

« Hygiène des mains, l'expérience patient au cœur des soins »

16 septembre 2026

*Dr Meriem Bejaoui, pharmacien hygiéniste, chef de projet
SEvOQSS : Service Évaluation et Outils pour la Qualité et la Sécurité des Soins
DAQSS : Direction de l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins*

Pourquoi développer une mesure de l'hygiène des mains rapportée par les patients ?

Une perspective nationale complémentaire sur un pilier de la prévention des infections

ICSHA



**Un levier très efficace
de promotion de la SHA**

MAIS une mesure indirecte
de l'observance réelle
de l'hygiène des mains



**UN ANGLE MORT
PERSISTANT**

**Pour être évaluée efficacement,
l'hygiène des mains doit être
observée**



**Le regard du patient
rend les pratiques visibles**

LA RÉPONSE RAPPORTÉE PAR LE PATIENT

Un questionnaire court



Ce que les patients voient



Ce qui est expliqué aux patients



Comment les patients sont impliqués

En complément des données de consommation
et des audits d'observation

Quick Audit

PULPE' FRICTION

PARTENARIAT

HAS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ



OBJECTIF NATIONAL

**1. Valider un questionnaire
court
d'expérience patient**

**2. Construire un indicateur national
comparant les établissements**



1

Questionnaire patient hygiène des mains

Rappel du questionnaire validé

Questionnaire court composé de 5 questions

- Deux questions sur les prérequis à l'hygiène des mains
- Deux questions sur l'implication du patient par le professionnel de soins dans l'hygiène des mains
- Une question sur la réalisation effective de la friction hydroalcoolique par le professionnel avant de toucher le patient

Questionnaire « Hygiène des mains perçue par les patients »

1. Lors de votre hospitalisation, du produit hydroalcoolique était-il disponible dans la chambre ?
 - ☐ Oui, toujours
 - ☐ Oui, mais pas toujours
 - ☐ Non
 - ☐ Je ne me souviens plus
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) ?
 - ☐ Jamais
 - ☐ Parfois
 - ☐ Souvent
 - ☐ Je ne me souviens plus
3. Lors de votre hospitalisation, avez-vous reçu des informations sur l'hygiène des mains ?
 - ☐ Oui
 - ☐ Non
 - ☐ Je ne me souviens plus
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 ?
 - ☐ Souvent
 - ☐ Parfois
 - ☐ Jamais
 - ☐ Je ne me souviens plus
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 ?
 - ☐ Toujours
 - ☐ Souvent
 - ☐ Parfois
 - ☐ Jamais
 - ☐ Je ne me souviens plus

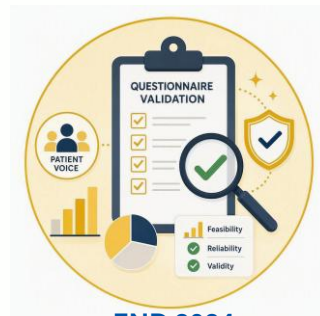
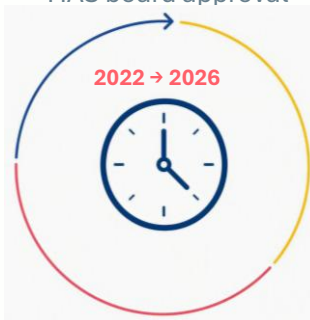
Méthode de développement et calendrier



IMPLEMENTATION



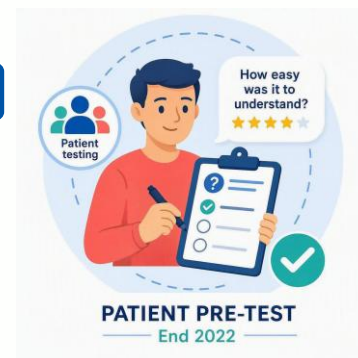
MAY 2022
HAS board approval



END 2024

ISQua 2026 - Dublin

FOUNDATION



Five-item questionnaire ready to be tested



EXPERIMENTATION



2

Expérience patient HDM : campagne 2026

Campagne menée du 10 mars au 10 juin 2026



01 RECUEIL DE L'ADRESSE E-MAIL

Pendant l'admission, le séjour ou à la sortie

Avec l'accord du patient



02 DÉPÔT SÉCURISÉ

Même fichier que pour e-Satis +48 h MCO

De préférence tous les 7 jours



03 ENVOI DU QUESTIONNAIRE HDM

Au plus près de la sortie du patient

Le jour même si dépôt à la sortie



04 RÉPONSE DU PATIENT

Questionnaire sécurisé de 5 questions

Lien actif pendant 6 semaines

Une relance automatique après 7 jours • e-Satis +48 h MCO est envoyé dans un second temps

Communication et sensibilisation : l'affiche

HYGIÈNE DES MAINS

○ ○ ○ **Votre avis de patient compte !** ○ ○ ○

Répondez au court questionnaire sur l'hygiène des mains que vous recevrez.
Vos retours nous seront utiles pour améliorer la prévention des infections. Merci d'avance !

Les gestes qui protègent



Friction des mains avec du produit hydroalcoolique



Pas de bijoux aux mains ni aux poignets

Des mains propres pour des soins sûrs
Ensemble, prévenons les infections !

e-Satis Pensez à donner votre e-mail avant votre sortie pour recevoir ce questionnaire « Hygiène des mains ».

☒ Votre expérience est utile à tous !



Scannez moi



HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ



REPIA
MATIS
Réseau public
France



SF2H
Prévention du Risque Infectieux



Avec le soutien de
France Assos Santé
Le lien des soignés

Pour plus d'informations
www.has-sante.fr

Fruit d'une collaboration entre le service communication de la HAS et de MATIS

- ✓ Avec la participation de la SF2H
- ✓ Avec la participation de FAS

Participation des établissements de santé (au 06/05/2026)

Participation

- ✓ Nombre d'établissement concernés (inscrits) : 1 407
- ✓ Nombre d'établissements participants : 1 108

Soit un taux de participation de 79 % (au 06/05)

Dépôt des mails patient

- ✓ Nombre de mails envoyés : 268 149
- ✓ Nombre de séjours concernés * : 803 406

** Somme du nombre de patients ayant eu au moins un séjour cible terminé en mars 2024 et du nombre de patients ayant eu au moins un séjour cible terminé en mars 2024*

Réponses des patients (au 06/05/2026)

Nombre de réponses complètes : 52 515

Soit un taux de réponse de 20 % (au 06/05)

Nombre de réponses complètes / nombre de mails envoyés = 52 515 / 268 149 = 20 %

Nombre de réponses complètes avec commentaire : 27 059

52 % des réponses comportent au moins un commentaire



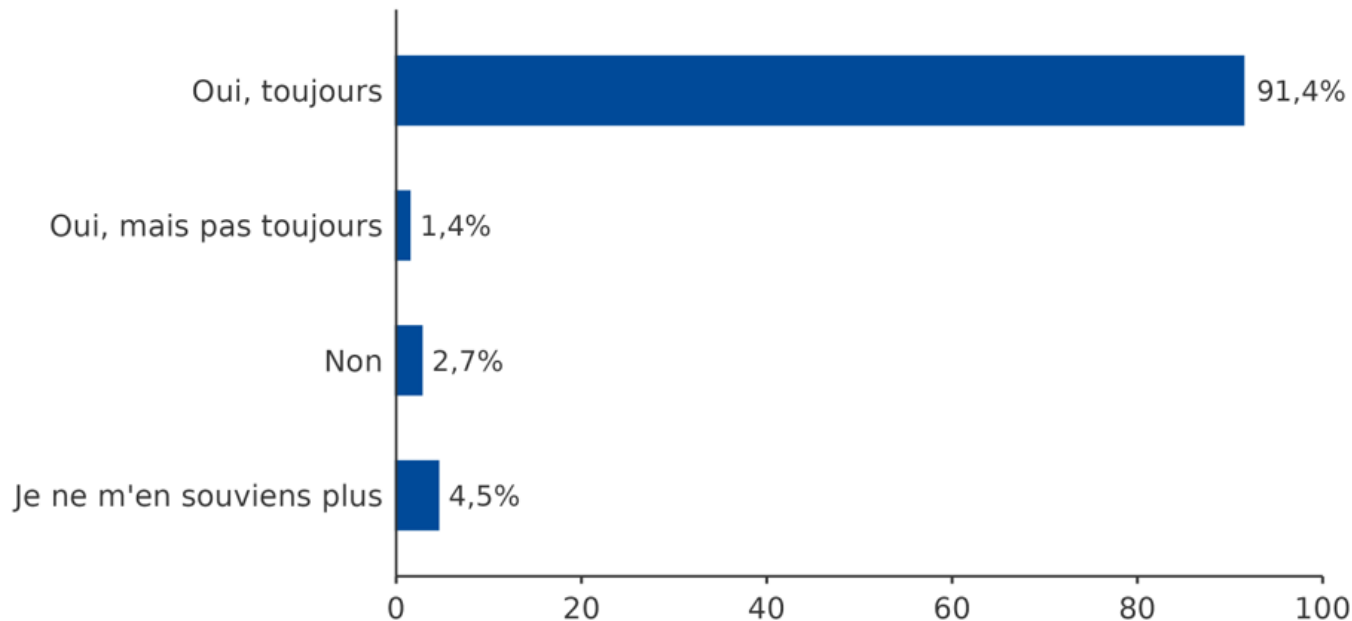
2

Quelques résultats préliminaires (sur 52 515 réponses au 06/05/26)

Disponibilité des produits hydroalcooliques (N= 52 515)

QC00237 - Distribution des modalités de réponses

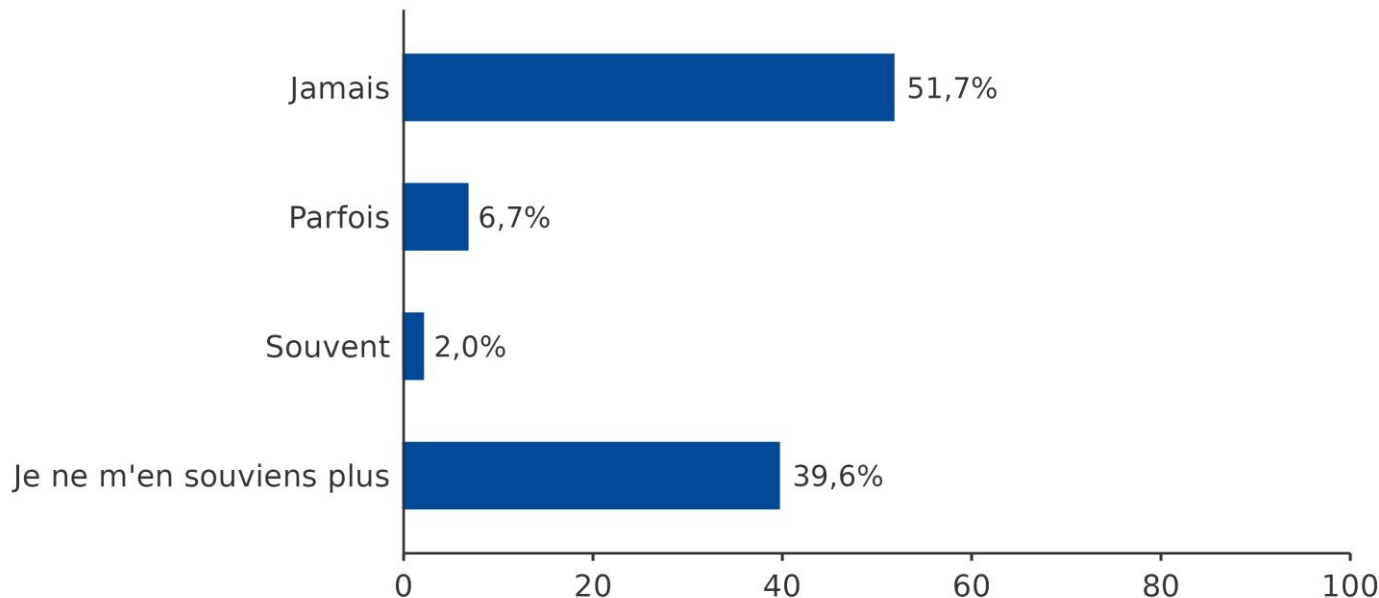
Lors de votre hospitalisation, du produit hydroalcoolique était-il disponible dans la chambre ?



Bijoux aux mains et aux poignets (N= 52 515)

QC00238 - Distribution des modalités de réponses

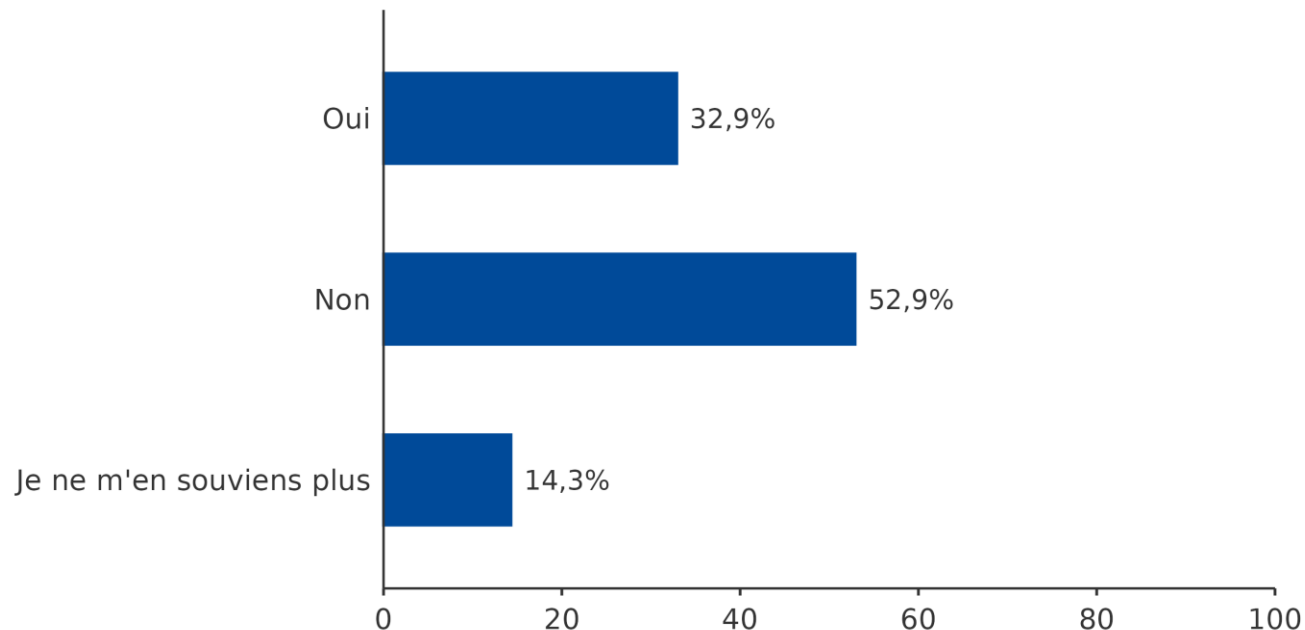
Lors de votre hospitalisation, les professionnels qui se sont occupés de vous portaient-ils des bijoux aux mains ou aux poignets (bracelet, montre, bague, alliance) ?



Information sur l'hygiène des mains (N= 52 515)

QC00239 - Distribution des modalités de réponses

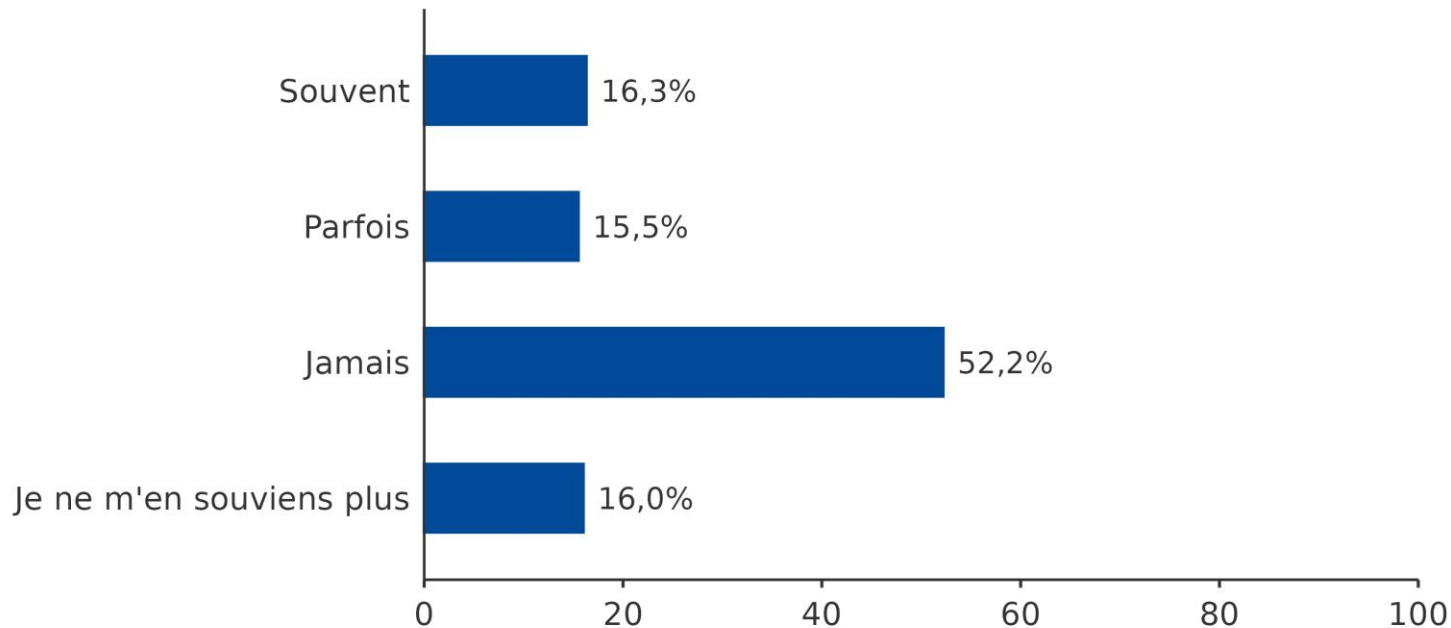
Lors de votre hospitalisation, avez-vous reçu des informations sur l'hygiène des mains ?



Sollicitation pour une hygiène des mains (N= 52 515)

QC00240 - Distribution des modalités de réponses

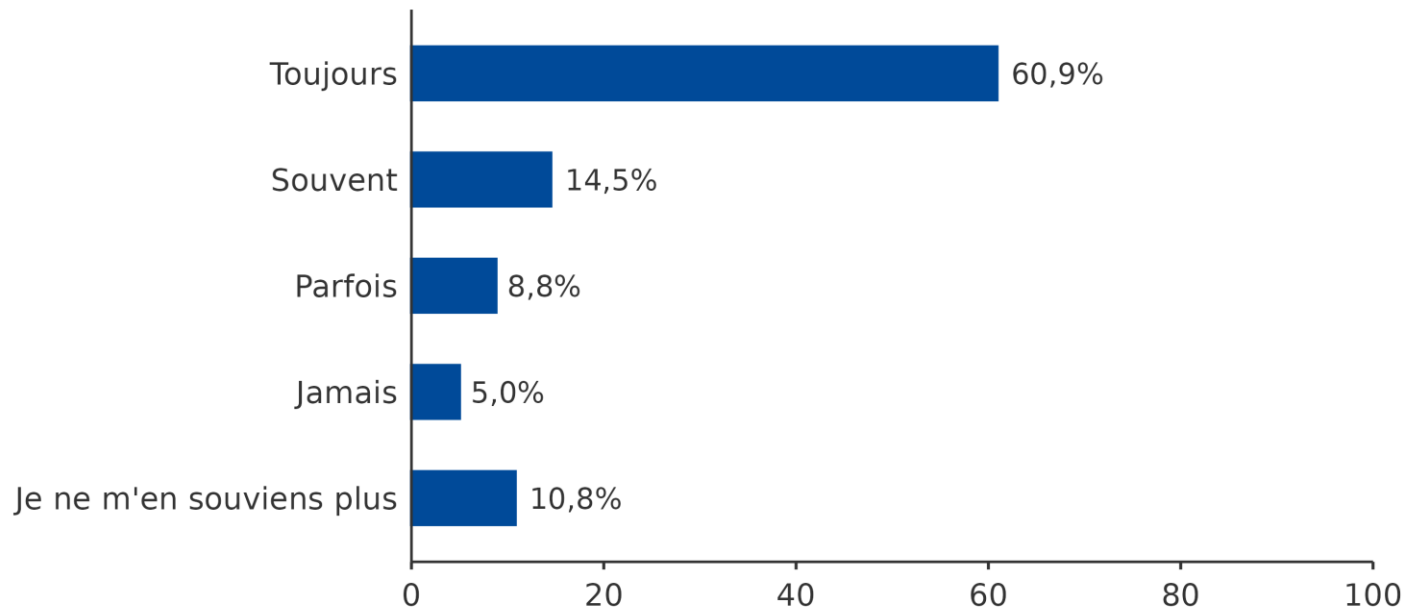
Lors de votre hospitalisation, un professionnel vous-a-t-il demandé de vous frictionner les mains avec du produit hydroalcoolique ou de vous laver les mains ?



FHA avant de toucher le patient (N= 52 515)

QC00241 - Distribution des modalités de réponses

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 ?



Participation à la campagne - Occitanie



* Donnée issue de la somme des séjours cibles indiquée dans le support source.

Résultats Occitanie :

8 968

réponses complètes

109 ES

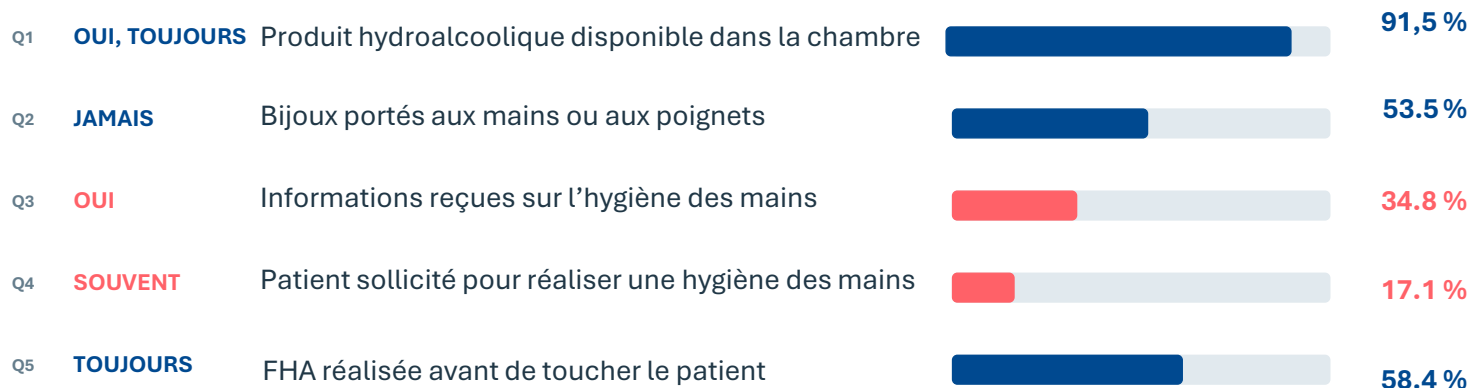
Établissements participants

21 %

Taux de réponse

N = 8 968

Résultats de la réponse attendue (première modalité)





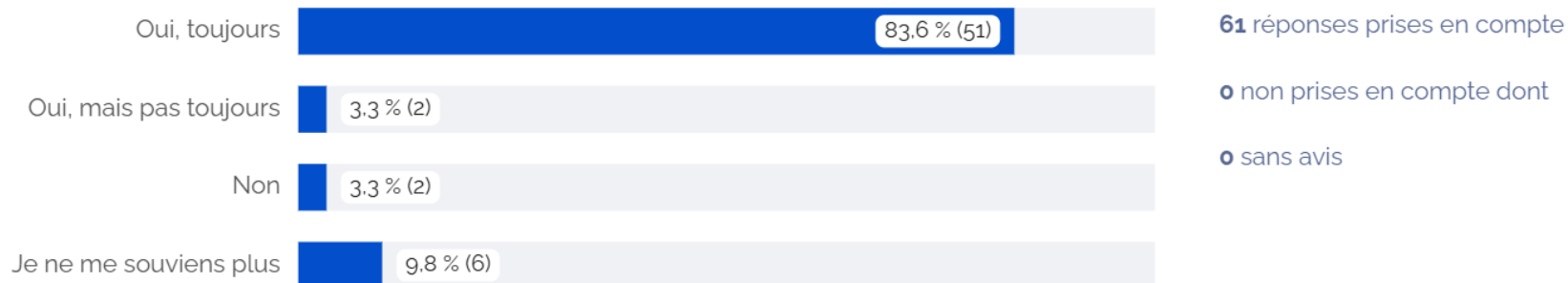
3

Plateforme de restitution HAS / e-Satis

Accès en temps réel aux réponses patient

QC00237

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



Restitution des résultats : plateforme de la HAS

Ainsi qu'aux commentaires

i La **polarité** négative ou positive des commentaires est **déclarée** par les patients. L'identification des thématiques/sous-thématiques est automatique et peut comporter des erreurs. Pour plus de détails, consultez [le rapport méthodologique](#).

67 commentaires

 **28** déclarés positifs (41,8 %)

 **4** déclarés négatifs (6 %)

 **35** classés RAS/Évaluation globale (52,2 %)

Mots-clés récurrents

Positifs

Négatifs

mains 9

hygiène 7

toujours 6

état 2

gel 5

jamais 2

personnes 2

toucher 2

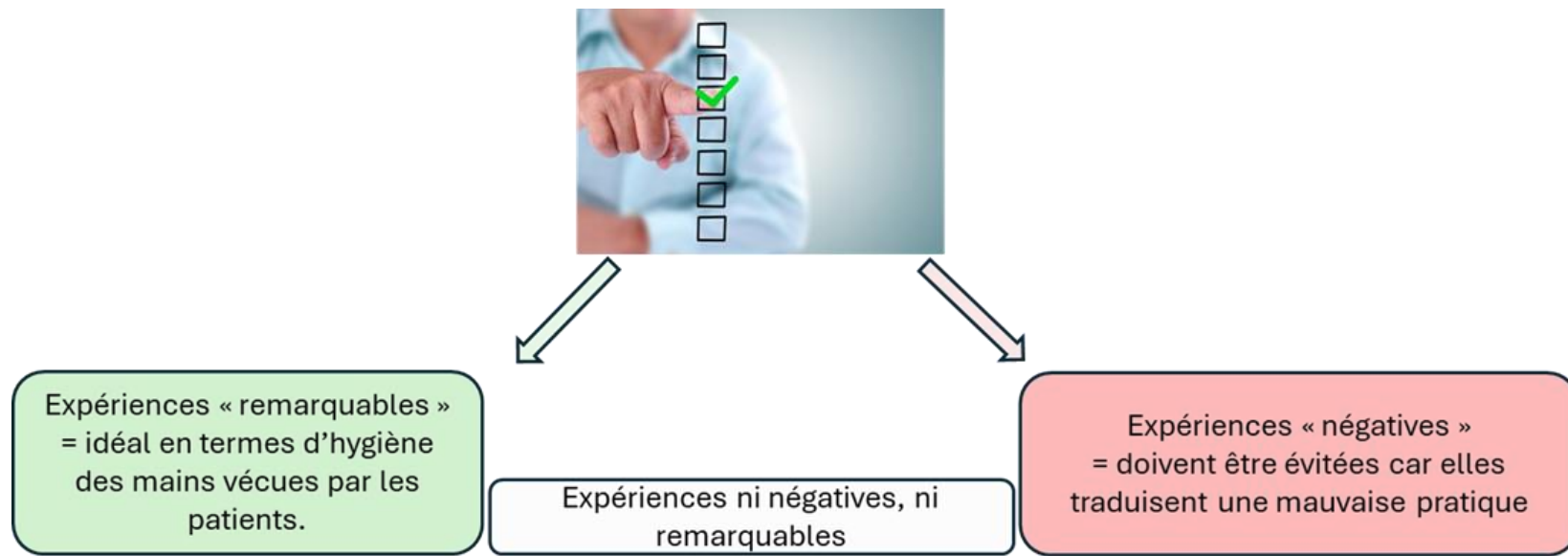
soignants 4

consignes 2

- Les commentaires sont classés en positifs, négatifs ou RAS
- L'IA vous propose des mots-clés récurrents à partir des commentaires de votre ES

Restitution des résultats : des résultats bruts pour l'instant

- Pour l'instant vous avez accès aux résultats bruts (réponses patient)
- Pour rappel il est prévu de rendre ces résultats par taux = en fin d'année :



Restitution des résultats : des résultats par taux en fin d'année

L'analyse des résultats de ce premier recueil national permettra de décider :

- ✓ Des combinaisons de réponses attendues pour chaque type d'expérience
- ✓ Des seuils à atteindre pour chaque taux d'expérience
- ✓ Et du classement des établissements de santé en fonction des ces taux

Publication du rapport de développement de l'indicateur « questionnaire expérience patient sur l'hygiène des mains » d'ici la fin d'année

Puis pour chaque établissement, seront disponibles en fin d'année :

- ✓ un taux d'expérience négative (à réduire)
- ✓ un taux d'expérience remarquable (à augmenter)
- ✓ un tri à plat et une analyse détaillée pour cibler les actions d'amélioration.

Retrouvez
tous nos travaux sur

www.has-sante.fr



Pour en savoir plus : [Mieux connaître les indicateurs](#)

Contact : contact.iqss@has-sante.fr