

Laboratoire Éducatifs et pratiques de santé EA 3412
Université Paris 13- Sorbonne Paris Cité

L'EXPÉRIENCE DE LA SÉCURITÉ DES SOINS DES PATIENTS ET DE LEURS PROCHES À L'HÔPITAL : UNE RECHERCHE COMMUNAUTAIRE

O. Gross, PhD & M. Citrini & T. Sannié

LEPS Laboratoire Éducatifs
et Pratiques de Santé

UNIVERSITÉ **PARIS 13**
NORD



Contexte

Éléments de contexte ayant conduit à proposer cette recherche :

- L'AP-HP souhaitait soutenir une recherche portée par ses RU
- La prise en compte de l'expérience de la sécurité des soins des patients est l'un des piliers principaux d'une politique de sécurité des soins (Doyle, Lennox, Bell, 2013)
- Les *patient experiences measures* (PREMs) se développent,
- Il n'en existent pas qui soient consacrés à la sécurité des patients
- En France, le « droit à la sécurité des soins » est de tous les droits le seul qui ne soit pas exploré dans les questionnaires de satisfaction,
- La sécurité des soins fait partie des centres d'intérêt et de compétence des RU,
- Les enquêteurs pairs facilitent l'accès à l'expérience des personnes interrogées (Le Méner, Oppenchain, 2013).

Hypothèses

- Les patients – et leurs proches - expérimentent des évènements indésirables, et des ressentis positifs ou négatifs qui impactent leur sentiment de sécurité (expérience de la sécurité des soins)
- Ils seraient satisfaits d'être questionnés sur leur expérience de la sécurité des soins,
- Les expériences positives seraient instructives,
- Des mesures pour pallier les ressentis négatifs seraient faisables, acceptables et soutenables.

Objectifs de recherche

- **Objectif principal :**

=> générer des connaissances sur l'expérience de sécurité des soins des patients hospitalisés en court séjour (et des proches de patients)

- **Objectifs secondaires :**

=> Réaliser un questionnaire de type PREMs

=> Proposer des actions correctrices

=> Accompagner la montée en compétence des RU de l'AP-HP

Protocole

Constitution d'un COPIL : constitué de 2 médecins de l'AP-HP, de Mme Mangin (AP-HP); des directeurs du LEPS, de 2 RU et de l'investigatrice principale

Formation des RU

Enquête

- 1) Enquête par focus groupe auprès des RU
- 2) Étude qualitative auprès de 20 patients
- 3) Questionnaire délivré par les RU auprès de 200 patients

Analyse des résultats et interprétation

Avec les RU & identification d'actions correctrices

⇒ Retour vers les équipes de soins, analyse des résultats

Résultats attendus

Au niveau des connaissances scientifiques : meilleure compréhension de l'expérience de sécurité des soins, du point de vue des patients

Au niveau de l'hôpital :

- obtention d'un questionnaire pouvant être diffusé largement dont les réponses permettront d'asseoir une politique d'établissement en termes de perception de la sécurité des patients ;
- identification de mesures permettant d'améliorer l'expérience des patients en termes de sécurité des soins, et leur satisfaction liée aux soins

Au niveau des RU : accroissement de leurs rôles, utilité des résultats de l'étude dans le cadre de leur mission en CDU, amélioration de leur collaboration avec les services de soins

Bibliographie

James, J. A New, Evidence-based Estimate of Patient Harms Associated with Hospital Care, J Patient Saf 2013,

Weismann JS, Schneider EC, Weingart SN, et al. Comparing patient-reported hospital adverse events with medical records reviews: Do patients know something that hospitals do not? Ann Intern Med. 2008;149:100Y108.

Davis RE, Sevdalis N, Neale G, Massey R, Vincent CA. Hospital patients' reports of medical errors and undesirable events in their health care. J Eval Clin Pract 2013 ; 19 : 875-81.

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

Vincent, Coulter, Patient safety : what about the patient ? Qual Saf Health Care 2002;11:76–80

DGOS, DGS, HAS. Programme national de la sécurité des patients 2013-2017.

Le Méner, E. & Oppenchain, N. (2013). L'intérêt scientifique d'une démarche participative : Le cas d'une enquête par questionnaire avec des personnes anciennement sans logement. *Nouvelles pratiques sociales*, 25(2), 89–104.

Demange E, Henry E, Préau M. De la recherche en collaboration à la recherche communautaire. Un guide méthodologique 2012: 214.