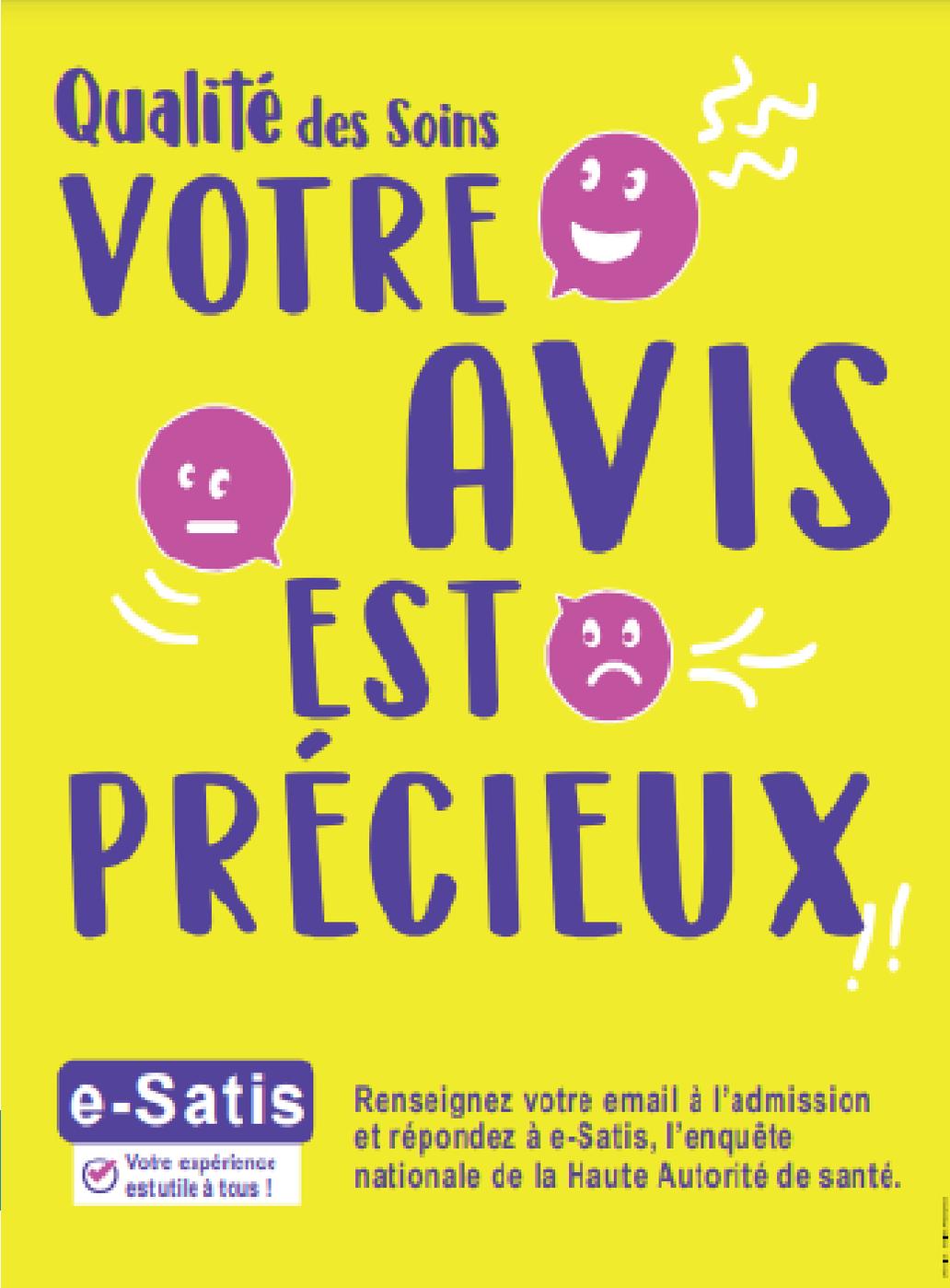


RECUEIL DE LA SATISFACTION DES PATIENTS AU CHU DE BESANÇON

Adaptation et déploiement de la
démarche e-Satis

Dr Valérie de Grivel – Responsable qualité/ EPP
Jean Pierre Agay – Gestionnaire de données
Direction qualité Relations usagers

Journée régionale Sécurité des patients et des résidents – 10/12/24



Qualité des Soins
VOTRE 
AVIS
 **EST** 
PRÉCIEUX!

e-Satis
 Votre expérience est utile à tous !

Renseignez votre email à l'admission et répondez à e-Satis, l'enquête nationale de la Haute Autorité de santé.

LES ENJEUX DE L'ÉVALUATION DE L'EXPÉRIENCE ET DE LA SATISFACTION PATIENTS

1-LES ATTENDUS DE LA HAS

Critère 3.2-01 L'établissement promeut toutes les formes de recueil de l'expression du patient

Éléments d'évaluation	
<p>Gouvernance</p> <ul style="list-style-type: none">▪ L'établissement soutient le recueil de la satisfaction des patients avec e-Satis (ou autres dispositifs complémentaires, le cas échéant).▪ Les mesures promouvant la participation des patients à e-Satis sont adaptées en fonction des résultats suivis par la gouvernance. Des questionnaires de satisfaction développés intra-établissement, en lien avec la commission des usagers, peuvent venir compléter le dispositif national e-Satis.▪ L'établissement promeut et favorise l'élaboration et l'exploitation de questionnaires spécifiques sur l'expérience patients dans les unités de soins ou plateaux techniques (PREMS) ou sur le résultat de leur santé de leur point de vue (PROMS).	<p>Audit système</p>
Éléments d'évaluation	
<p>Professionnels</p> <ul style="list-style-type: none">▪ L'exploitation des résultats e-Satis ou autre indicateur de satisfaction et d'expérience patient est restituée aux unités de soins pour alimenter leurs actions d'amélioration de la qualité. <p>Représentants des usagers</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Les résultats des enquêtes de satisfaction et des questionnaires sur l'expérience patients sont analysés en collaboration avec les représentants des usagers et présentés à la commission des usagers (art. R. 1112-80).	<p>Audit système</p>

LES ENJEUX DE L'ÉVALUATION DE L'EXPÉRIENCE ET DE LA SATISFACTION PATIENTS

2-IMPACT DIRECT DE LA DEMARCHE e-Satis AU CHU

- ❑ Utiliser cet outil d'évaluation comme levier auprès des équipes de soins pour
 - ✓ améliorer le taux de satisfaction des patients et ses 6 dimensions: accueil, prises en charge médicale et soignante, chambre, repas, organisation de la sortie
 - ✓ Analyser le verbatim des patients et mettre en place des actions ciblées



- ❑ Faire progresser la participation des patients et les taux de satisfaction dans de cadre de la dotation financière annuelle à la qualité IFAQ
 - ✓ Le taux global de satisfaction e-Satis des patients en MCO et chirurgie ambulatoire et l'ensemble des dimensions évaluées participent au calcul de la dotation.

■ DEMARCHE e-Satis AU CHU DE BESANÇON: LES PROBLÉMATIQUES

1 – LE RECUEIL DES ADRESSES ÉLECTRONIQUES DES PATIENTS

- ❑ Insuffisance du taux d'adresses récupérées au BDE lors de l'admission des patients
 - ✓ 4% en 2019
 - ✓ 28% en 2021



2 – LE TAUX DE PARTICIPATION DES PATIENTS

- ❑ Faible participation à l'enquête sur l'ensemble du CHU
12 % de patients participants sur les 5 premiers mois de 2021 (1230 patients sur 10 000 séjours concernés)
- ❑ Une participation très insuffisante dans de nombreux services
Seuls 7 services MCO sur 34 obtiennent une participation suffisante (minimum de 30 patients participants/ semestre) pour sortir des résultats statistiques et les analyser/ service

■ DEMARCHE e-Satis AU CHU DE BESANÇON: LES PROBLÉMATIQUES

3 – L'EXCLUSION DE CERTAINS TYPES DE PATIENTS DE L'ENQUÊTE e-Satis NATIONALE

Patients exclus d'un point de vue méthodologique

- ✓ Patients hospitalisés moins de 48h pour les hospitalisations conventionnelles MCO
- ✓ Patients hospitalisés en Psychiatrie
- ✓ Patients transférés vers un autre établissement de santé
- ✓ Patients sortants d'USC, de SI, d'UHCD, de réanimation



Patients ne disposant pas d'adresse électronique

Patients n'ayant pas transmis leur adresse électronique lors de leur admission ou ne souhaitant pas la donner

Patients affaiblis ou ayant des difficultés cognitives

DEMARCHE e-Satis: ADAPTATION DU DISPOSITIF EN 2022 POUR AMELIORER LE RECUEIL DE DONNÉES

1 – POUR AMÉLIORER LA COLLECTE DES ADRESSES ÉLECTRONIQUES AU SEIN DU CHU

□ Au BDE:



CHU BESANÇON Enquête e-Satis : votre opinion nous interesse

Afin d'améliorer la qualité des soins, votre hôpital participe à la démarche nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés (enquête e-Satis).

En pratique :

- donnez votre e-mail au bureau des entrées, lors de votre admission,
- répondez au questionnaire national e-Satis que vous recevrez par e-mail après votre hospitalisation.

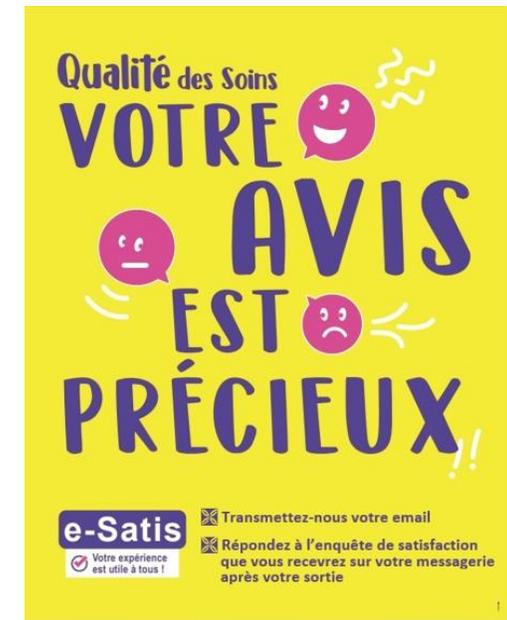
Nous vous remercions pour votre participation !

HAS Haute Autorité de Santé France Assos Santé Le vote des usagers CHRU Besançon

- ✓ Sensibilisation des agents et adaptation du support de recueil dans le dossier administratif des patients
- ✓ Mise en place d'un tableau de suivi du recueil des adresses analysé régulièrement par l'encadrement
- ✓ Information des patients: affiche apposée dans tous les guichets + vidéo HAS sur la démarche e-Satis dans la salle d'attente

□ Dans les services de soins:

- ✓ Affiche incitative apposée dans toutes les chambres
- ✓ Sensibilisation systématique des équipes dans le cadre des patients traceurs



Qualité des Soins
VOTRE AVIS EST PRÉCIEUX!

e-Satis Transmettez-nous votre email
Votre expérience est utile à tous ! Répondez à l'enquête de satisfaction que vous recevrez sur votre messagerie après votre sortie

DEMARCHE e-Satis: ADAPTATION DU DISPOSITIF EN 2022 POUR AMELIORER LE RECUEIL DE DONNÉES

1 - POUR AMÉLIORER LA COLLECTE DES ADRESSES ÉLECTRONIQUES AU SEIN DU CHU

☐ Mise en place d'une organisation de collecte complémentaire

Collecte quotidienne des adresses manquantes sur la base d'une extraction de données par service

- ✓ En hospitalisation conventionnelle, au lit du patient, par une équipe d'agents en reclassement rattachée à la Direction qualité
- ✓ En chirurgie ambulatoire, à l'arrivée des patients par les IDE les prenant en charge

Unités d'hospitalisation conventionnelle du pôle PIIC : bordereau patients pour collecte des mails											Mardi 12 nov 2024				
UF	Lb.UF Heber	Nom de nais.	Nom usuel	Prn.	D nais	Age	Chambre	lit	Adresse mail	Abs. Mail	Distri Quest	Form Mail	à revoir	Sorti	
7302	CHIRURGIE VASCULAIRE +7 AN	CHARBONNIER		FRANCK	14/11/1970	54	9SUP	SUPP1							
7421	TRAUMATOLOGIE +8AN	ACNAGLU	BUTUN	DILBER	10/05/1983	41	8301	F							
7421	TRAUMATOLOGIE +8AN	DELARUELLE	VANHOVE	DANIELE	13/06/1944	80	8302	F							
7421	TRAUMATOLOGIE +8AN	MANGIN	DEVAUX	AGNES	07/06/1950	74	8302	P							
7421	TRAUMATOLOGIE +8AN	LAPLACE		BERNARD	17/03/1954	70	8303	01							

DEMARCHE e-Satis: EVOLUTION DU NOMBRE D'ADRESSES ELECTRONIQUES RECUEILLIES

□ Au BDE:

Année	Taux d'adresses renseignées dans le logiciel administratif
2019	4%
2021	28%
Fin 2022	51%
Fin 2024	65%



□ Au lit du patient par les agents en reclassement

A partir de début 2022

Sur les 500 patients hospitalisés chaque semaine sans adresse électronique recueillie au BDE.

Une moyenne de 80 adresses collectées (soit 16% d'adresses supplémentaires)

DEMARCHE e-Satis: ADAPTATION DU DISPOSITIF EN 2022 POUR AMELIORER LE RECUEIL DE DONNÉES

2 – POUR AMELIORER LA PARTICIPATION DES PATIENTS

☐ Patients n'ayant pas d'adresse électronique (ou ne souhaitant pas la donner)

- ✓ Format de questionnaire de **satisfaction e-Satis papier inséré dans le livret d'accueil + incitation à le remplir (affiche dans les chambres)**

☐ Pour les patients écartés de l'enquête officielle

- ✓ Proposition par les agents en reclassement de participation via le questionnaire e-Satis papier + **aide au remplissage au lit du patient**

CHU BESANÇON Enquête de satisfaction Pour les patients sans adresse mail

Afin d'améliorer la qualité des soins, le CHU participe à la démarche nationale de mesure de la satisfaction des patients (e-Satis). Les patients ayant donné leur adresse mail sont invités à y répondre par le biais d'un questionnaire sur internet.

➔ Si vous n'avez pas d'adresse e-mail (ou ne souhaitez pas la donner), vous pouvez néanmoins participer à cette enquête en répondant au questionnaire ci-dessous.

► En pratique :

- 1 Répondez en 5 minutes à ce questionnaire de satisfaction.
- 2 Glissez-le dans la boîte à questionnaires à l'entrée de ce service.

► Pourquoi votre avis est important ?

- + Pour aider le CHU à connaître ses points forts et les points à améliorer.
- + Pour participer à l'amélioration de la qualité des soins des hôpitaux.
- + Pour permettre à chacun de s'informer sur le niveau de satisfaction de votre hôpital, en tapant **QualiScope** sur internet puis minjox dans l'encart « Nom de l'établissement ».

Votre accueil à l'hôpital et dans le service de soins

Que pensez-vous :

- de l'accessibilité de l'hôpital (transport, parking, signalétique) ?
- de l'accueil réservé par le personnel administratif du bureau des entrées ?
- de l'accueil dans le(s) service(s) de soins (service des Urgences exclu) ?
- de l'identification (badge, présentation,...) des personnels de soins ?
- des horaires de visite ?

• Avez-vous reçu un livret d'accueil pour les patients ? Oui Non

➔ Si oui, que pensez-vous de la clarté des informations contenues dans le livret ?

Votre chambre et vos repas

Que pensez-vous :

- du confort de votre chambre ?
- de la propreté de votre chambre ?
- de la température de votre chambre ?
- du calme et de la tranquillité de votre chambre ?
- de la qualité des repas qui vous ont été servis ?
- de la variété des plats ?

DEMARCHE e-Satis: ADAPTATION DU DISPOSITIF EN 2022 POUR AMELIORER L'ANALYSE DES DONNEES

3 – ACCÈS ET VISIBILITÉ DES RÉSULTATS / SERVICES FACILITÉ

NOTRE CHU PÔLES & SERVICES PRISE EN CHARGE QUALITÉ DES SOINS AUTOUR DU PATIENT LA RECHERCHE GHT COOPÉRATIONS PARTENAIRES

Espace réservé des évaluations qualité

Retrouvez dans cet espace, toutes les évaluations qualité réalisées avec ou pour le compte de votre service.

- ESPACE NIVEAU CHU +
- ÉVALUATIONS PÔLES MEDICO-TECHNIQUES +
- PÔLE PIIC -**
 - Espace réservé PIIC : niveau pôle
 - Chirurgie vasculaire
 - Chirurgie maxillo-faciale
 - Chirurgie orthopédique
 - Chirurgie viscérale
 - Chirurgie polyvalente
 - Neurochirurgie
 - ORL, audiophonologie
 - Ophthalmologie
 - Unité chirurgie ambulatoire
 - Urologie andrologie
- PÔLE PACTE +
- PÔLE PCP +
- PÔLE PLMSP +
- PÔLE PAH +
- PÔLE PURM +

Je recherche...
indicateurs IQSS

Espace réservé : Chirurgie vasculaire et endovasculaire

Vous trouverez dans cet espace un ensemble de données d'évaluation des pratiques au sein de votre service. L'analyse partagée et le suivi de ces résultats vous permettront d'identifier des axes de progrès et de concevoir collectivement des actions d'amélioration à mettre en place sur le terrain. La revue régulière de ces résultats avec l'ensemble des professionnels concernés sera garante de l'implication de tous dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des soins propre à vos organisations et vos pratiques. Le qualicien référent de votre service est à votre écoute pour accompagner ces analyses et vous aider à identifier des actions d'amélioration qui seront intégrées au plan d'actions qualité (PAQS) de votre service.

- CHIRURGIE VASCULAIRE : NIVEAU SERVICE +
- CHIRURGIE VASCULAIRE +7 AO +
- CHIRURGIE VASCULAIRE +7 AN +

- Mise à disposition des tableaux de bord via l'intranet (Espace évaluations qualité/ pôle et services)
- Historique et évolution des résultats depuis 2018

DEMARCHE e-Satis: INCITATION EN 2024 A L'ANALYSE DES DONNEES PAR SERVICE ET A L'IMPLICATION DES EQUIPES DE SOINS

1 – INSCRIPTION DANS LE VOLET QUALITÉ DES NOUVEAUX CONTRATS DE PÔLE 2025– 2028

Objectifs	Indicateurs	Cibles proposées (indicateurs de suivi)	Impact
III Objectifs portant sur la qualité des prises en charge perçues par les patients			
III.1- Evaluation de la satisfaction patients			
Améliorer l'implication des patients dans l'amélioration des prises en charge	Taux annuel d'analyse des retours semestriels de questionnaires e-Satis (questionnaires de satisfaction patients) avec mise en place d'actions d'amélioration	Nombre de services ayant réalisé au moins une analyse des retours de questionnaires e-Satis durant l'année avec inscription d'actions d'amélioration dans le PAQSS du service / nombre de services du pôle : 100%	e-Satis 2024 + IFAQ

2 – SOLLICITATION SYSTÉMATIQUE DE L'ENCADREMENT POUR L'ANALYSE DES RÉSULTATS

- Adressage des résultats semestriels intégrant le verbatim (points positifs/ points d'amélioration)
- Priorisation de 2 actions d'amélioration ciblées/ an à minima/ service et planification d'une date de présentation des résultats à l'équipe

DEMARCHE e-Satis: INCITATION EN 2024 A L'ANALYSE DES DONNEES PAR SERVICE ET A L'IMPLICATION DES EQUIPES DE SOINS

3 – INFORMATION DES ÉQUIPES

☐ Intervention synthétique de la direction qualité pendant les relèves

☐ Présentation

- ✓ Des modalités de l'enquête e-Satis au CHU
- ✓ Des résultats pour le service et des 2 actions d'amélioration retenues (fiche navette)
- ✓ Echanges avec l'équipe

QUALITÉ 365

- 1- L'évaluation de la satisfaction par le questionnaire de sortie, au CHU.
- 2- La satisfaction des patients dans votre service/unité → Période 2022-S2

QUALITÉ 365 La démarche avant 2021

5^{ème} version depuis 2005

QUALITÉ 365 Enjeux de l'évaluation de la satisfaction

- ❖ La remise du questionnaire de sortie = obligation (depuis loi droits des patients 2002)
- ❖ Priorité de la certification HAS V2020
 - « Le patient est invité à faire part de son expérience et à exprimer sa satisfaction »
 - « Les équipes mettent en place des actions d'amélioration fondées sur l'évaluation de la satisfaction et de l'expérience du patient. »
- ❖ Priorité de la démarche IFAQ (enveloppe financière liée à la qualité)

FICHE NAVETTE SATISFACTION DES PATIENTS ACTIONS PRIORITAIRES/SERVICE

Direction qualité | ENREGISTREMENT | 015 XXX 440 EROXX 004 | Version 01 | Page 1 / 2

Service / unité : chirurgie digestive viscérale SAS
 Participants à l'évaluation : CORANDI YVELISE | CLOUET AMANDINE
 Année / Semestre de référence : Année : 2023 | Semestre : 2^{ème} semestre

Etape 1 : Suite à la lecture du tableau de bord e-Satis, sélection de deux problématiques prioritaires

N°	Cocher le thème de la problématique (remplacer le <input type="checkbox"/> par un « X »)	Problématique
1	<input type="checkbox"/> L'accueil <input type="checkbox"/> La prise en charge médicale <input type="checkbox"/> La prise en charge par les IDE et les AS <input type="checkbox"/> La chambre <input checked="" type="checkbox"/> La restauration <input type="checkbox"/> La préparation de la sortie <input type="checkbox"/> Autre problématique	L'indicateur restauration est le plus faible. La qualité des menus très peu appréciés ; pas de goût, on mange par faim et non par plaisir. Pas au top pour remonter le moral des troupes...
2	<input type="checkbox"/> L'accueil <input type="checkbox"/> La prise en charge médicale <input type="checkbox"/> La prise en charge par les IDE et les AS <input checked="" type="checkbox"/> La chambre <input type="checkbox"/> La restauration <input type="checkbox"/> La préparation de la sortie <input checked="" type="checkbox"/> Autre problématique	« Le nettoyage de la salle de bain, bocal avec urine (pochet resté 3 jours) je l'ai signalé sinon il serait resté plus longtemps. J'ai déposé sur le bord de la douche une électrode (3 jours), il y était à mon départ ! Nettoyage? »

Etape 2 : Proposition de dates d'intervention de J-P Agay auprès de l'équipe

N°	Dates prévisionnelles
1	Vendredi 20/09 à 14h
2	Lundi 16/09 à 14h
3	

Révisé et approuvé par V. de QIRVEL, Responsable Qualité IFAQ et J.P. AGAY, Responsable de l'évaluation de la satisfaction du patient. Date : 20/09/2024

■ DEMARCHE e-Satis AU CHU DE BESANÇON: PERSPECTIVES 2025

1 – DEPLOIEMENT DE LA DEMARCHE e-Satis EN PSYCHIATRIE

- Secteur adulte, mêmes modalités qu'en MCO en utilisant le questionnaire HAS
- Secteur infanto-juvénile, projet en cours avec
 - ✓ Un questionnaire interne adapté (vocabulaire)
 - ✓ Une diffusion via un livret de jeux papier pour les enfants et une version électronique sur tablette pour les adolescents

2 – POURSUITE DU DEPLOIEMENT DE QUESTIONNAIRES INTERNES DANS LES HDJ

3 – AMELIORATION DU TAUX DE PARTICIPATION DES PATIENTS

- Communication interne (vidéo sur le canal TV des chambres, information par les soignants lors du séjour et à la sortie, affichage des projets en cours suite à l'analyse des résultats ...)

■ CONCLUSION

Initiative à encourager et à développer mais avec l'appui des pouvoirs publics et du niveau national car sensation d' un « plafond de verre » atteint

☐ Encouragement des patients à participer

- ✓ Lancement d'un événementiel national annuel avec une communication ciblée ?
- ✓ Valorisation des actions et initiatives des établissements ?

☐ Attente d'un questionnaire spécifique aux « Urgences »

- ✓ Prises en charge à l'origine de mécontentements récurrents sans outils d'évaluation permettant d'objectiver réellement les choses
- ✓ Remontée d'informations via le verbatim des questionnaires MCO pas toujours exploitable

☐ Incitation financière: révision des bases de calcul de la dotation IFAQ (poids des résultats e-Satis ++) ?