

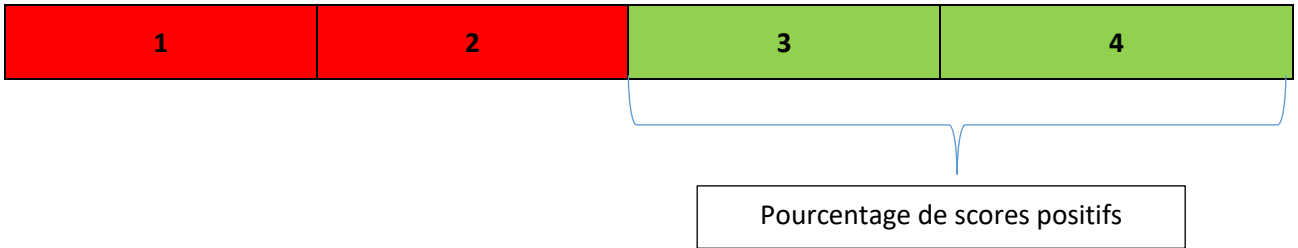
<i>FICHE D'INDICATEUR</i>	<i>Mesure de la satisfaction et recommandations dans les services C et D et le service de maternité</i>
<i>Set d'indicateurs P4P 2021</i>	
<i>Domaine</i>	Expériences des patients / Orientation patient
<i>Date</i>	Avril 2021
<i>Version</i>	1
<i>Statut</i>	Validée par le groupe d'experts « Expériences des patients »
<i>Fiche de base</i>	Cette partie de la fiche porte sur les aspects généraux qui s'appliquent tant aux services C et D, qu'au service de maternité. Les éléments spécifiques sont décrits dans les fiches techniques (cf. <i>infra</i>).
<i>Type d'indicateur</i>	Indicateur de résultat à l'échelle de l'hôpital
<i>Cet indicateur relève du domaine des indicateurs de résultat à l'échelle de l'hôpital</i>	Dans le programme Pay For Performance de 2021, le domaine « Expériences des patients / Orientation patient » se compose de deux sous-domaines : <ul style="list-style-type: none"> - Enquêtes auprès des services C et/ou D - Enquêtes auprès du service Maternité
<i>Description et contexte de l'indicateur</i>	<p>Il est important de mesurer l'expérience des patients et l'orientation patient. En Flandre, cette mesure s'effectue au moyen de la « Vlaamse patiëntenpeiling », un questionnaire développé par la « Vlaams Patiëntenplatform » (VPP)¹. Si les hôpitaux y consentent, les résultats sont publiés sur www.zorgkwaliteit.be², le site web du Vlaams Instituut voor Kwaliteit van Zorg (VIKZ).</p> <p>Ce genre d'initiative n'existe pas dans la partie francophone de notre pays. Pour mesurer les expériences des patients et l'orientation patient, les hôpitaux francophones peuvent collaborer avec Santhea³, BSM Management⁴ ou PAQS⁵ (Plateforme pour l'Amélioration continue de la Qualité des soins et de la Sécurité des patients). Pour les hôpitaux francophones en Wallonie et à Bruxelles, c'est le PAQS qui joue un rôle moteur dans la politique de qualité des hôpitaux ; en Flandre, c'est le VIKZ.</p> <p>Les indicateurs du domaine « Expériences des patients / Orientation patient » qui sont repris dans le set actuel de 2021 sont calculés sur la base des enquêtes qui sondent le degré de satisfaction subjective des patients et l'orientation patient. À plus long terme, les mesures PROM (<i>Patient Reported Outcome Measurements</i>) seront aussi progressivement intégrées.</p>

<p><i>Lien avec la qualité</i></p>	<p>L'orientation patient est l'une des 6 dimensions de la qualité formulées par l' « Institute of Medicine »⁵. Dans son rapport intitulé « Caring for Quality in Health », l'OCDE stipule que l'amélioration de la qualité des soins passe par l'implication des patients en tant que partenaires actifs⁶.</p> <p>Mesurer les expériences des patients et l'orientation patient n'est pas un objectif en soi, mais un moyen de tendre vers certaines améliorations. Les établissements de soins peuvent utiliser le feed-back des patients pour améliorer la qualité des soins.</p>
<p><i>Source</i></p>	<p>Aucun enregistrement supplémentaire n'est demandé et il est fait appel aux données relatives aux expériences des patients et à l'orientation patient qui sont collectées par la « Vlaamse patiëntenpeiling » (pour les hôpitaux néerlandophones), et par Santhea et BSM Management (pour les hôpitaux francophones).</p> <p>Les données collectées sur la base d'enquêtes organisées de manière autonome par les hôpitaux qui ne collaborent avec aucune des organisations susmentionnées, sont également incluses dans le set actuel pour le calcul des indicateurs. Pour les futurs programmes « Pay For Performance » (à partir de 2022 - année d'enregistrement 2021), les données basées sur des enquêtes organisées de manière autonome par les hôpitaux ne seront plus incluses dans le calcul des indicateurs.</p>
<p><i>Mesurabilité</i></p>	<p>Les organisations respectives utilisent différentes échelles pour mesurer les expériences des patients et l'orientation patient :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vlaams Patiëntenplatform : échelle de 4 points et échelle de 11 points • Santhea : échelle de 5 points • BSM Management : échelle de 5 points <p>C'est en raison de ces divergences méthodologiques et pour encourager les hôpitaux à mesurer les expériences des patients et l'orientation patient qu'un système de points spécifique a été conçu dans le cadre du programme P4P.</p>

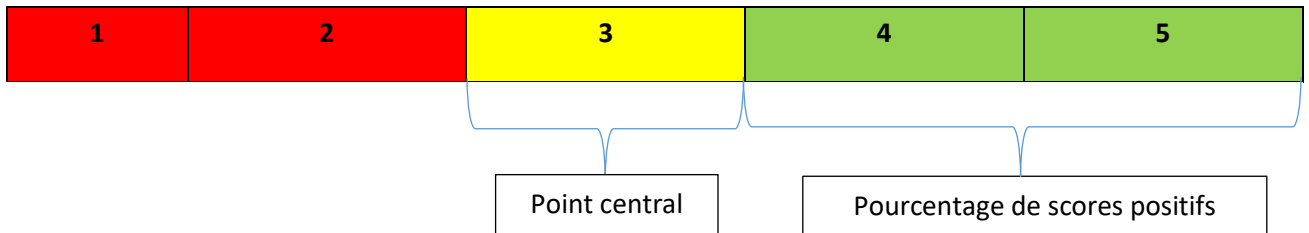
Calcul des indicateurs

Pour calculer les scores des indicateurs de résultat, il est tenu compte des différences dans les échelles de mesure (échelle de 4 points, échelle de 5 points et échelle de 11 points). Pour les différentes échelles de mesure, il convient de déterminer le point central de chacune et de calculer le pourcentage de scores positifs (= nombre de patients avec une réponse positive).

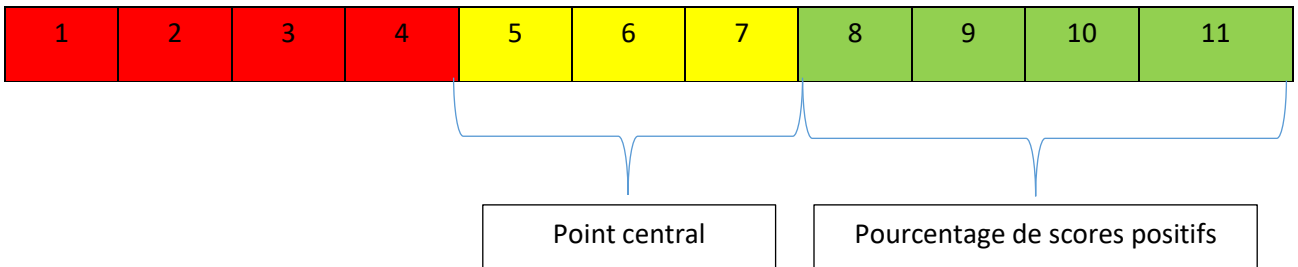
- Pour l'échelle de 4 points, le pourcentage de réponses positives (%) est calculé sur la base du nombre de répondants ayant attribué un score 3 ou un score 4.



- Pour l'échelle de 5 points, le pourcentage de réponses positives (%) est calculé sur la base du nombre de répondants ayant attribué un score 4 ou un score 5.



- Pour l'échelle de 11 points, le pourcentage de scores positifs (%) est calculé sur la base du nombre de répondants ayant attribué un score supérieur à 7 (scores 8, 9, 10 et 11).



<i>Nombre de points à acquérir pour le domaine « Expériences des patients / Orientation patient »</i>	Nombre de points à acquérir pour :	Points
	Domaine « Expériences des patients / Orientation patient »	15
	- Services C et D	10
	Satisfaction	5
	Recommandation	5
	- Service de maternité	5
	Satisfaction	2,5
	Recommandation	2,5

<i>Feed-back et rapports aux hôpitaux</i>	<p>En juillet 2021, les hôpitaux recevront un rapport de feed-back avec les résultats obtenus pour les divers indicateurs. Ce rapport sera mis à la disposition des hôpitaux avec les différents documents relatifs à son budget des moyens financiers au 1er juillet 2021 via Portahealth. Aucune correction intermédiaire ne sera effectuée.</p> <p>Si un hôpital a une remarque à formuler sur le financement octroyé pour l'année 2021, il doit la formuler de manière officielle conformément à l'article 108 de la loi coordonnée du 10 juillet 2008 sur les hôpitaux et autres établissements de soins, à savoir en même temps que toutes les éventuelles remarques relatives à son BMF du 1er juillet 2021.</p> <p>Les corrections éventuelles seront financées en même temps que les autres éventuelles corrections à apporter dans un budget des moyens financiers ultérieur.</p>
---	---

<i>Sources</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. http://www.vlaamspatientenplatform.be/ 2. www.zorgkwaliteit.be 3. Santhea est une fédération patronale d'institutions de soins wallonnes et bruxelloises, du secteur public ainsi que du secteur privé non confessionnel et non commercial. Elle représente plus de 50% des lits hospitaliers en Région wallonne et Région bruxelloise, sans pour autant se limiter au secteur hospitalier. Parmi les services (inclus dans la cotisation) proposés à ses membres, figure, depuis 2011, l'organisation d'une enquête visant à mesurer la satisfaction des patients. Santhea collabore directement avec les Directeurs et Coordinateurs Qualité de 25 hôpitaux membres (dont 5 bruxellois) en vue de créer des questionnaires spécifiques diffusés en version papier ou électronique, récolter les résultats et proposer un benchmarking dynamique en ligne. 4. http://www.bsm-management.be/ BSM Management est une organisation Belge de conseil et d'étude qui collabore avec les hôpitaux et d'autres organisations de service, principalement dans le secteur de la santé. BSM Management travaille régulièrement sur des projets relatifs au bien-être des patients avec des organismes comme le KCE, la LUSS, l'ISP, l'UNESSA et la Croix-Rouge. Elle est également chargée de réaliser des formations en vue d'améliorer en continu les activités et les processus au sein des organisations avec lesquelles elle travaille.
----------------	--

BSM Management réalise des enquêtes auprès des patients dans 22 hôpitaux wallons et bruxellois, et en analyse les résultats.

5. Institute of Medicine (IOM). Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century. Washington, D.C: National Academy Press; 2001.
6. Report OECD, 2017. Lessons learnt from 15 reviews of health care quality: Caring for quality in health. <https://www.oecd.org/els/health-systems/Caring-for-Quality-in-Health-Final-report.pdf>

<p><i>Fiche technique</i> <i>Services C et/ou D</i></p>	
<p><i>Inclusion</i></p>	<p>Tous les patients admis dans un service C et/ou D d'un hôpital général.</p>
<p><i>Exclusion</i></p>	<p>Tous les patients admis dans d'autres services que les services C et D d'un hôpital général.</p>
<p>Indicateur services C et D</p>	<p>Le domaine « Expériences des patients et Orientation patient pour les services C et/ou D » est composé de deux indicateurs de résultat qui donnent les informations suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La satisfaction du patient par rapport à son séjour à l'hôpital 2. La recommandation de l'hôpital par le patient à sa famille, ses amis ... <p>Exigences minimales :</p> <p>Les expériences des patients et l'orientation patient ont été mesurées entre le 1-01-2020 et 31-12-2020 dans un service C et/ou D et au moins 125 questionnaires ont été collectés.</p> <p>En raison de la crise COVID-19, le groupe d'experts « Expérience des patients » a décidé de fixer à 125 (au lieu de 250) le nombre minimal de questionnaires à collecter dans un service C et/ou D. Les hôpitaux ne seront pas pénalisés s'ils n'atteignent pas ce chiffre indicatif. L'indicateur sera calculé sur la base des réponses aux questionnaires disponibles.</p>
<p>Numérateur et dénominateur services C et D</p>	<p>Formule de l'indicateur de résultat « satisfaction » :</p> <p><i>Le nombre de patients admis dans un service C et/ou D entre le 01-01-2020 et le 31-12-2020 et ayant attribué un score positif à l'item « satisfaction »</i></p> <p><i>Le nombre de patients admis dans un service C et/ou D entre le 01-01-2020 et le 31-12-2020 et ayant répondu à l'item « satisfaction »</i></p> <p>Formule de l'indicateur de résultat « recommandation » :</p> <p><i>Le nombre de patients admis dans un service C et/ou D entre le 01-01-2020 et le 31-12-2020 et ayant attribué un score positif à l'item « recommandation »</i></p> <p><i>Le nombre de patients admis dans un service C et/ou D entre le 01-01-2020 et le 31-12-2020 et ayant répondu à l'item « recommandation »</i></p> <p><i>NB : la définition du numérateur et du dénominateur a été modifiée dans le P4P de 2021. L'indicateur de résultat n'est plus évalué sur la base du nombre de questionnaires, mais sur la base du nombre d'items pour lesquels une réponse a été donnée.</i></p>

<i>Attribution des points</i>							
<i>Nombre de points à acquérir pour cet indicateur dans les services C et D</i>	Indicateur de résultat % de scores positifs	≥ 80%	< 80 % et ≥ 70%	< 70 % et ≥ 60%	< 60%	Pas de réponse positive	
	Satisfaction	5 points	3 points	2 points	1 point	0 points	
	« Globalement, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de votre séjour dans notre hôpital ? » (BSM) « Globalement, je suis satisfait(e) de mon séjour à l'hôpital » (Santhéa) « Je donne une note à l'hôpital pour cette hospitalisation de 0/10 à 10/10 », « Quelle note donneriez-vous à votre séjour dans cet hôpital si 0 est très mauvais et 10 est très bien » ou « Globalement, je suis satisfait(e) de mon séjour à l'hôpital » (PAQS)						
	Recommandation	5 points	3 points	2 points	1 point	0 points	
	« Recommanderiez-vous le service dans lequel vous venez d'être hospitalisé(e) à des proches ? » (BSM) « Recommanderiez-vous notre hôpital à votre entourage ? » (Santhéa) « Je recommande l'hôpital à ma famille et mes amis », « Recommanderiez-vous cet hôpital à votre famille et vos amis ? » ou « Recommanderiez-vous notre hôpital à votre entourage ? » (PAQS)						

<p><i>Fiche technique service de maternité</i></p>	
<p><i>Inclusion</i></p>	<p>Tous les patients admis dans un service de maternité d'un hôpital général.</p> <p>Si l'hôpital ne dispose pas d'un service de maternité : tous les patients admis dans un autre service (au choix de l'hôpital) de la liste ci-dessous :</p> <ul style="list-style-type: none"> • service Hôpital de jour, ou • service Gériatrie, ou • service Revalidation
<p><i>Exclusion</i></p>	<p>Tous les patients admis dans d'autres services que le service de maternité d'un hôpital général. Si l'hôpital ne dispose pas d'un service de maternité, tous les patients admis dans d'autres services que les services hôpital de jour, gériatrie ou revalidation.</p>
<p>Indicateur Maternité</p>	<p>Le domaine « Expériences des patients et Orientation patient pour le service de maternité » se compose de deux indicateurs de résultat qui donnent les informations suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La satisfaction du patient par rapport à son séjour à l'hôpital 2. La recommandation de l'hôpital par le patient à sa famille, ses amis ... <p>Exigences minimales :</p> <p>La mesure des expériences des patients a été effectuée dans la période entre 1-01-2020 et 31-12-2020 dans un service de maternité et au moins 50 questionnaires ont été collectés. Si l'hôpital ne dispose pas d'un service de maternité, un minimum de 50 questionnaires doit être collecté dans l'un des trois services suivants : hôpital de jour, gériatrie ou revalidation.</p> <p>En raison de la crise COVID-19, le groupe d'experts « Expérience des patients » a décidé que les hôpitaux ne seront pas pénalisés s'ils n'atteignent pas ce chiffre indicatif. L'indicateur sera calculé sur la base des réponses aux questionnaires disponibles.</p>

<p>Numérateur et dénominateur Maternité</p>	<p>Formule de l'indicateur de résultat « satisfaction » :</p> <p><i>Le nombre de patients admis dans un service de maternité (ou dans un autre service au choix si l'hôpital ne dispose pas d'un service de maternité) entre le 01-01-2020 et le 31-12-2020 et ayant attribué un score positif à l'item « satisfaction »</i></p> <hr/> <p><i>Le nombre de patients admis dans un service de maternité (ou dans un autre service au choix si l'hôpital ne dispose pas d'un service de maternité) entre le 01-01-2020 et le 31-12-2020 et ayant répondu à l'item « satisfaction »</i></p> <p>Formule de l'indicateur de résultat « recommandation » :</p> <p><i>Le nombre de patients admis dans un service de maternité (ou dans un autre service au choix si l'hôpital ne dispose pas d'un service de maternité) entre le 01-01-2020 et le 31-12-2020 et ayant attribué un score positif à l'item « recommandation »</i></p> <hr/> <p><i>Le nombre de patients admis dans un service de maternité (ou dans un autre service au choix si l'hôpital ne dispose pas d'un service de maternité) entre le 01-01-2020 et le 31-12-2020 et ayant répondu à l'item « recommandation »</i></p>
---	---

Attribution des points

Indicateur de résultat % de scores positifs	≥ 80%	< 80 % et ≥ 70%	< 70 % et ≥ 60%	< 60%	Pas de réponse positive
Satisfaction	2,5 points	1,5 point	1 point	0,5 point	0 points
<p>« Globalement, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de votre séjour dans notre hôpital ? » (BSM)</p> <p>« Globalement, je suis satisfait(e) de mon séjour à l'hôpital » (Santhéa)</p> <p>« Je donne une note à l'hôpital pour cette hospitalisation de 0/10 à 10/10 », « Quelle note donneriez-vous à votre séjour dans cet hôpital si 0 est très mauvais et 10 est très bien » ou « Globalement, je suis satisfait(e) de mon séjour à l'hôpital » (PAQS)</p>					
Recommandation	2,5 points	1,5 point	1 point	0,5 point	0 points
<p>« Recommanderiez-vous le service dans lequel vous venez d'être hospitalisé(e) à des proches ? » (BSM)</p> <p>« Recommanderiez-vous notre hôpital à votre entourage ? » (Santhéa)</p> <p>« Je recommande l'hôpital à ma famille et mes amis », « Recommanderiez-vous cet hôpital à votre famille et vos amis ? » ou « Recommanderiez-vous notre hôpital à votre entourage ? » (PAQS)</p>					

Nombre de points à acquérir pour cet indicateur dans le service de maternité