

# LA VOIX DU PATIENT

Une analyse sur l'expérience  
des patients vis-à-vis de la 7<sup>ème</sup>  
campagne nationale de  
promotion de l'hygiène des  
mains

# QUI NOUS SOMMES

---

SCIENSANO, ce sont plus de 700 collaborateurs qui s'engagent chaque jour au service de notre devise « toute une vie en bonne santé ». Comme notre nom l'indique, la science et la santé sont au cœur de notre mission. Sciensano puise sa force et sa spécificité dans une approche holistique et multidisciplinaire de la santé. Plus spécifiquement, nos activités sont guidées par l'interconnexion indissociable de la santé de l'homme, de l'animal et de leur environnement (le concept "One health" ou « Une seule santé »). Dans cette optique, en combinant plusieurs angles de recherche, Sciensano contribue d'une manière unique à la santé de tous.

Issu de la fusion entre l'ancien Centre d'Étude et de Recherches Vétérinaires et Agrochimiques (CERVA) et l'ex-Institut scientifique de Santé publique (ISP), Sciensano s'appuie sur plus de 100 ans d'expertise scientifique.

**Sciensano**  
**Epidemiology and public health – Healthcare-associated  
infections and antimicrobial resistance**

mai 2018 • Bruxelles • Belgique  
Numéro de dépôt : D/2018/14.470.6

—  
DE PAUW H.<sup>1</sup>

•  
UWINEZA A.<sup>1</sup>

•  
BENHAMMADI N.<sup>1</sup>

•  
DR. CATRY B.<sup>1</sup>

**Avec la collaboration du :**

Groupe de travail de la campagne pour l'hygiène des mains de la Plate-forme fédérale pour l'hygiène hospitalière : Prof. Dr. Anne Simon<sup>2</sup>, Dr. Leen Popleu<sup>3</sup>, An Willems<sup>4</sup>, Francine De Meerleer<sup>4</sup>, Aldo Spettante, Patricia Taminiau, Albertine Metango<sup>5</sup>, Françoise Antoine<sup>6</sup>

1 Sciensano, Epidemiology and public health, Healthcare-associated infections and antimicrobial resistance, Bruxelles

2 Cliniques Universitaires Saint-Luc, Bruxelles

3 Universitair Psychiatrisch Centrum KU Leuven, Kortenberg

4 Onze-Lieve-Vrouweziekenhuis, Aalst

5 Centre Hospitalier Universitaire Brugmann, Bruxelles

6 Centre Hospitalier Universitaire St-Pierre, Bruxelles

Hélène De Pauw • T+32 2 642 57 45 • Helene.DePauw@siensano.be

La campagne nationale « Vous êtes en de bonnes mains » est une initiative du Service Public Fédéral (SPF) Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement, et a été réalisée avec le soutien de BAPCOC (Belgian Antibiotic Policy Coordination Committee, SPF Santé publique) par la Plate-forme fédérale pour l'hygiène hospitalière, en collaboration avec Sciensano, l'ABIHH (Association Belge des Infirmiers en l'Hygiène Hospitalière), le BICS (Belgian Infection Control Society), et la NVKVV (Nationale Verbond van Katholieke Vlaamse Verpleegkundigen). Le projet bénéficie d'un soutien financier du SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement.

Avec le soutien financier de



Merci de citer cette publication comme suit : De Pauw H. , Uwineza A., Benhammadi N., Dr. Catry B. La voix du patient : Une analyse sur l'expérience des patients vis-à-vis de la 7<sup>ème</sup> campagne nationale de promotion de l'hygiène des mains. Bruxelles, Belgique : Sciensano ; 2018. 22p.

# REMERCIEMENTS



Les auteurs tiennent à remercier toutes les institutions participantes, les plates-formes régionales pour l'hygiène hospitalière et les nombreuses personnes de Sciensano, de la BAPCOC, du projet VIP<sup>2</sup> (Vlaamse Indicatoren Project voor Patiënten en Professionals), de l'AViQ (Agence pour une Vie de Qualité) et de l'UCL qui ont contribué au succès de cette enquête.

# RÉSUMÉ

## Introduction

Depuis 2004 et tous les deux ans, le Service Public Fédéral (SPF) Santé, Sécurité de la Chaîne Alimentaire et Environnement, avec la Commission Belge pour la Coordination de la Politique Antibiotique (BAPCOC), finance et organise une campagne nationale de promotion de l'hygiène des mains (HDM) sous le slogan: "Vous êtes en de bonnes mains". La 7<sup>ème</sup> campagne nationale (2016-2017) s'est concentrée sur l'implication du patient, de sa famille et de la direction de l'hôpital, avec un message de campagne intitulé « Tous ensemble, évitons les infections ! ». Parmi les nombreuses initiatives de sensibilisation menées pendant la campagne, l'implication du patient a été encouragée et analysée via la réalisation d'une enquête par questionnaire.

L'enquête auprès des patients, intitulée "La voix du patient", permet d'analyser les expériences des patients en ce qui concerne la 7<sup>ème</sup> campagne d'hygiène des mains.

## Méthodologie

La campagne nationale d'hygiène des mains "La voix du patient" a eu lieu durant la période de sensibilisation de la 7<sup>ème</sup> campagne, du 27 février 2017 au 31 mars 2017. La base de sondage est constituée de patients d'hôpitaux belges aigus, chroniques ou psychiatriques participant à la 7<sup>ème</sup> campagne et qui ont accepté de participer à l'enquête. La collecte des données de l'enquête a été effectuée à l'aide d'un questionnaire papier, à lecture optique, remis aux patients.

## Résultats

Nonante-sept sites / hôpitaux belges (sur les 170 participants à la septième campagne) ont envoyé des questionnaires sur une base volontaire. Au total, 17 454 questionnaires ont été inclus dans l'analyse. Parmi les participants, 81,6% ont rempli le questionnaire eux-mêmes.

L'enquête a montré que 59,0% des participants ont déclaré savoir que l'hôpital participait à la campagne d'hygiène des mains (contre 35,6% qui ne le savaient pas). En ce qui concerne l'hygiène des mains des soignants, 74,4% des patients ont indiqué qu'un soignant s'était désinfecté les mains dans les 24 heures précédant l'enquête. Si un soignant ne se désinfectait pas les mains avant un soin, la majorité des patients ne ferait rien. À l'inverse, 28,4% des patients en parleraient directement au soignant.

Pendant leur séjour à l'hôpital, 4,2% des participants ont signalé qu'ils avaient rappelé à un soignant de se désinfecter les mains avant un contact direct. La majorité de ces patients se sentait « à l'aise » (29,7%), ou « tout à fait à l'aise » (28,5%) de rappeler cela aux soignants.

L'enquête a montré que 88,6% des participants se sentaient rassurés par le fait que l'hôpital participait à la campagne nationale pour la promotion de l'hygiène des mains.

## Discussion

Cette enquête devra être répétée lors d'une prochaine campagne. Le ressenti des patients vis-à-vis des campagnes est moteur dans l'amélioration des comportements sur le terrain. Comme le mentionne la révision récente des recommandations du CSS concernant l'hygiène des mains, il est important que l'implication des patients augmente. Ils participent ainsi à l'amélioration de la qualité de leurs soins et à l'amélioration de la culture sécurité des institutions qui les prennent en charge.

# TABLE DES MATIÈRES

-

• INTRODUCTION	1
• MÉTHODOLOGIE	2
• RÉSULTATS	4
1. Participation à l'enquête	4
2. Sélection des questionnaires	4
3. Risque de biais inhérent à l'enquête	4
4. Présentation des résultats de l'enquête	4
• DISCUSSION	9
• BIBLIOGRAPHIE	11
• ANNEXE	12

# TABLEAUX

-

- **TABLE 1 RÉSULTATS POUR LA QUESTION 1** (Savez-vous que cet hôpital participe à la campagne d'hygiène des mains ?) *Si non > passez à la question 3.* 5
- **TABLE 2 RÉSULTATS POUR LA QUESTION 2** (Si oui, avez-vous demandé à un soignant de vous expliquer ce qu'était cette campagne d'hygiène des mains ?) 5
- **TABLE 3 RÉSULTATS POUR LA QUESTION 3** (Ces dernières 24 h, avez-vous vu une personne qui vous soigne se désinfecter les mains ?) 5
- **TABLE 4 RÉSULTATS POUR LA QUESTION 4** (Que faites-vous si vous voyez qu'un soignant ne s'est pas désinfecté les mains avant de vous toucher ?) *Plusieurs réponses possibles.* 6
- **TABLE 5 RÉSULTATS POUR LA QUESTION 5** (pendant votre séjour à l'hôpital, avez-vous rappelé à un soignant de se désinfecter les mains avant de vous toucher ?) *Si non > passez à la question 8.* 6
- **TABLE 6 RÉSULTATS POUR LA QUESTION 6** (Si oui, de quelle catégorie de personnel soignant s'agit-il ?) *Plusieurs réponses possibles.* 6
- **TABLE 7 RÉSULTATS POUR LA QUESTION 7** (Comment vous êtes-vous senti lorsque vous lui avez rappelé de se désinfecter les mains avant de vous toucher ?) 7
- **TABLE 8 RÉSULTATS POUR LA QUESTION 8** (Pensez-vous que les soignants se désinfectent les mains avant de donner un soin ?) 7
- **TABLE 9 RÉSULTATS POUR LA QUESTION 9** (Le fait de savoir que l'hôpital participe à la campagne nationale de promotion de l'hygiène des mains vous rassure-t-il ?) 7
- **TABLE 10 RÉSULTATS POUR LA QUESTION 10** (Appréciez-vous d'être encouragé à parler de l'hygiène des mains avec le personnel de soins ?) 8
- **TABLE 11 RÉSULTATS POUR LA QUESTION 11** (Indiquez si vous êtes :) 8
- **TABLE 12 RÉSULTATS POUR LA QUESTION 12** (Si vous avez des suggestions pour nous aider à améliorer encore notre hygiène des mains, elles sont les bienvenues.) 8

# ANNEXE

-

- **ANNEXE 1 QUESTIONNAIRE** "La voix du patient" 12

# ABRÉVIATIONS

-

<b>ABIHH</b>	Association Belge des Infirmiers en Hygiène Hospitalière
<b>AVIQ</b>	Agence pour une Vie de Qualité
<b>BAPCOC</b>	Belgian Antibiotic Policy Coordination Committee
<b>BE</b>	Belgique
<b>BICS</b>	Belgian Infection Control Society
<b>CERVA</b>	Centre d'Étude et de Recherches Vétérinaires et Agrochimiques
<b>CSS</b>	Conseil Supérieur de la Santé
<b>HDM</b>	Hygiène des mains
<b>ISP</b>	Institut scientifique de Santé publique
<b>N</b>	Nombre
<b>JCI</b>	Joint Commission International
<b>NVKVV</b>	Nationaal Verbond van Katholieke Vlaamse Verpleegkundigen
<b>OMS (WHO)</b>	Organisation Mondiale de la Santé (World Health Organization)
<b>SPF</b>	Service Public Fédéral (SPF) Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement
<b>UCL</b>	Université Catholique de Louvain
<b>VIP<sup>2</sup></b>	Vlaams Indicatoren Project voor Patiënten en Professionals

# LEXIQUE

-

**Observance de l'hygiène des mains (application des indications d'hygiène des mains) :** Nombre d'épisodes d'hygiène des mains observés/scorés, divisé par le nombre d'opportunités d'hygiène des mains (situations dans lesquelles l'hygiène des mains devrait être appliquée), exprimé en pourcentage.

**Episode d'hygiène des mains :** toute application de l'hygiène des mains par le soignant observée que ce soit avec une solution hydro-alcoolique ou avec eau et savon.

**Opportunités d'hygiène des mains :** tout moment (pendant les soins) pour lequel il existe une indication à l'hygiène des mains.



# INTRODUCTION

L'observance de l'hygiène des mains (HDM) par les professionnels de la santé a été reconnue comme le facteur le plus important dans la prévention de la transmission de micro-organismes et le développement d'infections liées aux soins [1, 2].

Depuis 2004 et tous les deux ans, le SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement, finance et organise, en collaboration avec la Commission belge de coordination de la politique antibiotique (BAPCOC, *Belgian Antibiotic Policy Coordination Committee*), des campagnes nationales de promotion de l'hygiène des mains « Vous êtes en de bonnes mains ». Ces campagnes sont organisées dans les hôpitaux belges et ont pour but de sensibiliser le public aux bonnes pratiques en matière de santé et de promouvoir l'utilisation de désinfectants pour les mains à base de solution hydro-alcoolique. Le respect des recommandations en matière d'hygiène des mains (observance) par les soignants est mesuré avant et après chaque période de sensibilisation. Ces données sont ensuite traitées par le centre fédéral de recherche Sciensano. Elles constituent la base d'un *feedback* individuel pour les hôpitaux participants et donnent également une image de l'impact de chaque campagne au niveau national. Sciensano publie les résultats nationaux dans un rapport accessible sur le site web : [www.nsih.be](http://www.nsih.be) .

Dans le cadre de la 7<sup>ème</sup> campagne nationale de promotion de l'hygiène des mains en 2017, l'accent a été mis sur la participation active du patient, de sa famille et de la direction de l'hôpital, avec un message de campagne intitulé « Tous ensemble, évitons les infections ! ». Le patient et sa famille continuaient à recevoir une information et étaient incités à parler d'hygiène des mains aux soignants. Parmi les nombreuses initiatives de sensibilisation réalisées lors de la campagne, l'implication du patient a été encouragée via la réalisation d'une enquête par questionnaire intitulée « La voix du patient ».

### Pourquoi mener une enquête auprès des patients?

Les directives de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) pour l'hygiène des mains [3] mettent bien en évidence le fait que l'amélioration des règles en la matière repose sur une stratégie multi-modale comprenant les cinq éléments suivants :

- la promotion de la solution hydro-alcoolique,
- la formation des soignants,
- l'évaluation et la rétro-information des performances,
- des rappels (*reminders*),
- l'amélioration de la culture sécurité par la création d'un environnement propice et la perception que la sécurité des patients est une priorité au plus haut niveau (climat institutionnel de sécurité).

L'implication du patient dans le domaine des soins de santé s'inscrit dans une approche *bottom-up* des politiques de santé. Le patient est ainsi amené à participer activement à ses soins en tant que membre à part entière. Le développement du partenariat patient / santé permet de mesurer et améliorer les expériences du patient lors de son séjour en milieu hospitalier. Fournir une rétroaction sur les expériences individuelles a pour objectif de promouvoir la qualité des soins [4], la sécurité des patients et l'efficacité clinique [5]. A ce titre, l'initiative « *Patients for Patient Safety* » de l'Alliance mondiale pour la sécurité des patients (de l'OMS) [6] encourage depuis 2005 la voix du patient dans tous les niveaux de soins de santé grâce à l'engagement et à l'*empowerment*. Dès lors, l'enquête « La voix du patient » va nous permettre d'analyser l'expérience des patients vis-à-vis de la 7<sup>ème</sup> campagne de promotion de l'hygiène des mains. Cette enquête analysera également dans quelle mesure les patients sont prêts à nous aider dans la sensibilisation aux bonnes pratiques en matière d'hygiène des mains des professionnels de la santé.

# MÉTHODOLOGIE

-

L'enquête nationale « La voix du patient » sur l'hygiène des mains est une enquête par questionnaire menée auprès des patients des hôpitaux participant à la 7<sup>ème</sup> campagne nationale de promotion de l'hygiène des mains en 2016-2017. Ces campagnes nationales sont organisées tous les deux ans depuis 2004. Cependant, l'enquête « La voix du patient » est la première édition de cette ampleur. Celle-ci s'est déroulée pendant la période de sensibilisation de la campagne, à savoir du 27 février 2017 au 31 mars 2017. Une lettre explicative a été envoyée aux hôpitaux. Les questionnaires étaient à renvoyer au plus tard le 15 mai 2017, soit avant le début de la mesure de l'observance post-campagne.

Le déroulement de l'enquête couvre quatre années civiles. Chaque année correspond à une phase particulière de la méthodologie.

- 2015-2016 : phase préliminaire (conceptualisation, développement du questionnaire avec le groupe de travail, ajustement, préparation du travail de terrain).
- 2017 : phase de collecte de données (durant la période de sensibilisation) et phase d'encodage.
- 2018 : phase d'encodage, de nettoyage et gestion des données, d'analyse, de rapportage des données et de diffusion des résultats.

L'objectif principal de l'enquête – analyser l'expérience des patients vis-à-vis de la 7<sup>ème</sup> campagne nationale de promotion de l'hygiène des mains – conduit à une définition large de la population cible, à savoir : « Tous les patients hospitalisés en Belgique, quels que soient leur lieu de naissance, leur nationalité ou toutes autres caractéristiques. ». La base de sondage est constituée de patients d'hôpitaux belges aigus, chroniques ou psychiatriques participant à la 7<sup>ème</sup> campagne. Ces hôpitaux ont préalablement exprimé le souhait de participer à l'enquête « La voix du patient ». Le questionnaire pouvait être distribué dans toutes les unités de soins. Les patients dont l'état de santé ne leur permettait pas de participer ou qui ne souhaitaient pas remplir de questionnaire ont été exclus de l'enquête.

L'enquête nationale offre la possibilité aux hôpitaux participants d'obtenir un feedback individuel. Pour que leurs résultats soient comparables au rapport national, le groupe de travail a envisagé un taux de participation de minimum 10% du nombre mensuel d'admission-patients (pourcentage basé sur les données du mois de mars 2016).

La collecte des données de l'enquête a été effectuée à l'aide d'un questionnaire papier, à lecture optique, remis aux patients. Ce questionnaire s'inspire d'un questionnaire recommandé par la *Joint Commission International*. (JCI) [7]. Il se compose de 2 pages contenant 9 questions fermées à réponse unique, 2 questions fermées à réponses multiples et 1 question ouverte pour écrire des commentaires et/ou suggestions sur la campagne (voir annexes). Les thèmes explorés à travers ce questionnaire sont les suivants : l'information des patients, la communication entre le personnel soignant et le patient, l'observance de l'hygiène des mains, le ressenti des patients et leur contribution dans cette campagne. Le questionnaire est disponible en français, néerlandais et allemand (les trois langues nationales en Belgique). Il est à remplir par le patient ou, si nécessaire, avec l'aide du conjoint, d'un membre de l'entourage ou autre.

En vue de procéder au traitement des données, chaque variable du questionnaire a été codifiée. Les questionnaires à lecture optique (TELEform, Cardiff software Ltd.) ont été scannés et vérifiés. Les données collectées nécessitant une phase spécifique de vérification ont été contrôlées manuellement. Ces contrôles ont été effectués séparément par un observateur pour chaque variable du questionnaire dont l'encodage était problématique. Leur contenu a ensuite été injecté dans une base de données épidémiologiques de type Access (Microsoft). Pour identifier les participants, un système d'identificateur de dossier unique pour chaque participant a été conçu par le logiciel de lecture optique. Les questionnaires dont l'exploitation des données était impossible ainsi que les questionnaires vides ont été identifiés et exclus.

## MÉTHODOLOGIE

L'identification de doublons a été effectuée en deux temps. Dans un premier temps, une comparaison du nombre de questionnaires scannés par hôpital et ceux enregistrés dans la base de données a été réalisée par un observateur. Dans un second temps, une analyse de doublon via un logiciel statistique a été effectuée par deux observateurs. Pour l'analyse statistique, le logiciel SAS Entreprise Guide 5.1. a été utilisé.

# RÉSULTATS

## 1. Participation à l'enquête

La participation à l'enquête « La voix du patient » n'était pas obligatoire. Les hôpitaux participant à la 7<sup>ème</sup> campagne (N = 170) pouvaient dès lors refuser de prendre part à l'enquête. Nonante-sept sites/hôpitaux belges (57,1%) ont renvoyé des questionnaires.

## 2. Sélection des questionnaires

Sur les 17 850 questionnaires reçus, 396 questionnaires (2,2%) n'ont pas pu être intégrés dans la base de données pour les motifs suivants :

- 104 questionnaires n'ont pas été reconnus par le lecteur optique TELEform, Cardiff software Ltd. suite :
  - au non-respect des consignes pour sélectionner la réponse,
  - au questionnaire abimé, découpé etc.
- 292 questionnaires ont été rendus vides.

Au total, 17 454 questionnaires ont été inclus dans l'analyse.

## 3. Risque de biais inhérent à l'enquête

Les résultats de l'enquête « La voix du patient » par questionnaire doivent être interprétés dans un cadre précis. Tout d'abord, l'échantillon dont nous disposons ne peut être représentatif de l'ensemble des patients hospitalisés car les personnes qui ont répondu au questionnaire n'ont pas été sélectionnées selon un protocole de tirage aléatoire. En outre, l'enquête ne s'applique pas à tous les patients. L'état de santé du malade ne permet pas toujours une participation.

De plus, il existe une composante subjective à l'enquête. Les participants ont indiqué ce qu'ils ont bien voulu déclarer. Le biais pourrait provenir du fait que les patients ayant rendu leur questionnaire au personnel hospitalier, sachant que l'on connaissait leur identité, auraient pu s'autocensurer et privilégier les réponses valorisantes.

Enfin, si les valeurs manquantes ne constituent pas un biais en elles-mêmes, ces dernières peuvent traduire l'empressement à répondre aux questions, la non-compréhension de la question ou encore le refus de répondre à certaines questions. C'est la raison pour laquelle les résultats sont présentés dans leur globalité, c'est-à-dire avec les valeurs manquantes.

## 4. Présentation des résultats de l'enquête

*Les résultats de l'enquête « La voix du patient » sont présentés avec les valeurs manquantes. Celles-ci sont indiquées dans les tableaux pour chacune des questions.*

### La campagne nationale d'hygiène des mains

Cinquante-neuf pourcent des participants (patients) ont déclaré être au courant du fait que l'hôpital participait à la campagne d'hygiène des mains (contre 35,6% qui n'étaient pas au courant). Parmi les participants avertis, 12,2% ont demandé à un soignant de leur expliquer ce qu'était cette campagne, 49,5% n'ont pas demandé d'explication tandis que 30,1% ont reçu spontanément des explications de la part du soignant.

## RÉSULTATS

**TABLE 1** Résultats pour la question 1 (Savez-vous que cet hôpital participe à la campagne d'hygiène des mains ?) *Si non > passez à la question 3.*

N = 17 454	Effectifs (n)	Pourcentage (%)
Oui	10 297	59,0
Non	6 207	35,6
Pas de réponse	950	5,4
Total	17 454	100%

**TABLE 2** Résultats pour la question 2 (Si oui, avez-vous demandé à un soignant de vous expliquer ce qu'était cette campagne d'hygiène des mains ?)

N = 10 297	Effectifs (n)	Pourcentage (%)
Oui	1 260	12,2
Non	5 099	49,5
Je n'ai pas demandé ; on m'a expliqué spontanément	3 094	30,1
Pas de réponse	844	8,2
Total	10 297	100%

### L'hygiène des mains du personnel soignant

Durant les 24 heures précédant la participation au questionnaire, 74,4% des patients ont déclaré avoir vu un soignant se désinfecter les mains contre 7,1% qui ont répondu négativement à cette question. De plus, 2,5% des participants n'étaient pas certains de ce qu'ils avaient vu et 10,4% n'ont pas fait attention.

**TABLE 3** Résultats pour la question 3 (Ces dernières 24 h, avez-vous vu une personne qui vous soigne se désinfecter les mains ?)

N= 17 454	Effectifs (n)	Pourcentage (%)
Oui	12 979	74,4
Non	1 233	7,1
Pas certain	443	2,5
Je n'ai pas fait attention	1 810	10,4
Pas de réponse	989	5,7
Total	17 454	100%

### Les réactions du patient

Que feraient les patients face à un soignant ne se désinfectant pas les mains avant de les soigner ? La majorité des patients ne ferait rien vis-à-vis de ce soignant (40,1%) tandis que 28,4% s'adresseraient directement au soignant pour lui en parler. En outre, 3,4% en parleraient à un autre soignant et 5,5% aux membres de leur famille ou aux personnes qui leur rendent visite ; 18,6% des participants ne sauraient pas quoi faire et 8,7% n'ont pas répondu à la question.

## RÉSULTATS

**TABLE 4 Résultats pour la question 4 (Que faites-vous si vous voyez qu'un soignant ne s'est pas désinfecté les mains avant de vous toucher ?) Plusieurs réponses possibles.**

N = 17 454	Effectifs (n)	Pourcentage (%)*
Rien	6 995	40,1
Je lui en parle directement	4949	28,4
J'en parle à un autre soignant	586	3,4
J'en parle aux membres de ma famille ou aux personnes qui me rendent visite	962	5,5
Je ne sais pas	3250	18,6
Pas de réponse	1512	8,7
Total	18 254	104,6% **

\* Pourcentage sur les personnes interrogées, base de calcul : n = 17 454

\*\* La somme des pourcentages n'est pas égale à 100 du fait des réponses multiples.

### Le rappel de désinfection au personnel soignant

Pendant leur séjour à l'hôpital, 4,2% des participants à l'enquête ont déclaré avoir rappelé à un soignant de se désinfecter les mains avant un contact direct. La catégorie professionnelle, identifiée par ces participants, qui a fait le plus l'objet de rappels était celle des infirmier(ère)s (43,7%), suivie par les médecins (16,3%). La majorité de ces patients se sont sentis « à l'aise » (29,7%), voire « tout à fait à l'aise » (28,5%) de devoir rappeler au personnel soignant de se désinfecter les mains avant un contact de soin. A l'inverse, 13,4% des participants ont déclaré avoir été « mal à l'aise » et 5% « très mal à l'aise » de faire ce rappel. Le taux de participant n'ayant pas répondu à cette question s'élevait à 23,4%.

**TABLE 5 Résultats pour la question 5 (Pendant votre séjour à l'hôpital, avez-vous rappelé à un soignant de se désinfecter les mains avant de vous toucher ?) Si non > passez à la question 8.**

N = 17 454	Effectifs (n)	Pourcentage (%)
Oui	734	4,2
Non	15 184	87,0
Pas de réponse	1 536	8,8
Total	17 454	100%

**TABLE 6 Résultats pour la question 6 (Si oui, de quelle catégorie de personnel soignant s'agit-il ?) Plusieurs réponses possibles.**

N = 734	Effectifs (n)	Pourcentage (%) *
Un médecin	120	16,3
Un(e) infirmier(e)	321	43,7
Un kinésithérapeute	49	6,7
Un(e) aide-soignant(e)	104	14,2
Autre	107	14,6
Pas de réponse	190	25,9
Total	891	121,4%**

\* Pourcentage sur les personnes interrogées, base de calcul : n = 734

\*\* La somme des pourcentages n'est pas égale à 100 du fait des réponses multiples.

## RÉSULTATS

**TABLE 7 Résultats pour la question 7 (Comment vous êtes-vous senti lorsque vous lui avez rappelé de se désinfecter les mains avant de vous toucher ?)**

N = 734	Effectifs (n)	Pourcentage (%) *
Tout à fait à l'aise	209	28,5
A l'aise	218	29,7
Mal à l'aise	98	13,4
Très mal à l'aise	37	5,0
Pas de réponse	172	23,4
Total	734	100%

### Avis du patient à propos de l'HDM du soignant avant un soin

Plus de la moitié (63,1%) des participants a déclaré penser que les soignants se désinfectaient toujours les mains avant de donner un soin. D'autre part, 27,5% ont considéré que cela n'était pas toujours effectué, d'autres rarement (1,8%) ou pas du tout (0,5%).

**TABLE 8 Résultats pour la question 8 (Pensez-vous que les soignants se désinfectent les mains avant de donner un soin ?)**

N = 17 454	Effectifs (n)	Pourcentage (%)
Oui, toujours	11 009	63,1
Oui, mais pas toujours	4 806	27,5
Oui, mais rarement	311	1,8
Non, ils ne se désinfectent jamais les mains	92	0,5
Pas de réponse	1236	7,1
Total	17 454	100%

### Ressenti du patient

Compte tenu de cela, 88,6% des participants se sont sentis rassurés de savoir que l'hôpital participait à la campagne nationale de promotion de l'hygiène des mains.

De plus, 75,4% ont déclaré apprécier d'être encouragés à parler de l'hygiène des mains avec le personnel de soins.

**TABLE 9 Résultats pour la question 9 (Le fait de savoir que l'hôpital participe à la campagne nationale de promotion de l'hygiène des mains vous rassure-t-il ?)**

N = 17 454	Effectifs (n)	Pourcentage (%)
Oui	15 468	88,6
Non	731	4,2
Pas de réponse	1 255	7,2
Total	17 454	100%

## RÉSULTATS

**TABLE 10** Résultats pour la question 10 (Appréciez-vous d'être encouragé à parler de l'hygiène des mains avec le personnel de soins ?)

N = 17 454	Effectifs (n)	Pourcentage (%)
Oui	13 161	75,4%
Non	2 551	14,6%
Pas de réponse	1 742	10,0%
Total	17 454	100%

### Participants

Parmi les participants, 81,6% ont complété eux-mêmes le questionnaire tandis que 3,9% l'ont rempli avec l'aide de leur conjoint et 7,0% avec l'aide d'un membre de leur entourage.

**TABLE 11** Résultats pour la question 11 (Indiquez si vous êtes :)

N = 17 454	Effectifs (n)	Pourcentage (%)
Un patient	14 250	81,6
Le conjoint d'un patient	674	3,9
Un membre de l'entourage du patient	1 221	7,0
Autre	168	1,0
Pas de réponse	1 141	6,5
Total	17 454	100%

### Suggestions

Parmi les participants, 7,6% ont fourni des commentaires supplémentaires pour décrire leurs perceptions, leurs besoins et leurs suggestions. Ces commentaires sont examinés par le groupe de travail en vue d'améliorer les prochaines campagnes.

**TABLE 12** Résultats pour la question 12 (Si vous avez des suggestions pour nous aider à améliorer encore notre hygiène des mains, elles sont les bienvenues.)

N = 17 454	Effectifs (n)	Pourcentage (%)
Commentaires supplémentaires	1 331	7,6
Pas de réponse	16 123	92,4
Total	17 454	100%



## DISCUSSION



L'enquête « La voix du patient » a collecté pour la première fois en 2017 des données sur l'expérience du patient vis-à-vis de la campagne nationale d'hygiène des mains. Ainsi, des informations sur un certain nombre d'aspects de cette campagne ont été recueillies auprès des patients qui ont séjourné dans un des hôpitaux participants au cours de la période de sensibilisation de la campagne (du 27 février au 31 mars 2017).

La discussion porte tout d'abord sur les connaissances du patient quant à la campagne d'hygiène des mains. Il ressort que 59,0% des patients étaient avertis du déroulement de cette campagne. Il est à noter que, parmi ce nombre de patients ayant répondu affirmativement, environ la moitié n'a pas demandé d'informations supplémentaires sur la campagne au soignant. Cependant, 30,0% de ces patients ont reçu spontanément des explications de la part du soignant.

Pour l'instant, aucune donnée du questionnaire ne permet d'identifier comment le patient a pris connaissance du déroulement de la campagne nationale au sein de l'institution de soins. Toutefois, de nombreuses initiatives élaborées par le groupe de travail ont été mises en place au sein des hôpitaux. Celles-ci visent à sensibiliser le patient à l'amélioration des pratiques d'hygiène des mains via notamment la présence de rappels visuels, de vidéo et d'affiches destinés au patient.

En ce qui concerne l'hygiène des mains du personnel soignant, la majorité des patients (74,4%) ont pu observer qu'un soignant se désinfectait les mains. Il faut souligner ici que si les résultats obtenus sont proches du taux d'observance post-campagne (78,0%), ces derniers ne peuvent être comparés. En effet, le patient est sensibilisé à l'hygiène des mains mais il n'a pas les compétences requises pour évaluer le respect des règles en la matière et ne peut se soustraire au travail du personnel qualifié. A travers cette question, il ne s'agit donc pas de placer le patient dans un rôle d'évaluateur mais d'analyser les éléments qui l'incitent à réagir et à participer à la sensibilisation à l'hygiène des mains du personnel.

Cette enquête analyse, entre autres, le comportement du patient dans une situation où un soignant ne se désinfecterait pas les mains avant de le soigner. Les résultats de l'enquête montrent que 40,0% des participants n'auraient rien fait vis-à-vis de ce soignant tandis que 28,4% lui en auraient parlé directement. Les pourcentages de participants qui n'ont pas su quoi répondre (18,6%) ainsi que ceux qui n'ont pas répondu à cette question (8,7%) suggèrent que cette intervention n'est pas ressentie comme étant normale par le patient.

Dans les faits, 4,2% des patients ont rappelé à un soignant de se désinfecter les mains. La majorité des participants (87,0%) qui ont répondu négativement à cette question suggère, d'une part, que ces derniers n'ont soit pas fait de rappel à un soignant ou, d'autre part, qu'ils n'ont pas rencontré cette situation. De plus, ces résultats font sens au regard des 74,4% des participants ayant répondu en début d'enquête avoir vu un soignant se désinfecter les mains les 24 heures précédant leur participation.

Parmi les patients ayant rappelé au soignant de se désinfecter les mains, il est à noter que si 43,7% de ces participants l'ont rappelé aux infirmières, seuls 16,3% l'ont fait pour les médecins. La moitié de ces participants se sont dits soit « tout à fait » à l'aise soit « à l'aise » de faire ce rappel. Inversement, le restant des participants ont indiqué être « mal à l'aise », « très mal à l'aise » et nombreux sont ceux qui n'ont pas répondu à la question. L'enquête ne permet pas d'analyser si les participants se sont abstenus de faire un rappel à une catégorie de professionnel en particulier. Elle ne permet également pas d'identifier la catégorie professionnelle avec laquelle le patient était le plus confortable pour faire ce rappel.

A travers cette enquête, les participants ont également pu exprimer leur avis sur les pratiques d'hygiène des mains du personnel soignant. De nombreux patients ont déclaré qu'ils pensaient que les soignants se

## DISCUSSION

désinfectaient toujours les mains (63,1%) ou qu'ils se désinfectaient les mains, mais pas forcément toujours (27,5%). Ces résultats suggèrent que les patients conçoivent cette pratique comme étant relativement présente parmi le personnel soignant.

Enfin, l'enquête a permis de souligner le fait que les patients (88,6%) se sentent rassurés de savoir que l'hôpital participe à la campagne d'hygiène des mains. Les participants apprécient également d'être encouragés à parler d'hygiène des mains avec le personnel de soins (75,4%). Ces résultats encourageants indiquent que le patient n'est pas indifférent à cette thématique ni au déroulement des campagnes nationales de promotion de l'hygiène des mains organisées dans les hôpitaux belges.

### **Perspectives**

Cette enquête devra être répétée lors d'une prochaine campagne. Le ressenti des patients vis-à-vis des campagnes est moteur dans l'amélioration des comportements sur le terrain. Comme le mentionne la révision récente des recommandations du CSS concernant l'hygiène des mains, il est important que l'implication des patients augmente. Ils participent ainsi à l'amélioration de la qualité de leurs soins et à l'amélioration de la culture sécurité des institutions qui les prennent en charge.

Pour la réalisation d'une prochaine enquête, le groupe de travail souhaite améliorer les recommandations quant à la transmission et à la récolte des questionnaires en vue de garantir le caractère anonyme du participant et de limiter son autocensure. Une amélioration de la communication soignant-soigné sur la campagne nationale d'hygiène des mains est également à envisager. Les différents éléments discutés devront également faire l'objet d'une analyse approfondie.


## BIBLIOGRAPHIE

—


- [1] European Centre for Disease Prevention and Control. (2013). *Point prevalence survey of healthcare-associated infections and antimicrobial use in European acute care hospitals*. Stockholm: ECDC. doi 10.2900/86011
- [2] Allegranzi, B., & Pittet, D. (2009). Role of hand hygiene in healthcare-associated infection prevention. *J Hosp Infect*, 73(4), 305-315. doi:10.1016/j.jhin.2009.04.019
- [3] World Health Organization. (2009). *WHO Guidelines on Hand Hygiene in Health Care: First Global Patient Safety Challenge Clean Care is Safer Care*. Switzerland: WHO. Retrieved from [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/44102/1/9789241597906\\_eng.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/44102/1/9789241597906_eng.pdf)
- [4] Wiig, S.; Storm, M.; Aase, K.; Gjestsen, M.; Solhelm, M.; Harthug, S.; Robert, G.; Fulop, N. QUASER Team. (2013). Investigating the use of patient involvement and patient experience in quality improvement in Norway: Rhetoric or reality? *BMC Health Serv. Res.*, 13, 206. doi: 10.1186/1472-6963-13-206
- [5] Ahmed, F.; Burt, J.; Roland, M. (2014). Measuring Patient Experience: Concepts and Methods. *Patient*, 7(3):235-41. doi: 10.1007/s40271-014-0060-5
- [6] World Health Organization, Regional Office for the Eastern Mediterranean. (2011). *Patient safety assessment manual*. Retrieved from <http://www.who.int/iris/handle/10665/119939>
- [7] Joint Commission International. (2018). Retrieved from <https://www.jointcommissioninternational.org>

## ANNEXE

## ANNEXE 1 QUESTIONNAIRE "La voix du patient"



17495



**" ENSEMBLE ÉVITONS LES INFECTIONS "**  
**7<sup>e</sup> campagne nationale de promotion d'hygiène des mains**  
**La voix du patient**

Hôpital : \_\_\_\_\_

Unité de soins (optionnel) : \_\_\_\_\_

Date :  /  /  2 0 1 7

Sélectionnez votre réponse de la manière suivante  Oui  
 Non

*Si indiqué, plusieurs réponses sont possibles.*

1. Savez-vous que cet hôpital participe à la campagne d'hygiène des mains ?
  - Oui
  - Non > passez à la question 3
2. Avez-vous demandé à un soignant de vous expliquer ce qu'était cette campagne d'hygiène des mains ?
  - Oui
  - Non
  - Je n'ai pas demandé ; on m'a expliqué spontanément
3. Ces dernières 24 h, avez-vous vu une personne qui vous soigne se désinfecter les mains ?
  - Oui
  - Non
  - Pas certain
  - Je n'ai pas fait attention
4. Que faites-vous si vous voyez qu'un soignant ne s'est pas désinfecté les mains avant de vous toucher ?
 

*Plusieurs réponses possibles*

  - Rien
  - Je lui en parle directement
  - J'en parle à un autre soignant
  - J'en parle aux membres de ma famille ou aux personnes qui me rendent visite
  - Je ne sais pas
5. Pendant votre séjour à l'hôpital, avez-vous rappelé à un soignant de se désinfecter les mains avant de vous toucher ?
  - Oui
  - Non > passez à la question 8

Page 1/2



6. Si oui, de quelle catégorie de personnel soignant s'agit-il :

- Un médecin
- Un(e) infirmier(e)
- Un kinésithérapeute
- Aide-soignant(e)
- Autre

7. Comment vous êtes-vous senti lorsque vous lui avez rappelé de se désinfecter les mains avant de vous toucher ?

- Tout à fait à l'aise
- À l'aise
- Mal à l'aise
- Très mal à l'aise

8. Pensez-vous que les soignants se désinfectent les mains avant de donner un soin ?

- Oui toujours
- Oui, mais pas toujours
- Oui mais rarement
- Non, ils ne se désinfectent jamais les mains

9. Le fait de savoir que l'hôpital participe à la campagne nationale de promotion de l'hygiène des mains vous rassure-t-il ?

- Oui
- Non

10. Appréciez-vous d'être encouragé à parler de l'hygiène des mains avec le personnel de soins ?

- Oui
- Non

11. Indiquez si vous êtes :

- Un patient
- Le conjoint d'un patient
- Un membre de l'entourage du patient
- Autre

Un tout grand merci d'avoir complété ce questionnaire. Votre avis est très important dans le développement de futurs projets.

Si vous avez des suggestions pour nous aider à améliorer encore notre hygiène des mains, elles sont les bienvenues :

## CONTACT

Hélène De Pauw • [Helene.DePauw@sciensano.be](mailto:Helene.DePauw@sciensano.be) • T +32 2 642 57 45

## PLUS D'INFORMATIONS

Rendez-vous sur [www.nsih.be](http://www.nsih.be) ou  
contactez-nous via  
[nsih-info@sciensano.be](mailto:nsih-info@sciensano.be)

Sciensano • Rue Juliette Wytsman 14 • 1050 Bruxelles • Belgique • T +32 2 642 51 11 • T presse +32 2 642 54 20 •  
[info@sciensano.be](mailto:info@sciensano.be) • [www.sciensano.be](http://www.sciensano.be)

Éditeur<s> responsable<s> : Dr. P. Kerkhofs , Directeur général • Rue Juliette Wytsman 14 • 1050 Bruxelles • Belgique • <D/xxxx/xxxx/xx>