



La satisfaction des patients en psychiatrie: évaluer pour améliorer

Plan

- Présentation du Centre Régional de Soins Psychiatriques
- Différents types de questionnaires.
- Différents modes de distribution.
- Méthodologie d'exploitation des résultats: exemple de l'Hôpital Psychiatrique Sécurisé.
- Conclusions

Présentation du Centre Régional de Soins psychiatriques

- Trois secteurs:
 - Le Centre Hospitalier Spécialisé
 - L'Hôpital Psychiatrique Sécurisé
 - Le secteur extrahospitalier
- 756 lits et places.
- 38 médecins psychiatres, somaticiens ou consultants.
- Plus de 1000 membres du personnel.

Différents types de questionnaires

Différents types de questionnaires

- Développement de différents questionnaires par le groupe de travail « satisfaction » créé dans le cadre du Partenariat Sécurité et Qualité (Santhéa – UNMS):
 - Questionnaire « Psychiatrie générale ».
 - Questionnaire « Pédopsychiatrie ».
 - Questionnaire « Défense sociale »
 - Questionnaire « Consultation »

Réponses principalement sous forme d'émoticônes.



- Développement en interne de quelques questionnaires spécifiques:
 - Questionnaire « maternologie ».
 - Questionnaire « Equipe mobiles 107 »
 - ...

Réponses sous forme de choix multiples

- Développement de questionnaires sur d'autres thématiques

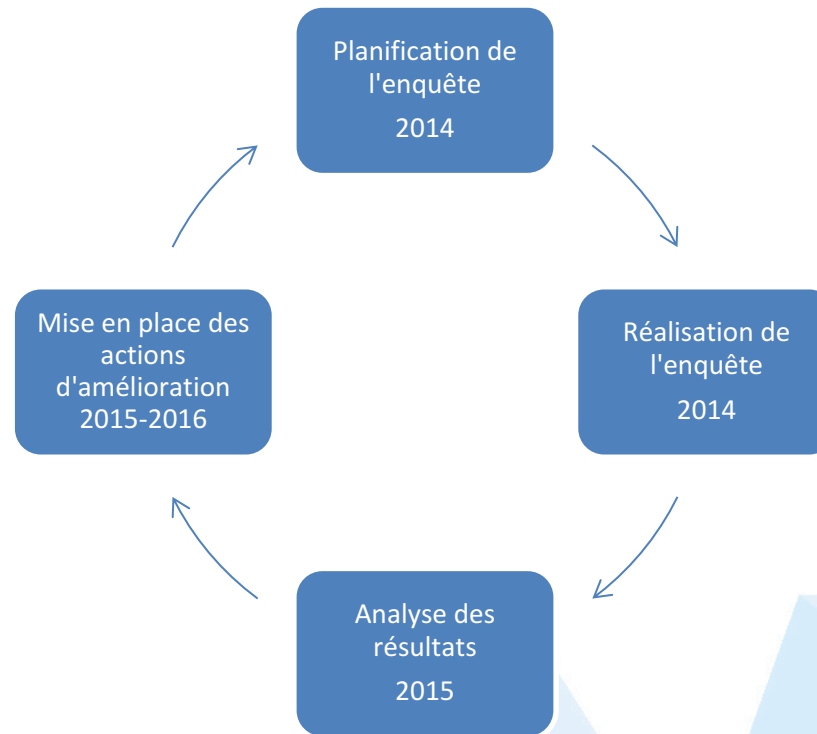
Différents modes de distribution

- Distribution en mode continu en fin d'hospitalisation
 - Assez efficace pour les unités d'admission ayant un plus grand turnover.
- Distribution sur base d'un cycle de deux ans pour une patientèle ayant une durée d'hospitalisation plus longue.
 - Hôpital Psychiatrique Sécurisé
- Distribution one-shot (pas de fréquence établie)
 - Consultation

Méthodologie d'exploitation des résultats: exemple de l'Hôpital Psychiatrique Sécurisé

- Hôpital psychiatrique sécurisé
 - 10 unités de soins.
 - 370 patients hospitalisés dans le cadre d'une mesure d'internement.
 - L'âge moyen des patients au moment de l'admission est de 35 ans.
 - Une durée moyenne d'hospitalisation de sept ans et demi.
 - La plupart des pathologies sont représentées.

Le processus de l'enquête se déroule sur deux ans



Présentation du questionnaire :

- Le questionnaire utilisé pour l'enquête a été développé par le groupe de travail « satisfaction » créé dans le cadre du Partenariat Sécurité et Qualité (Santhéa – UNMS).
- Les réponses se font via des cases à cocher correspondant à des émoticônes.



Outil, méthode d'enquête et traitement des données

- 34 questions abordant les différentes facettes de la prise en charge des patients:
 - L'arrivée dans l'unité.
 - Les contacts avec les soignants.
 - Les contacts avec les autres patients.
 - Les services et prestations proposés.
 - La préparation des sorties extérieures.
 - Opinion générales par rapport à l'hospitalisation

Outil, méthode d'enquête et traitement des données

Méthode d'enquête :

- Une rencontre avec les patients est organisée dans chaque unité de soins afin de leur expliquer les objectifs et déroulement de l'enquête.
- Les questionnaires sont remis aux patients individuellement par l'équipe au moment où il regagne sa chambre.
- Des permanences sont organisées par la cellule qualité pour aider les patients qui le sollicitent.
- Les patients déposent les questionnaires remplis dans une urne située dans l'unité.

Outil, méthode d'enquête et traitement des données

Traitement des questionnaires:

- Les questionnaires sont recopiés au niveau de la cellule qualité, afin d'être envoyés chez Santhéa pour scannage.
- Les données brutes transmises ensuite par Santhéa sont récupérées et mises en forme pour communication et suivi interne.

Quelques données chiffrées

Taux de participation :

	nombre de questionnaires complétés	nombre de questionnaires distribués	taux de participation
U1	32	60	53%
U2	27	48	56%
U3	7	29	24%
U4	9	29	31%
U5	5	24	21%
U6	33	60	55%
U7	11	14	79%
U8	18	47	38%
U9	14	36	39%
U10	11	18	61%
Total :	167	365	46%

Quelques données chiffrées

Quelques résultats:

	NC	TM	M	Mo	B	TB
33. Globalement, comment jugez-vous vos conditions de séjour à l'hôpital?	4,79%	17,96%	15,57%	23,35%	26,35%	11,98%
34. Aujourd'hui, par rapport au jour de votre admission, comment jugez-vous votre santé?	4,79%	12,57%	10,18%	17,96%	25,15%	29,34%

Méthodologie d'exploitation des résultats

Mise en place d'un groupe de travail :

- Directeur du Département Infirmier
- Directeur du Département Sécurité, Informatique et Logistique
- Responsable Logistique
- 2 Infirmiers Chef de Service
- Le Coordinateur Qualité

Méthodologie d'exploitation des résultats

Objectif du groupe de travail :

- Définir une méthode d'exploitation des résultats
- Analyser les résultats.
- Définir les actions d'amélioration prioritaires.
- Effectuer le suivi des actions d'amélioration.

Méthodologie d'exploitation des résultats

Traitement des données :

- Réalisation d'un tableau reprenant les pourcentages cumulés de réponses négatives avec en tête de colonnes les unités de soins, et en tête de ligne les questions.
- Les valeurs supérieures ou égales à 30% sont mises en évidence ; ce qui permet de voir s'il y a des points négatifs communs à beaucoup d'unités, ou si une unité a beaucoup de points négatifs.

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	Moyenne HPS
Taux de participation	21%	53%	55%	61%	79%	56%	38%	24%	39%	31%	46%
5. Quelle a été votre impression générale sur l'unité lors de votre arrivée?	40%	31%	18%	27%	18%	48%	28%	29%	14%	22%	28,14%
6. Quelle a été votre impression sur l'accueil du personnel lors de votre arrivée dans l'unité?	40%	22%	9%	9%	27%	19%	28%	29%	14%	11%	18,56%
7. Que pensez-vous des informations données sur vos droits?	40%	63%	48%	45%	64%	48%	61%	14%	36%	56%	50,90%
8. Que pensez-vous des informations qui vous ont été données par le personnel sur l'organisation pratique de votre séjour (accès aux chambres, accès au téléphone, prise des repas, animations possibles, entretien avec le médecin,...)?	20%	25%	3%	0%	9%	19%	44%	14%	14%	22%	17,37%
9. Que pensez-vous de l'écoute et des moyens mis en oeuvre par les soignants lorsque vous vous sentez mal?	20%	22%	18%	9%	36%	15%	44%	29%	21%	33%	23,35%
10. Que pensez-vous des échanges (informations, explications) avec les soignants sur vos soins (suivi, médicaments, visites avec le médecin,...)?	60%	16%	12%	9%	45%	22%	50%	29%	21%	44%	25,15%
11. Si votre état de santé ou votre mode d'hospitalisation ne vous permet pas de sortir seul(e), êtes-vous satisfait(e) de la disponibilité du personnel pour vous accompagner dans l'établissement (le parc,...) et/ou à l'extérieur de l'établissement (sorties ville, faire des courses,...)?	0%	53%	9%	0%	27%	26%	22%	14%	14%	44%	24,55%
12. La nuit, que pensez-vous de la disponibilité du personnel?	40%	38%	6%	36%	18%	52%	39%	14%	14%	67%	31,14%
13. Si vous avez eu d'autres problèmes lors de votre hospitalisation (douleurs, maux de tête, de gorge) que pensez-vous de la réponse apportée par les soignants ou le médecin?	20%	31%	18%	18%	45%	37%	44%	29%	14%	33%	29,34%
14. Êtes-vous satisfait(e) de la façon dont les soignants sont intervenus vis-à-vis de patients vous rendant la vie difficile?	60%	44%	18%	18%	55%	37%	56%	0%	14%	0%	31,74%
15. Avez-vous participé aux soins proposés en ergothérapie, psychomotricité, kinésithérapie, diététique ou à des ateliers socio-thérapeutiques?	0%	25%	6%	9%	9%	33%	39%	14%	21%	0%	19,16%

Actions implémentées de manière transversale:

- Les questions pour lesquelles la moitié des unités ont une cote négative d'au moins 30% sont considérées comme transversales. Trois d'entre-elles ont été prises en charge par le groupe de travail.

Il s'agit de :

- L'information du patient sur ses droits
- L'intimité des conversations téléphoniques
- La qualité des repas

- Information du patient sur ses droits :
 - Un groupe de travail a été constitué au départ de l'unité d'admission.

- Intimité des conversations téléphoniques :
 - Des coques de protection ont été installées aux cabines téléphoniques.

- Qualité des repas :
 - Des réunions qualité cuisine sont organisées avec les patients.
 - Mise en place d'ateliers cuisine afin d'aider le personnel à améliorer la qualité des repas.
 - Changement des chariots cuisine pour garantir le maintien de la température des repas.

Actions d'amélioration des unités de soins:

- Les unités de soins ont du choisir un thème d'amélioration différent de ceux traités de manière transversale.

On leur a demandé:

- D'avoir une réunion avec les patients sur le sujet choisi.
- De rechercher des pistes d'amélioration.
- De mettre en place les actions d'amélioration si possible.

- Les thèmes choisis par les unités de soins sont :
 - La disponibilité du personnel la nuit.
 - La gestion des conflits entre patients.
 - L'impression générale et le confort de l'unité.
 - Les informations données par le personnel sur l'organisation pratique du séjour.
 - L'intimité dans la chambre.
 - L'accueil du personnel.
 - Le respect du règlement d'ordre intérieur.
 - L'amélioration des conditions de repos.

Bilan de la première enquête HPS

- Ce premier cycle « enquête – exploitation des résultats » a permis pour la première fois d'intégrer de manière formalisée l'avis des patients par rapport à leurs conditions d'hospitalisation.
- Une méthodologie d'analyse et d'exploitation des enquêtes a été mise au point, ce qui accélèrera le traitement des enquêtes futures.
- Des actions d'amélioration ont été mises en place soit au niveau local, soit de manière transversale
- Une nouvelle enquête a été réalisée fin du deuxième semestre 2016.

Conclusions

- L' enquête de satisfaction donne la possibilité à chaque patient de s'exprimer sur son hospitalisation.

- Facteur de succès:
 - Soutien de la direction
 - Implication des infirmiers en chef

- Les résultats sont à contextualiser idéalement avec les patients.
 - Réunions à thème
 - Comités d'usagers

Merci