

<p><i>Set d'indicateurs P4P 2018</i></p> <p><i>Domaine</i> <i>Date</i> <i>Version</i> <i>Statut</i></p>	<p>Expériences des patients/ Orientation patient</p> <p>Avril 2018</p> <p>5</p> <p>Validée par le groupe de travail P4Q</p>
<p><i>Fiche de base</i></p>	
<p><i>Description et contexte de l'indicateur</i></p>	<p>Il est important de mesurer les expériences des patients. En Flandre, cette mesure se fait au moyen du « Vlaamse patiëntenpeiling », un questionnaire développé par la « Vlaams patiëntenplatform (VPP) »¹. Une version validée de ce questionnaire est disponible en français, mais jusqu'à présent, elle n'est utilisée que pour les patients francophones admis dans des hôpitaux flamands. En Flandre, l'indicateur relatif aux expériences des patients fait partie du projet flamand sur les indicateurs (VIP²). Si les hôpitaux le souhaitent, leurs résultats sont publiés sur le site www.zorgkwaliteit.be².</p> <p>Ce genre d'initiative n'existe pas (encore) dans la partie francophone de notre pays. Les expériences des patients sont mesurées par Santhea, par BSM Management³ et par certains hôpitaux qui interrogent leurs patients de manière autonome. Pour les hôpitaux francophones en Wallonie et à Bruxelles, c'est la PAQS (Plateforme pour l'Amélioration continue de la Qualité des soins et de la Sécurité des patients) qui joue un rôle moteur dans la politique de qualité des hôpitaux ; en Flandre, c'est le VIP².</p> <p>Les indicateurs dans le domaine « Expériences des patients » qui font partie du set de 2018 ont été établis sur la base d'enquêtes qui évaluent la satisfaction subjective des patients. À plus long terme, les mesures d'enquêtes PREM (Patient Reported Experience Measures) et PROM (Patient Reported Outcome Measurements) seront également intégrées, comme indicateur de résultats, dans le domaine « Expériences des patients ».</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 ».⁴ Les expériences des patients permettent de mesurer dans quelle mesure le patient occupe une place centrale dans le processus de soins au sein de cet hôpital.</p> <p>Mesurer les expériences des patients n'est pas un but en soi, mais un moyen de tendre vers certaines améliorations. Les institutions de soins peuvent utiliser le feed-back des patients pour accroître la qualité et l'efficacité de leurs prestations de soins.</p> <p>L'OCDE, dans son rapport intitulé « Caring for Quality in Health », stipule que l'amélioration de la qualité des soins passe par l'implication des patients en tant que partenaires actifs.⁵</p>

Fiche technique

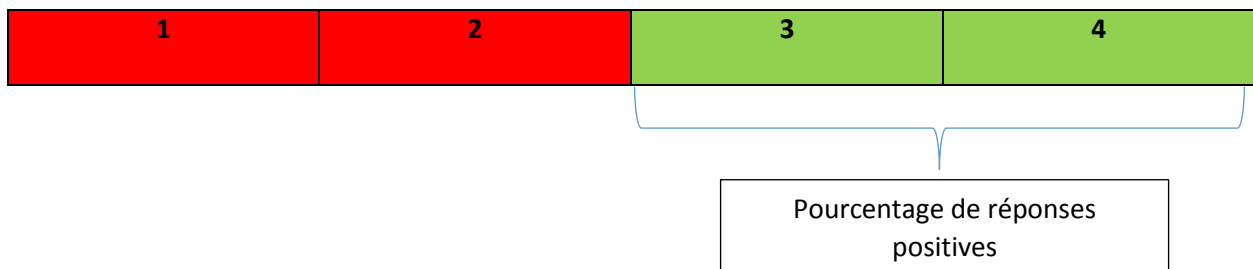
<p>Type d'indicateur</p>	<p>Indicateur de processus et de résultat à l'échelle de l'hôpital</p>
<p>Source</p>	<p>Aucun enregistrement supplémentaire n'est demandé et il est fait appel aux données relatives aux expériences des patients qui sont déjà collectées par la « Vlaamse patiëntenpeiling » (pour les hôpitaux néerlandophones), et par Santhea et BSM management (pour les hôpitaux francophones). Les données collectées sur la base d'enquêtes autonomes organisées par les hôpitaux sont également incluses dans l'ensemble du set actuel pour le calcul des indicateurs.</p> <p><i>Remarque : tous les hôpitaux ne mesurent pas systématiquement les expériences des patients. L'objectif est d'encourager les hôpitaux à rejoindre l'initiative du VPP, du BSM ou de Santhea et d'utiliser un instrument de mesure validé.</i></p>
<p>Mesurabilité</p>	<p>Différentes échelles de mesure sont actuellement utilisées dans les deux parties du pays pour mesurer l'expérience des patients (une échelle de 4 points et de 11 points pour VPP et une échelle de 5 points pour les organisations Santhea et BSM-management).</p> <p>C'est en raison de ces divergences méthodologiques et pour encourager les hôpitaux à sonder l'expérience des patients qu'un système de cotation spécifique a été conçu pour ces indicateurs.</p>
<p>Inclusion</p>	<p>Tous les patients admis dans un service C ou D au sein d'un hôpital général ayant un âge minimum de 18 ans lorsqu'ils sont admis</p>
<p>Exclusion</p>	<p>Tous les patients admis dans d'autres services que les services C et D au sein d'un hôpital général</p>
<p>Indicateurs</p>	<p>Le domaine « Expériences des patients » se compose de deux indicateurs :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Indicateur de processus : La mesure des expériences des patients a été effectuée dans la période entre 1-01-2017 et 15-05-2018 sur un service C ou D et un nombre minimum de 300 questionnaires ont reçu une réponse. 2. Indicateur de résultat : comprend deux indicateurs partiels qui fournissent des informations sur les réponses positives (%) sur deux éléments sélectionnés à partir de la mesure des expériences des patients : <ul style="list-style-type: none"> ○ Satisfaction du patient par rapport au séjour ou à l'hôpital ○ Recommandation du patient à l'égard du service ou de l'hôpital

<p>Numérateur et dénominateur</p>	<p>1. Indicateur de processus :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Oui: <i>La mesure a été effectuée selon les critères</i> ○ Non: <i>La mesure n'a pas été effectuée selon les critères</i> <p>2. Indicateur de résultat: Pour les deux indicateurs partiels:</p> <p>Formule :</p> <p><i>Le nombre de patients ayant un âge minimum de 18 ans admis à un service C ou D et ayant répondu positivement au questionnaire entre 1-01-2017 et 15-05-2018</i></p> <hr/> <p><i>Le nombre total de patients ayant un âge minimum de 18 ans admis à un service C ou D et ayant répondu au questionnaire entre 1-01-2017 et 15-05-2018</i></p>
-----------------------------------	---

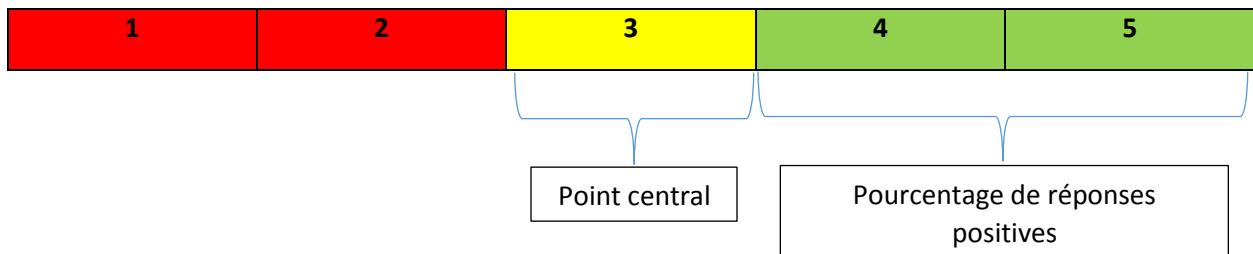
Calcul des indicateurs

Pour le calcul des scores sur l'**indicateur de résultat** (deux indicateurs partiels), les différences dans les échelles de mesure (une échelle sur 4 points, une échelle sur 5 points et une échelle sur 11 points) sont prises en compte. Pour les différentes échelles de mesure, il convient de trouver le **point central** de chacune et calculer le **pourcentage de scores positifs** (= nombre de patients avec une réponse positive).

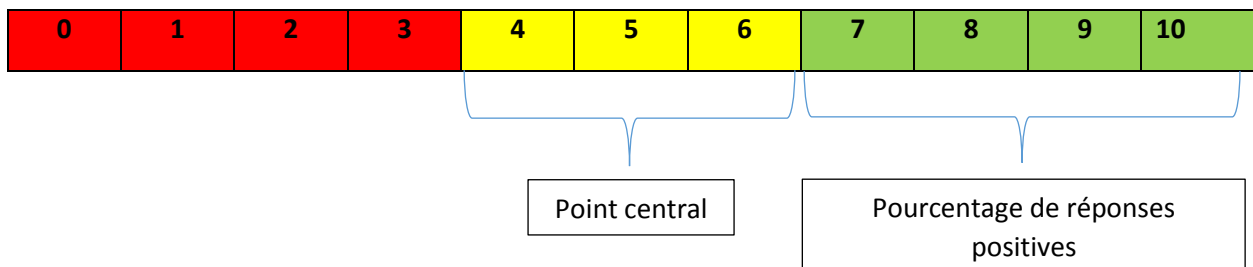
Pour l'**échelle de 4 points**, le pourcentage de réponses positives (%) est calculé sur la base du nombre de répondants ayant attribué **un score 3 ou un score 4**.



Pour l'**échelle de 5 points**, le pourcentage de réponses positives (%) est calculé sur la base du nombre de répondants ayant attribué **un score supérieur à 3** (scores 4 et 5).



Pour l'**échelle de 11 points**, le pourcentage de réponses positives (%) est calculé sur la base du nombre de répondants ayant attribué **un score supérieur à 6** (scores 7, 8, 9 et 10).



Octroi des points

<p><i>Cet indicateur relève du domaine des indicateurs de processus et de résultat à l'échelle de l'hôpital.</i></p>	<p>Le domaine « Expériences des patients » se compose de deux indicateurs : Un indicateur de processus et un indicateur de résultat (avec deux indicateurs partiels)</p>					
<p><i>Nombre de points à acquérir dans ce domaine</i></p>	<p>Le nombre de points à acquérir dans ce domaine est 15 points :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le nombre de points à acquérir pour l'indicateur de processus est 10 points. • Le nombre de points à acquérir pour l'indicateur de résultat est 5 points (2,5 points pour chaque indicateur partiel). 					
<p><i>Nombre de points à acquérir pour l'indicateur « expériences des patients »</i></p>	<p>1. Indicateur de processus</p>		<p>Oui</p>	<p>Non</p>		
<p>La mesure a été effectuée entre 1-01-2017 et 15-05-2018 sur un service C ou D et au moins 300 de questionnaires ont été répondus.</p>			<p>10 points</p>	<p>0 point</p>		
<p>2. Indicateur de résultat : scores positives (%)</p>		<p>≥ 60%</p>	<p>< 60 % et ≥ 50%</p>	<p>< 50 % et ≥ 40%</p>	<p>< 40%</p>	<p>Pas de réponse</p>
<p>« Globalement, je suis satisfait(e) de mon séjour à l'hôpital » (Santhéa) « Quelle note donneriez-vous à cet hôpital pour cette hospitalisation ? » (BSM)</p>		<p>2,5 points</p>	<p>1,5 points</p>	<p>1 point</p>	<p>0,5 point</p>	<p>0 point</p>
<p>«Recommanderiez-vous cet hôpital à votre famille et à vos amis (BSM)/ à votre entourage ? (Santhéa)»</p>		<p>2,5 points</p>	<p>1,5 points</p>	<p>1 point</p>	<p>0,5 point</p>	<p>0 point</p>

<p><i>Feed-back et rapportage aux hôpitaux</i></p>	<p>Chaque hôpital recevra individuellement les points octroyés pour chaque indicateur.</p>
<p><i>Références</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. http://www.vlaamspatientenplatform.be/ 2. www.zorgkwaliteit.be 3. http://www.bsm-management.be/ BSM Management est une organisation Belge de conseil, d'étude et de formation spécialisée dans l'accompagnement, le management et le marketing des activités de services qui remet des avis et mène des études pour les hôpitaux et d'autres organisations (commerciales et non commerciales). BSM Management travaille régulièrement sur des projets relatifs au bien-être des patients avec des organismes comme le KCE, la LUSS, la WIV-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 16 hôpitaux wallons et en analyse les résultats. 4. Institute of Medicine (IOM). Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century. Washington, D.C: National Academy Press; 2001. 5. 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