

# Indicateur de qualité et de sécurité des soins « Questionnaire d'expérience patient hygiène des mains »

30 septembre 2024

Meriem Bejaoui

Pharmacien hygiéniste, chef de projet

Service « Evaluation et Outils pour l'amélioration de la qualité et de la  
sécurité des soins » SEVOQSS



HAS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

# Points abordés

1. Le point de vue du patient dans la mesure de la qualité/sécurité des soins
2. Méthode de développement du questionnaire
3. Premiers résultats de l'expérimentation (région Occitanie)



1

# Le point de vue du patient dans la mesure de la qualité et de la sécurité des soins



# Il y a 3 approches pour la mesure du point de vue du patient

Satisfaction

Résultat  
clinique

Expérience



# La satisfaction patient

**Comment** le patient a-t-il vécu son séjour ?

→ Le séjour a-t-il répondu à **ses** attentes ? = subjectif

J'ai attendu trop  
longtemps



La chambre  
n'était pas  
confortable

La satisfaction est un phénomène complexe : dépend des attentes du patient et donc de son histoire, de ses réactions émotionnelles, de sa satisfaction en général dans la vie etc...

# Le résultat clinique rapporté par le patient

Qu'est ce que les soins ont eu comme **résultat sur l'état de santé** du patient? → Nécessite de connaître l'état de santé du patient avant soins

Je ne peux plus  
monter les  
escaliers



J'arrive à lire mon  
journal depuis mon  
opération contre la  
cataracte

Les résultats cliniques rapportés par le patient permettent d'évaluer la qualité des soins prodigués. Mais pour cela il faut bien connaître l'état de santé du patient

→ **PROMS** (Patient Reported Outcome Measures) : [page HAS panorama PROMS PREMS](#)

# L'expérience patient

**Que s'est-il passé ou non** durant le séjour?

→ ensemble des perceptions, des interactions et des faits vécus par les patients et leurs proches tout au long de leur trajectoire de soins et de services» (Beryl Institute)

On m'a remis un  
livret d'accueil



J'ai reçu des  
informations sur  
mon traitement

L'expérience patient recueille les faits = permet d'évaluer concrètement la qualité des processus de soins (**PREMS** pour patient Reported Experience Measures) → approche idéal pour mesurer la qualité d'une pratique comme l'hygiène des mains



2

# Méthode de développement du questionnaire expérience patient sur l'hygiène des mains

# Le contexte du projet

- ICSHA recueilli depuis 2006 en France : a été très utile pour la promotion des SHA, mais devient ++ insuffisant car évalue l'HDM de manière indirecte
- Perception patient de l'hygiène des mains = piste retenue par les parties prenantes/ groupe de travail pour en faire un iqss qui viendrait compléter voir remplacer ICSHA
- Gold standard reste l'évaluation des pratiques au niveau des ES → est indissociable +++ d'un indicateur national
- Projet en partenariat avec la SF2H 
- Note de cadrage publié sur le site HAS en mai 2022 : [https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2022-06/iqss\\_-\\_hygiene\\_des\\_mains\\_note\\_de\\_cadrage\\_2022.pdf](https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2022-06/iqss_-_hygiene_des_mains_note_de_cadrage_2022.pdf)
- Rapport de développement et résultats de l'expérimentation : en cours de rédaction (sera diffusé début 2025)

# Méthode pour le développement d'un questionnaire patient



## Conception

Définition du champ de l'enquête  
Construction du questionnaire  
: octobre 2023



Campagne d'expérimentation sur établissements volontaires  
**Ouverture et clôture** de la campagne d'expérimentation : 22 mai 2023 au 31 janvier 2024



## Déploiement national

Définition et validation du classement des établissements  
2025

**Validation métrologique du questionnaire** : champ de l'enquête, paramètres métrologiques et modalités de calculs  
En cours jusque fin 2024



3

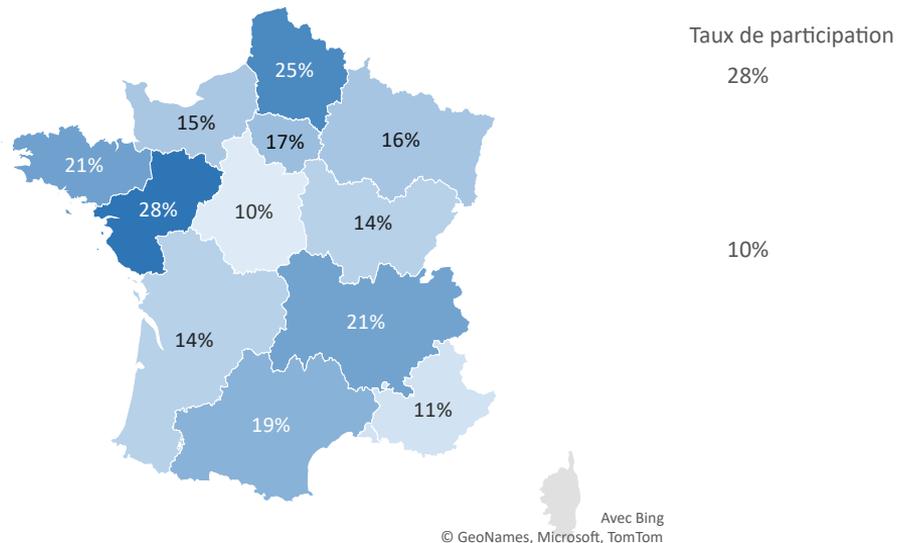
# Premiers résultats pour la région Occitanie

# Résultats de la participation des établissements

N = 1 395 ES concernés et 243 participants soit 17 % de participation : les ES se sont bien investis +++ un grand merci !

Occitanie : 19 %

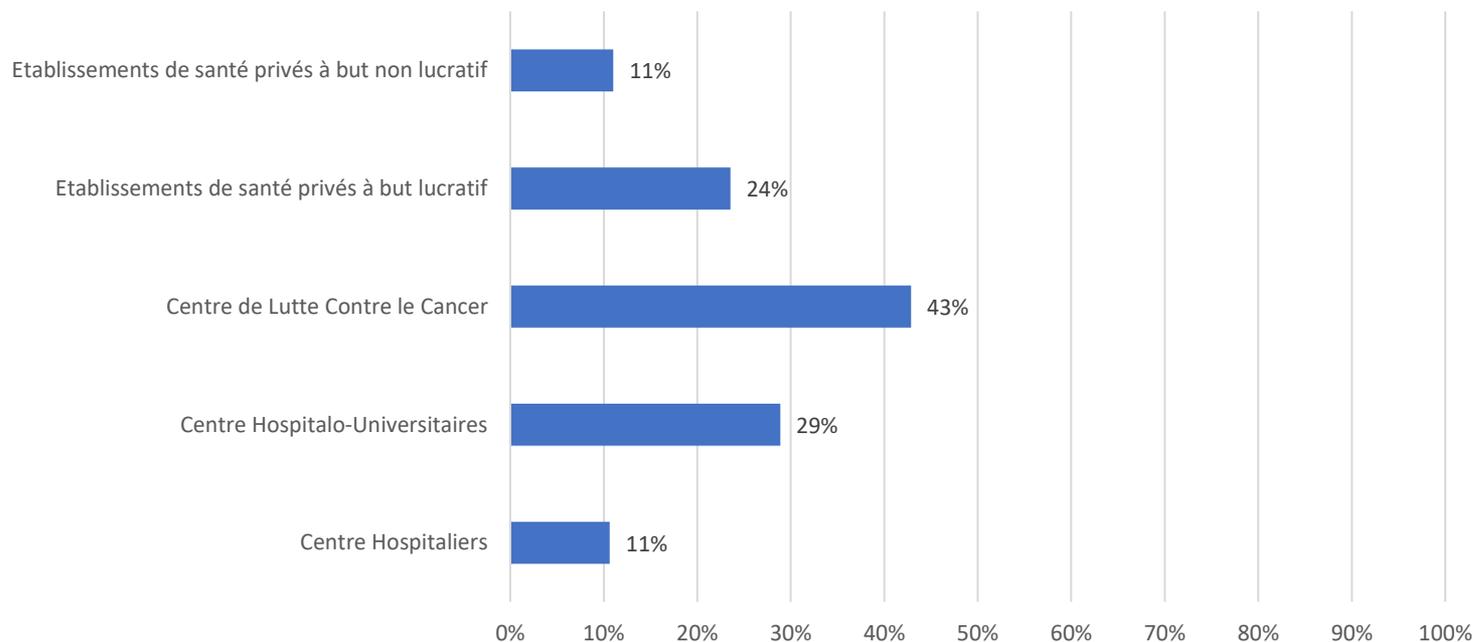
Taux de participation selon la région



# Résultats de la participation des établissements

N = 1 395 ES concernés et 243 participants soit 17 % de participation

Taux de participation selon le profil d'établissement



# Résultats de la participation : population de patients

Nb réponses patients complètes = 65 233

Nb emails déposés = 262 879

→ Taux de réponse ≈ 25 %

En moyenne 268 réponses complètes par ES et près de 80 % des ES ont plus de 30 réponses complètes

Description de la population : N = 65 233 réponses complètes

- N = 27 289 hommes (42 %) vs N = 37 944 femmes (58 %)
- Population globale : Âge moyen = 54 ans, âge médian = 58 ans
- Durée moyenne : 6 jours et médiane du séjour : 5 jours

# Questionnaire retenu : 5 questions

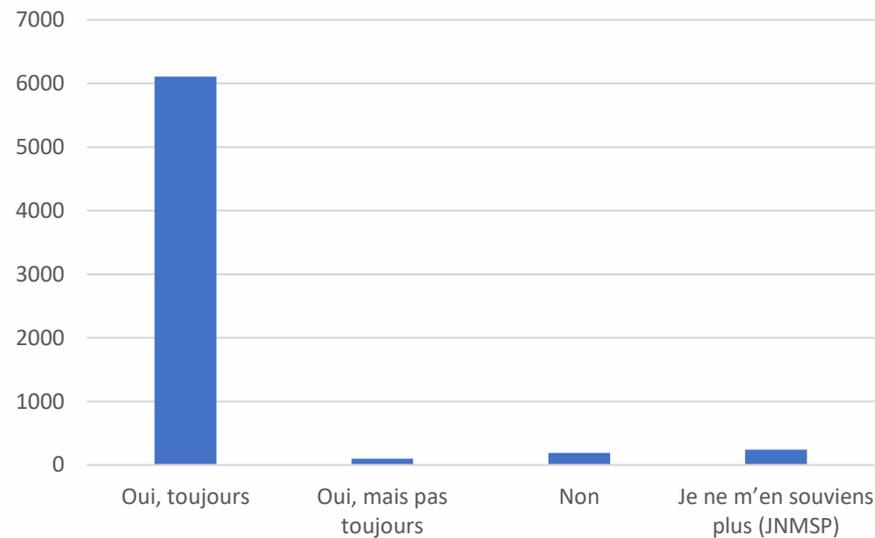


1. Lors de votre hospitalisation, du produit hydroalcoolique était-il disponible dans la chambre ?	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> Oui, toujours</li><li><input type="radio"/> Oui, mais pas toujours</li><li><input type="radio"/> Non</li><li><input type="radio"/> Je ne m'en souviens plus</li></ul>
2. Lors de votre hospitalisation, les professionnels qui se sont occupés de vous portaient-ils des bijoux aux mains ou aux poignets (bracelet, montre, bague, alliance) ?	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> Jamais</li><li><input type="radio"/> Parfois</li><li><input type="radio"/> Souvent</li><li><input type="radio"/> Je ne m'en souviens plus</li></ul>
3. Lors de votre hospitalisation, avez-vous reçu des informations sur l'hygiène des mains ?	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> Oui</li><li><input type="radio"/> Non</li><li><input type="radio"/> Je ne m'en souviens plus</li></ul>
4. Lors de votre hospitalisation, un professionnel vous-a-t-il demandé de vous frictionner les mains avec du produit hydroalcoolique ou de vous laver les mains ?	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> Souvent</li><li><input type="radio"/> Parfois</li><li><input type="radio"/> Jamais</li><li><input type="radio"/> Je ne m'en souviens plus</li></ul>
5. Lors de votre hospitalisation, les professionnels qui se sont occupés de vous se sont-ils frictionnés les mains avec du produit hydroalcoolique avant de vous toucher ?	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> Toujours</li><li><input type="radio"/> Souvent</li><li><input type="radio"/> Parfois</li><li><input type="radio"/> Jamais</li><li><input type="radio"/> Je ne m'en souviens plus</li></ul>

# Résultats Occitanie - item 1

Lors de votre hospitalisation, du produit hydroalcoolique était-il disponible dans la chambre ?

	Nombre réponses patient	%
Oui, toujours	6108	<b>92 %</b>
Oui, mais pas toujours	101	1,5 %
Non	191	2,9 %
Je ne m'en souviens plus (JNMSP)	243	<b>3,7 %</b>
Total	6643	100 %



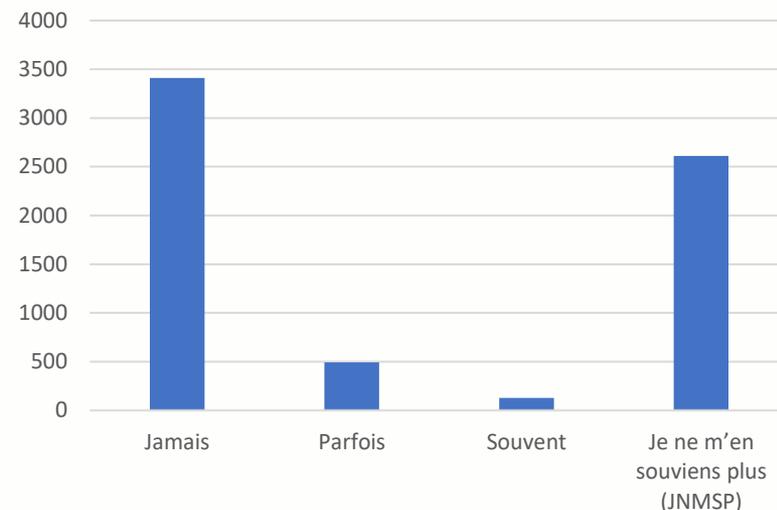
## Résultats :

- 92 % de « oui, toujours »
- Taux de « JNMSP » < 5%

# Résultats Occitanie - item 2

Lors de votre hospitalisation, les professionnels qui se sont occupés de vous portaient-ils des bijoux aux mains ou aux poignets (bracelet, montre, bague, alliance) ?

	Nombre réponses patient	%
Jamais	3412	<b>51,4 %</b>
Parfois	494	7,4 %
Souvent	127	1,9 %
Je ne m'en souviens plus (JNMSP)	2610	<b>39,3 %</b>
Total	6643	100 %



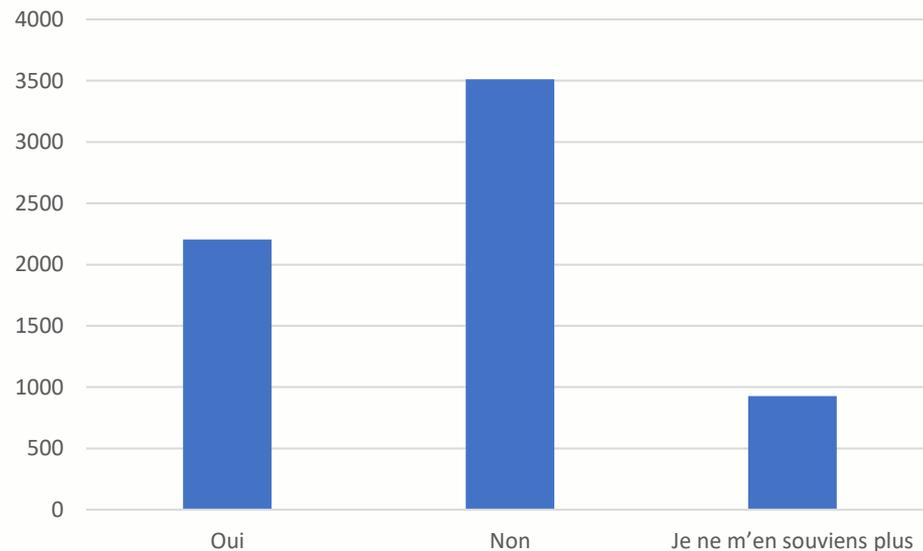
## Résultats et discussion :

- 39 % de « je ne m'en souviens pas » → à prendre en compte dans le calcul, et à surveiller. Les patients ne sont pas encore sensibilisés à observer les prérequis à l'hygiène des mains

# Résultats Occitanie - item 3

Lors de votre hospitalisation, avez-vous reçu des informations sur l'hygiène des mains ?

	Nombre réponses patient	%
Oui	2205	33,2 %
Non	3512	<b>52,9 %</b>
Je ne m'en souviens plus (JNMSP)	926	<b>13,9 %</b>
Total	6643	100 %



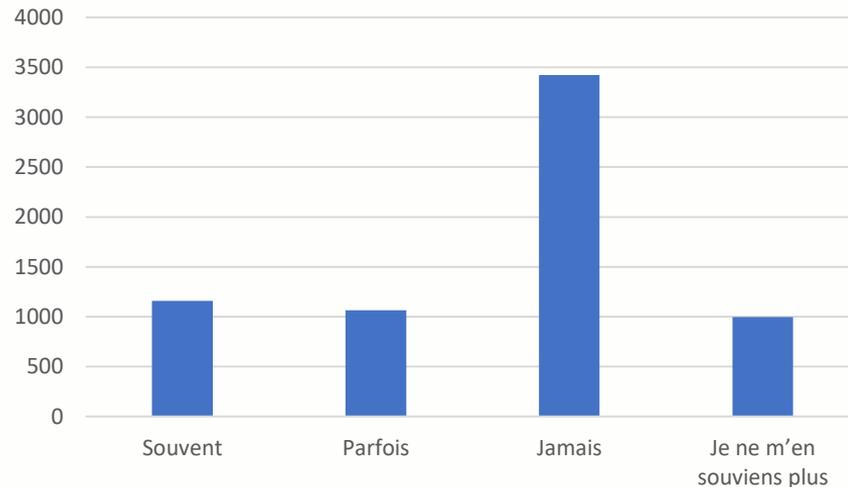
## Résultats :

- Variabilité sur les modalités de réponse
- Taux de « JNMSP » < 15%

# Résultats Occitanie - Item 4

Lors de votre hospitalisation, un professionnel vous-a-t-il demandé de vous frictionner les mains avec du produit hydroalcoolique ou de vous laver les mains ?

	Nombre réponses patient	%
Souvent	1159	17,5 %
Parfois	1065	16 %
Jamais	3423	<b>51,5 %</b>
Je ne m'en souviens plus (JNMSP)	996	<b>15 %</b>
Total	6643	100 %



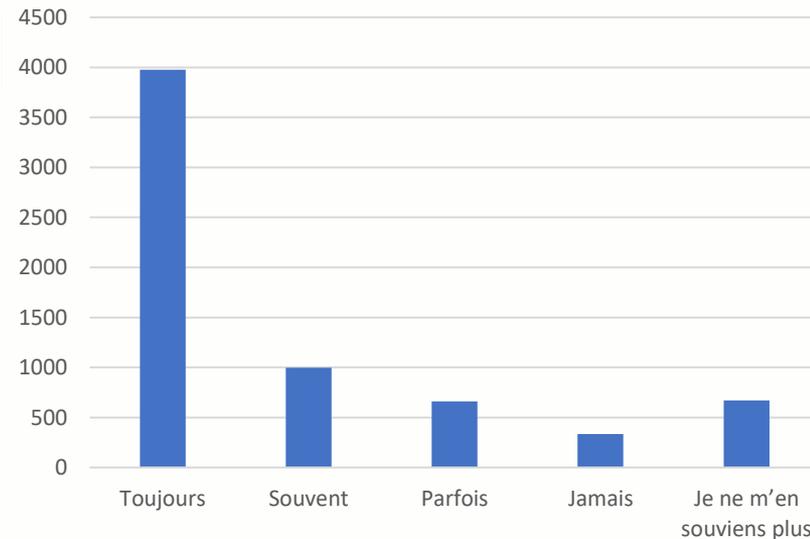
## Résultats :

- Variabilité dans les modalités de réponses
- Taux de « JNMSP » < 15%

# Résultats Occitanie – item 5

Lors de votre hospitalisation, les professionnels qui se sont occupés de vous se sont-ils frictionnés les mains avec du produit hydroalcoolique avant de vous toucher ?

	Nombre réponses patient	%
Toujours	3976	<b>59,9 %</b>
Souvent	998	15 %
Parfois	661	10 %
Jamais	336	5,1 %
Je ne m'en souviens plus (JNMSP)	672	<b>10,1 %</b>
Total	6643	100 %



## Résultats :

- Taux de « JNMSP » < 10%

# Suite de la validation du questionnaire

- Un rapport de développement avec les résultats sera publié d'ici début 2025
- Le rapport contiendra aussi les modalités de calcul des résultats



Le questionnaire est validé

→ Prochaine étape = campagne national (date à définir à partir de fin 2025)



Retrouvez  
tous nos travaux sur

[www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

