

Bel été à tous ! 

LETTRE QUALITÉ

Informations & Actualités



SOMMAIRE

EDITO

FOCUS SUR... L'EXPÉRIENCE PATIENT : PREMs & PROMs

DATES A RETENIR

EDITO

François BLACHERE, Directeur de la Qualité,
Gestion des risques et Relations avec les usagers



Notre Etablissement est engagé depuis toujours dans une démarche Qualité volontariste.

A quelques jours de la période des vacances estivales et alors que nous nous engageons dans notre nouvelle procédure de Certification, nous souhaitons rééditer un support d'information dédié à notre politique Qualité pour vous présenter les dernières actualités et les nouveaux enjeux qui se présentent.

Ce numéro vous propose un Focus sur le nouvel engagement de la Haute Autorité de Santé dans des actions en faveur de la mesure de la qualité perçue par le patient.

Près de 30 ans après l'apparition du questionnaire de sortie, d'autres systèmes de mesure viennent compléter notre connaissance de l'expérience du patient, tels que les PREMs (Patient-reported Experience Measures) et les PROMs (Patient-Reported Outcome Measures).

La Haute Autorité de Santé a d'ailleurs intégré dans son nouveau manuel de certification la prise en compte de l'expérience patient comme levier de l'amélioration qualité.

Nous vous présentons ici ces notions de PREM's et PROM's et leurs mises en œuvre à travers deux exemples : l'outil E-Satis (PREMs) et le parcours de chirurgie bariatrique (PROMs et PREMs).

Notre objectif est de les promouvoir et de les favoriser au sein de l'établissement. Un COFIL "Expérience Patient" devrait à cet égard voir le jour au second semestre 2022.

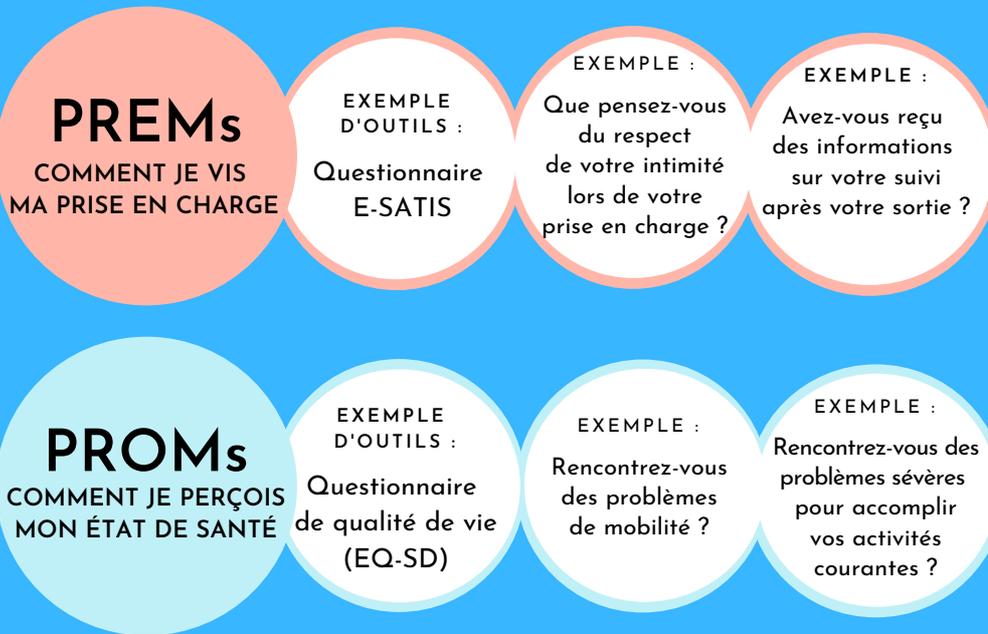
DATES A RETENIR

- **15 AVRIL AU 30 SEPTEMBRE 2022 :**
Période de recueil Indicateurs
Qualité Sécurité des Soins (IQSS)
- **MARS 2024 :**
Certification Fernande Berger - SSR - USLD
- **JUIN 2025 :**
Certification Hôpital

FOCUS SUR...

LA MESURE DE LA QUALITÉ DES SOINS PERÇUE PAR LE PATIENT - Les indicateurs PREMs & PROMs

Des outils pour renforcer l'engagement du patient, son suivi, et améliorer les pratiques



L'EXPÉRIENCE PATIENT DANS LE CADRE DE L'OBÉSITÉ & la Chirurgie bariatrique : Entretiens

La prise en charge du traitement de l'obésité a été pensée avec la volonté de créer un parcours d'offre de soins cohérent et efficient. Tout au long du programme, la prise en compte du retour du vécu du patient concourt à cet objectif.

Les professionnels du Centre de l'obésité vous présentent en vidéos les modalités de recueil de l'Expérience du patient et de son apport pour améliorer la qualité de cette prise en charge, notamment à l'aide de PROM'S et de PREM's.

| | | | |
|---|---|--|--|
| <p>Dr Nicolas Turrin Chirurgien digestif Un parcours structuré</p> <p>Flashez le QR Code ou Cliquez ICI →</p> <p>L'organisation d'un parcours coordonné du patient dans le cadre de la Chirurgie de l'Obésité</p> |   | <p>Julie Nicollet Infirmière Coordinatrice Les ateliers & leur évaluation</p> <p>Flashez le QR Code ou Cliquez ICI →</p> <p>Les ateliers d'Education thérapeutique du Centre de l'Obésité et leur évaluation par les patients</p> |   |
| <p>Yann Ribès Educateur médico-sportif Les tests d'évaluation physique</p> <p>Flashez le QR Code ou Cliquez ICI →</p> <p>Les tests d'évaluation physique, réalisés tout au long du parcours du patient au Centre</p> |   | <p>Véronique Huerta Psychologue L'auto-évaluation du patient</p> <p>Flashez le QR Code ou Cliquez ICI →</p> <p>Le questionnaire d'auto-évaluation "Qualité de vie-Obésité et diététique" (en pré et post-opératoire)</p> |   |

RESULTATS 2021 DES ENQUÊTES E-SATIS

Un score en progression pour la Chirurgie Ambulatoire

E-Satis est une enquête en ligne permettant au patient d'exprimer son expérience et sa satisfaction sur son séjour hospitalier. Cette enquête administrée par l'HAS permet aux établissements de santé de se comparer entre eux avec un classement en 4 notes (A, B, C, D).

- **HOSPITALISATION EN CHIRURGIE AMBULATOIRE** : NOTRE SCORE EST DE 76,62 / 100
CLASSEMENT EN B

POINTS FORTS

Le patient VALORISE la relation qu'il établit avec l'Etablissement avant et après son séjour

**+ 10
POINTS***

Contact des patients avant le séjour

**+ 17
POINTS***

Contact des patients après le séjour

* Par rapport aux résultats nationaux

AXES D'AMELIORATION

- Attente avant l'intervention
- Simplification des démarches administratives
- L'accessibilité jusqu'au service (accès, signalétique)
- Information sur les signes devant amener le patient à recontacter l'Etablissement

- **HOSPITALISATION MCO DE + DE 48 HEURES** : NOTRE SCORE EST DE 72,5 / 100
CLASSEMENT EN C

POINTS FORTS

Nos résultats se situent dans la moyenne nationale avec toutefois des scores nettement supérieurs pour la qualité des repas et l'organisation de la sortie

**+ 9
POINTS***

Qualité des repas

**+ 10
POINTS***

Organisation de la sortie

* Par rapport aux résultats nationaux

AXES D'AMELIORATION

- Information du patient (son suivi, la reprise d'activité, les éventuelles complications, ...)

NEW

Site Internet de l'HAS - QUALISCOPE :
Accès à tous les indicateurs Qualité & E-Satis de l'établissement

Pour accéder à la totalité des résultats E-Satis

**Flashez le QR-Code
ou Cliquez ICI**



CONTACT : qualite@hopital-saint-joseph.fr

Rejoignez-nous sur Internet et nos réseaux sociaux :

www.hopital-saint-joseph.fr

