



CIPIQ-S

Collaboration inter établissement pour une enquête de satisfaction auprès des patients de psychiatrie

Intervenant : Doriane Houver-Lachor, coordinatrice de cellule qualité

Représentante du groupe des hôpitaux CHL, CHEM, CHNP, HK

4 rue Barblé L1210 Luxembourg

Téléphone : 00 352 44 11 82 14

Mail : Lachor.Doriane @chl.lu



Historique de la démarche qualité au Luxembourg





1^{ère} étape : les incitants qualité de 1998 à 2003

- Programmes **ciblés** proposés aux hôpitaux par une commission EHL-UCM pour :
 - aider au développement de la qualité des prestations hospitalières offertes aux patients,
 - sensibiliser les acteurs à l'approche qualité
 - garantir une dynamisation des processus d'amélioration continue des prestations.
 - cohérence dans l'évolution de l'approche qualité entre les établissements de santé
 - Échange inter établissement

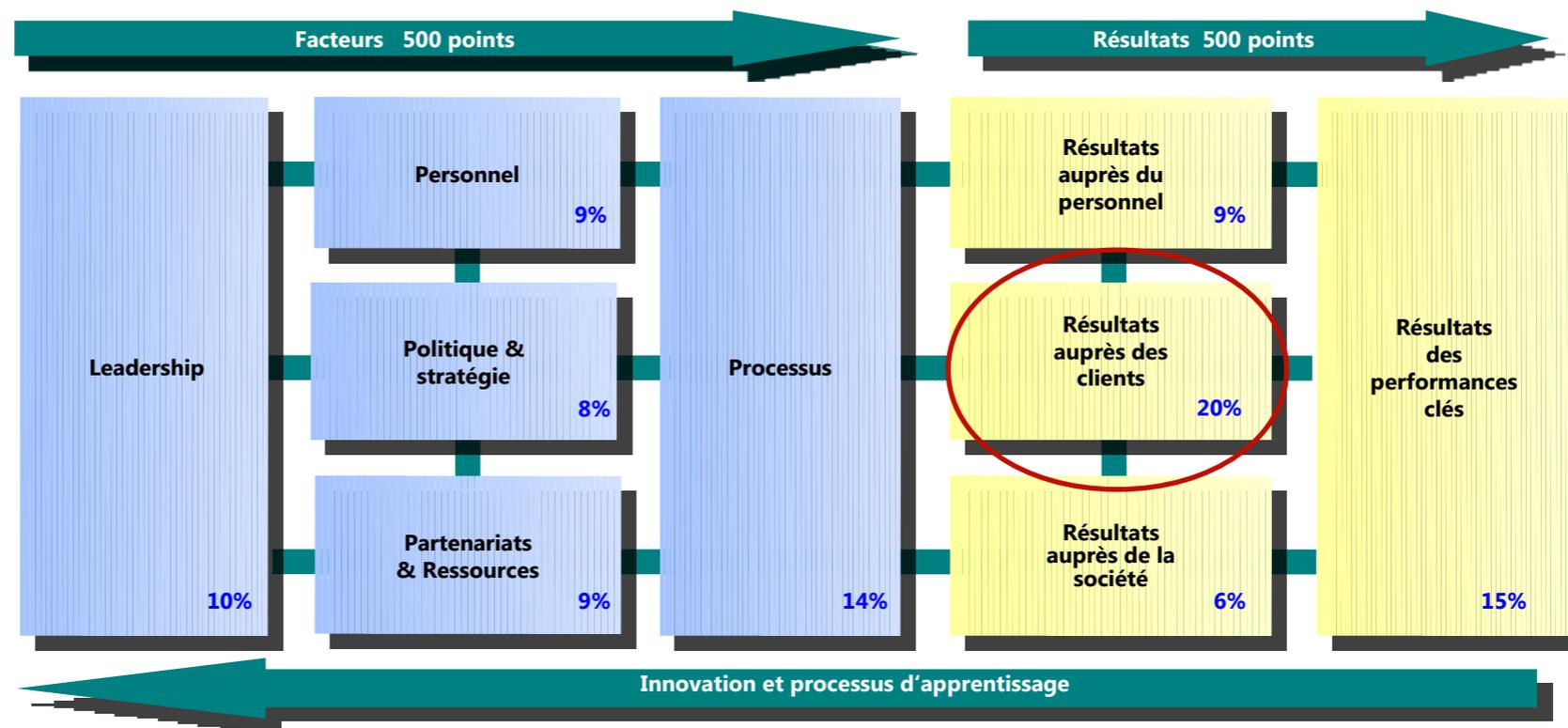
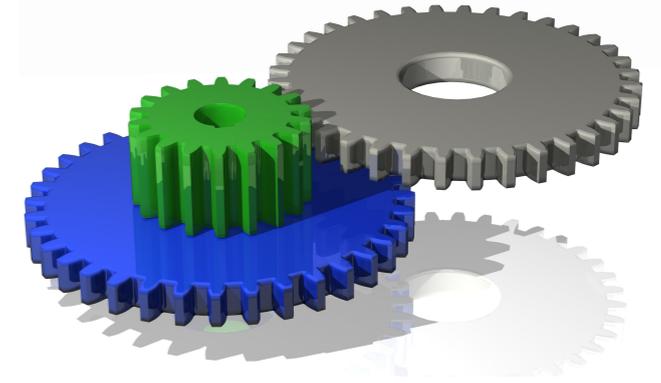


2^{ème} étape : utilisation du modèle EFQM depuis 2003...

- Sur base d'une autoévaluation,
- Identification des points forts et domaines d'amélioration
- Mise en place d'un plan d'actions
- Rédaction d'un rapport annuel
- Visite externe par des experts tous les 2 ans
- Prime jusque 2% du budget annuel opposable



Le modèle EFQM



3^{ème} étape : introduction d'indicateurs nationaux



Suivi de 19 indicateurs :

- **résultats patients** : taux de réhospitalisation, incidence et durée moyenne des contentions physiques, ...
- **résultats personnel** : taux d'absentéisme...
- **résultats clés** : taux d'occupation des lits, DMS...
- **processus** : % du coût des médicaments inscrits dans le formulaire thérapeutique



4^{ème} étape : Introduction d'une enquête de satisfaction

- Patients hospitalisés plus de 24 heures
- Adultes et familles d'enfant
- Hors psychiatrie

Rq : La firme retenue au niveau national ne dispose pas de questionnaire adapté à la population psychiatrique





La satisfaction des patients de psychiatrie





Pas de qualité sans mesure. Mesurer, c'est savoir

La satisfaction du patient est une composante de la définition de l'évaluation de la qualité des soins selon l'Organisation Mondiale de la Santé :

« L'évaluation de la qualité des soins est une démarche qui permet de garantir à chaque patient des actes diagnostiques et thérapeutiques assurant le meilleur résultat en terme de santé conformément à l'état actuel de la science médicale au meilleur coût pour le meilleur résultat au moindre risque iatrogène et pour *sa plus grande satisfaction* en termes de procédures, de résultats et de contacts humains à l'intérieur du système de soins... »



Orientation résultats : Le concept EFQM

L'excellence dépend de l'équilibre et de la satisfaction des besoins de toutes les parties prenantes de l'établissement (à savoir les patients, le personnel, la collectivité.....)



Orientation résultats : Le concept EFQM

- Le patient est **l'arbitre final** de la qualité des prestations et des services.

Critères de maturité :

- Les besoins et attentes sont compris, mesurés et pris en compte.
- Le degré de satisfaction du patient est évalué,
- Les objectifs et les cibles sont liées aux besoins et attentes
- **Les résultats sont comparés (benchmark).**



Etat des lieux des services de psychiatrie au Luxembourg

1. Lits autorisés au Grand Duché de Luxembourg (d'après plan hospitalier)

Services nationaux psychiatrie :

- o réhabilitation psychique : 237 lits (CHNP)**
- o psychiatrie infantile : 8 lits**
- o psychiatrie juvénile : 15 lits**

Services de psychiatrie : 5 services dans 4 CHR et 1 HG

- o Réalité en 2009 : 4 services dans les CHR avec un total de 184 lits sans les lits de type « services nationaux » (CAVE : l'HG ouvrira seulement en 2010 un service de psychiatrie)**



Etat des lieux des services de psychiatrie au Luxembourg

2. Activité

- **Nombre de patients admis en 2008 en hospitalisation (avec facturation d'une journée d'hospitalisation) tous services de psychiatrie confondus (psy fermée, services nationaux et services de psychiatrie) – source : données PRN: 7479**
- **Nombre de journées d'hospitalisation facturés en 2008 - source : données PRN : 128335**
- **> DMS de 17,16**



Etat des lieux des services de psychiatrie au Luxembourg

3. Nombre de professionnels de santé pour le secteur de la psychiatrie hospitalière – source : accords budgétaires (données 2008 pour 3 hôpitaux et données 2009 pour les autres):

- **469,42 ETP**

(CAVE : chiffre approximatif car nous disposons pas des détails complets concernant la répartition entre certains services de psychiatrie et non psychiatrie pour certains types de professionnels de santé (p.ex. ass. Sociales et psychologues)

Ces chiffres considèrent tout type de professionnels de santé confondus p.ex. infirmiers. Infirmiers psychiatriques, assistantes sociales, sportthérapeutes, psychologues, ... mais sans le corps médical/médecins psychiatres)



Etat des lieux dans les services de psychiatrie du Luxembourg

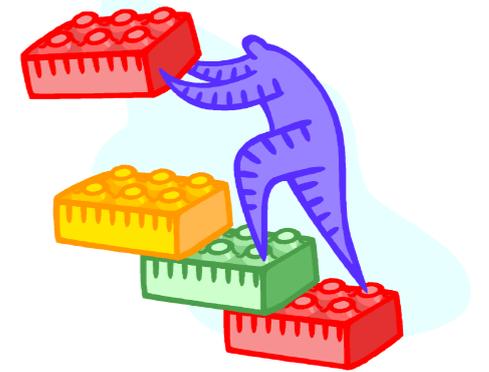
1. Population psychiatrique non intégrée dans l'enquête nationale passée (2008) ou future (2011)
2. Plusieurs établissements du GD du Luxembourg ont développé des questionnaires d'évaluation de la satisfaction pour ces patients
3. Volonté de plusieurs établissements de pouvoir se comparer afin d'apprendre des autres au sein du Luxembourg



Quatre établissements décident en 2009 de **collaborer ensemble** sur un projet commun d'évaluation de la satisfaction des patients **pour se comparer et échanger sur les bonnes pratiques**



Les étapes du projet



- Création d'un groupe pluridisciplinaire comprenant des médecins, des infirmiers, des qualitatifs
- Rédaction d'un questionnaire commun à partir des expériences des différents établissements
- Définition de la méthodologie de réalisation de l'enquête
- Rédaction d'une convention basée sur l'EFQM benchmark code of conduct
- Réalisation de l'enquête



Le questionnaire



5 thèmes communs avec 22 questions disponibles

- Traitement et information
- Environnement social
- Sentiment de sécurité
- Implication dans la prise en charge
- Offre thérapeutique
- Questions ouvertes : expérience bonne, mauvaise, suggestions

Possibilité d'intégrer quelques questions spécifiques

Ex : confort



Le questionnaire

- Questionnaire en 2 langues : français et allemand
- Echelle à quatre niveaux pour éviter le positionnement central « moyen »:
 - tout à fait d'accord (4 points)
 - plutôt d'accord (3 points)
 - plutôt pas d'accord (2 points)
 - pas du tout d'accord (1 points)

Donc score global sur 4 points.



La méthodologie

- Echantillon : tous les patients hospitalisés (hospitalisation libre ou sous contrainte) depuis plus de 72 heures
- Durée : 4 semaines
- Remplissage individuel des questionnaires par les patients avec ou sans aide.
- Exploitation des résultats par chaque établissement = note moyenne sur 4



La convention

- Dispositions générales (participants, fréquence des réunions)
- Confidentialité et secret professionnel
- Personnes de contact
- Protection des données
- Résiliation





Quelques résultats



- Taux de retour global élevé = 68% (min 40%, max 84%) = création d'un guide méthodologique pour harmoniser les approches
- Note globale moyenne par clinique = 3.1 (min 3, max 3.3)

Représentative de la politique nationale déployée uniformément dans les différentes structures de psychiatrie

- Résultats :
 - discutés en groupe de travail
 - puis communiqués auprès des équipes concernées pour intégration dans leur démarche d'amélioration



Choix du groupe d'engager des actions d'amélioration sur les sujets dont :

- la question a été retenue par les 4 établissements
- la note globale est la moins satisfaisante
- Il existe un écart d'au moins 0.5 entre le moins bon et le meilleur pour permettre l'échange de bonnes pratiques

Actions d'amélioration retenues :

- Amélioration de l'implication des familles (identifiée également comme l'un des résultats les plus problématiques dans l'enquête nationale)
- Amélioration du déroulement de la journée



Echange de pratiques autour de l'implication de la famille

Pratiques instaurées dans les différents établissements :

- Intégration de la dynamique familiale dans anamnèse = Ou en est le patient ? Ou en est la famille ?
- Entretien programmé et régulier avec le médecin et l'équipe
- Interview de famille selon profil des patients (ex : psychotique, toxicomanes...) pour recenser les besoins et attentes
- Brochure d'information
- Groupe de parole avec les familles
- Petit déjeuner avec les familles pour expliquer fonctionnement du service
- Questionnaire de satisfaction des familles



Les perspectives





Les perspectives

- Revue et amélioration du questionnaire
ex : pour la question sur l'intégration des proches, ajout des propositions : je ne souhaite pas impliquer ma famille, je n'ai pas de famille
- Intégration d'un établissement dans la démarche ainsi (hormis 1 établissement) *l'ensemble des établissements ayant des services de psychiatrie collaborent ensemble* au Grand Duché
- Rédaction d'un guide méthodologique commun
- Renouvellement de l'enquête en 2010

Merci de votre attention

Questions/réponses ?

Groupe de travail :

CHEM : Mme Bach, M Brière, Mme Klomp, Mme Kuhn, Mme Rupp, Mme Wirtz

CHL : M Fleischhauer, Mme Lachor, Mme Munhoven, M Silvapereira

CHNP : M Verwaest, M Weisgerger, M Wolff

HK : Mme Bihl, M Laloy, M Reifenberg

Zitha : Mme Ritter, M Schmitt

