox"/> Non
b) Certification		
La mesure d'amélioration de la qualité prévoit-elle une certification?	<input type="checkbox"/> Oui	<input checked="" type="checkbox"/> Non
c) Licences		
La mesure d'amélioration de la qualité prévoit-elle des licences (par ex. questionnaires, système IT)?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
	<input checked="" type="checkbox"/> selon la réalisation	
d) Estimation des ressources humaines et financières pour la mise en œuvre de la mesure d'amélioration de la qualité		
<p>L'investissement nécessaire à la planification et à la réalisation de l'enquête auprès des patients dépend en particulier de la construction du questionnaire ainsi que du relevé et de l'analyse des données.</p> <ul style="list-style-type: none">Construction du questionnaire: l'utilisation de questionnaires validés réduit les charges, mais il convient de veiller aux conditions de licence et à leur impact financier.Saisie des données: interviews semi-/structurés, les enregistrements par téléphone et questionnaires papier supposent un investissement plus important. Les questionnaires numériques sont plus facilement adaptables, mais ne conviennent pas à tous les patients. <p>Analyse: l'analyse par des prestataires externes entraîne en règle générale des coûts plus élevés que si elle est effectuée par des spécialistes à l'interne.</p>		

4. Contrôle de l'intégration dans le concept de qualité interne

*L'organe de contrôle externe vérifie si la mesure d'amélioration de la qualité est intégrée au cycle d'amélioration de la qualité (PDCA). Des **critères** doivent être définis ici pour que le contrôle de cette intégration soit efficace et juste.*

Les exigences minimales définies sous 2a sont fixées par écrit, cela signifie concrètement:

- Insertion de l'enquête auprès des patients dans le concept de qualité
- Méthode d'enquête
- Analyse et communication
- Objectif sur la base des résultats
- Mesures d'amélioration dans les domaines pertinents pour la sécurité des patients et la qualité des traitements
- Évaluation

5. Émettrice de la demande et conflits d'intérêts

Émettrice de la demande (institution)	OBERWAID AG
<i>Description des éventuels conflits d'intérêts de l'émettrice de la demande</i>	
L'institution qui a émis la demande occupe un siège au sein de la Commission technique Qualité de H+. Elle s'abstient de se prononcer dans le cadre de la validation technique.	