

Implication des patient·e·s dans l'évaluation et l'amélioration de la qualité des soins

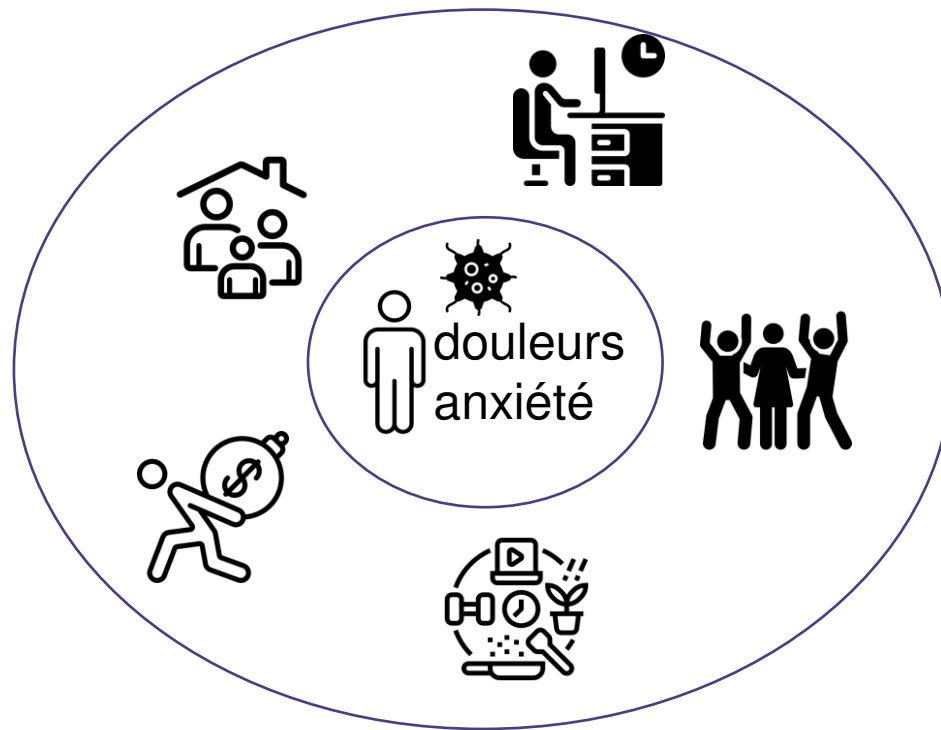
L'exemple des enquêtes SCAPE en oncologie

Chantal Arditi, responsable de recherche
Christine Bienvenu, patiente partenaire

Mercredi 21 juin 2023

unisanté

Centre universitaire
de médecine générale
et santé publique • Lausanne



Parcours de soins



Soins de qualité = incluant la personne, répondant aux besoins et valeurs, avec dignité

➤ Comment évaluer ? En récoltant les **points de vue des patient-e-s (expériences de soins - PREMs)**

Patient-e-s comme évaluateurs/trices des soins : éléments essentiels pour évaluer et améliorer la qualité des soins

Majorité des pays récoltent les points de vue des patient·e·s pour évaluer la qualité des soins



NHS Patient Surveys



RECEIVED A QUESTIONNAIRE?

Surveys

All eligible NHS trusts in England participate in the NHS Patient Survey Programme, asking patients their views on their recent health care experiences. The findings from these surveys provide organisations with detailed patient feedback on standards of service and care, and can be used to help set priorities for delivering a better service for patients. The survey results are also used by the Care Quality Commission to measure and monitor performance at both local and national levels.

cahps
Surveys and Tools to
Advance Patient-Centered Care



**CAHPS: Assessing Healthcare Quality
From the Patient's Perspective**

Faits et chiffres concernant la satisfaction des patients Mesures de l'ANQ 2021



unisanté
Centre universitaire
de médecine générale

SATISFACTION DES PATIENTS EN SOINS AIGUE ADULTE



+ 15 autres



PaRIS
Patient Reported Indicator Surveys

International Survey of People
Living with Chronic Conditions

Les enquêtes SCAPE, une opportunité pour les patient·e·s d'évaluer si les soins oncologiques répondent à leurs besoins en Suisse



SCAPE-1 (2018) 4 hôpitaux

Région francophone

SCAPE-2 (2021) 8 hôpitaux

Régions francophones et germanophones

SCAPE-CH (2023) 20 hôpitaux

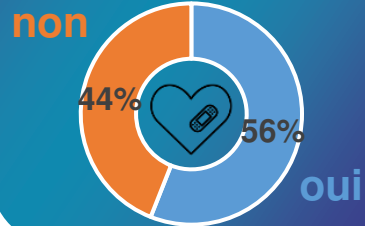
3 régions linguistiques

<https://www.scape-enquete.ch/>

Résultats SCAPE-2 : **points à améliorer**

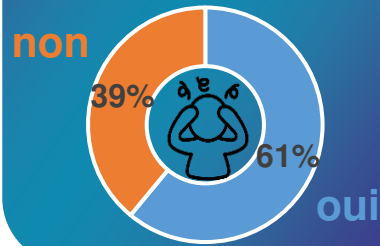
3220 participant·e·s ; taux de réponse 49%

Reçu assez de **conseils pratiques** et/ou **soutien** pour **gérer les effets à long terme** du cancer ou ses traitements



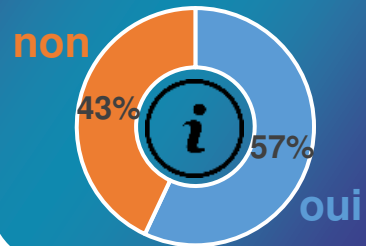
Attention aux besoins physiques

Trouvé une personne à l'hôpital pour parler des **inquiétudes** et **craintes**



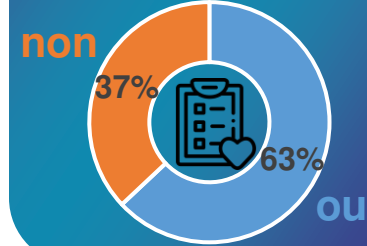
Soutien émotionnel

Reçu des **informations écrites** sur type de cancer, faciles à comprendre



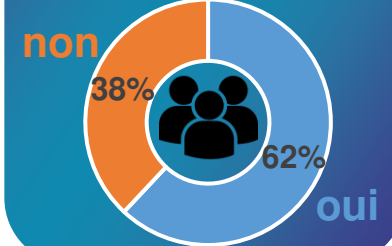
Information et communication claire

Reçu des explications sur les **signes d'alerte à surveiller** après le retour à la maison



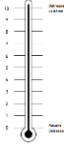
Soutien à l'autogestion

Informé de la possibilité d'être **accompagné par une proche** lors de l'annonce



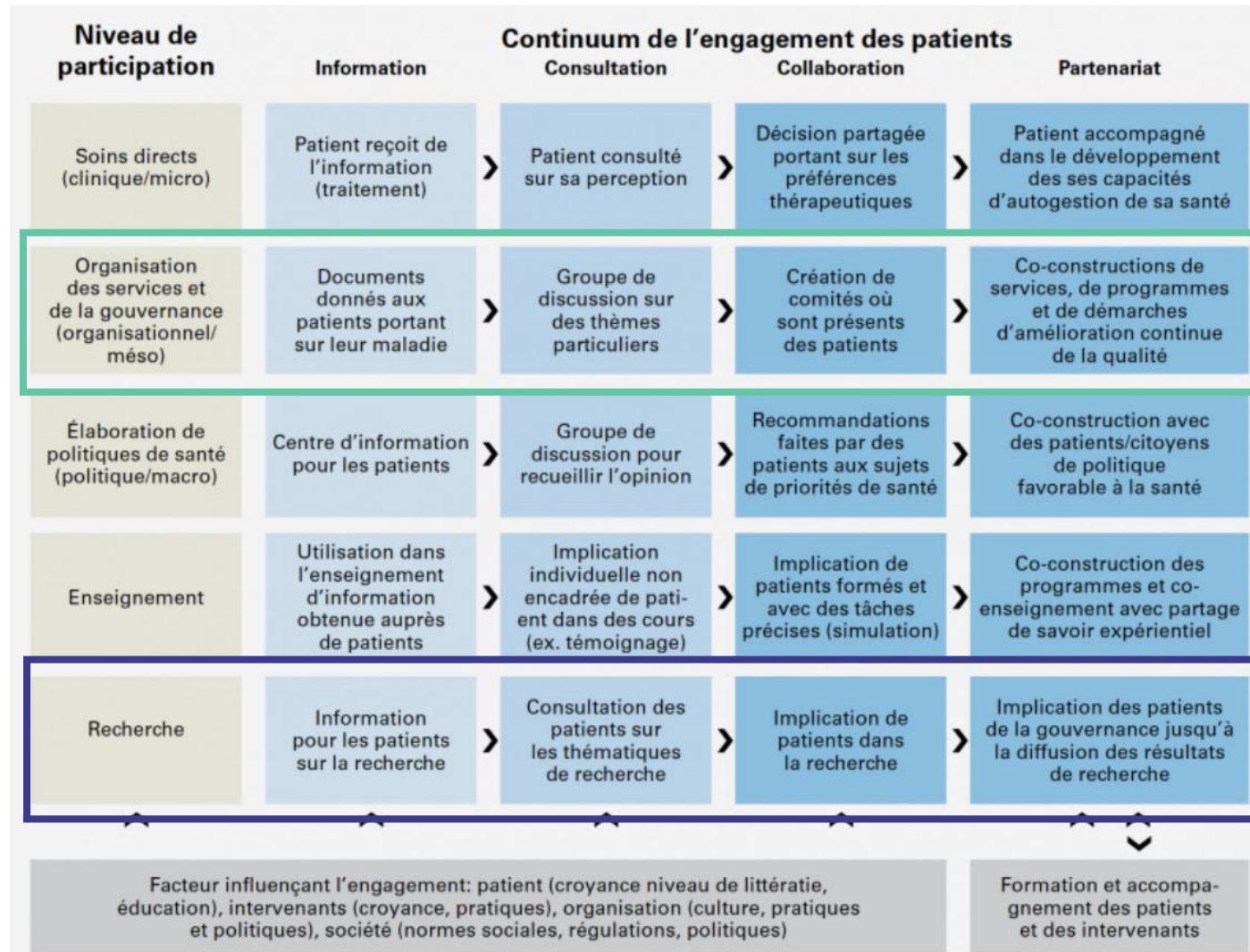
Implication de la famille et des proches

Mise en place d'initiatives d'amélioration dans les hôpitaux

- Utilisation systématique du “thermomètre de détresse” 
- Modification des lettres de convocation 
- Présence régulière de la ligue contre le cancer à l'hôpital 
- Projet d'amélioration de l'hospitalité en oncologie (WE-CARE) au CHUV 

Implication des patient·e·s comme partenaires de projets d'évaluation et amélioration de la qualité des soins

WE-CARE



<https://www.spectra-online.ch/fr/spectra/actualites/Engaging%20with%20patients%20at%20all%20levels-799-29.html>

Implication des patient·e·s et stratégie du Conseil Fédéral

Politique de la santé : stratégie du Conseil Fédéral 2020–2030

 Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI
Office fédéral de la santé publique OFSP

<https://www.bag.admin.ch/bag/fr/home/strategie-und-politik/gesundheit-2030/gesundheitspolitische-strategie-2030.html#:~:text=Par%20sa%20strat%C3%A9gie%20de%20sant%C3%A9,la%20sant%C3%A9%20pourront%20s'orienter.>

- L'implication des personnes concernées est aussi un sujet qui revient sans cesse au centre des discussions de l'OFSP
- Cette démarche a notamment été initiée par la stratégie nationale « Santé2020 » du Conseil Fédéral, qui **place explicitement les individus au centre du système**
- « Le développement du système de santé doit se faire autour d'eux et de leurs besoins [...] **La réussite des réformes de la politique de santé passera par l'implication des assuré·e·s et des patient·e·s.** »
- **Les patient·e·s doivent pouvoir jouer un rôle à part entière, autodéterminé, dans la relation entretenue avec les professionnel·le·s de santé.**

Conclusions

- Implication des patient·e·s à plusieurs niveaux
 - Implication des patient·e·s pour évaluer et améliorer la qualité des soins
 - Implication des patient·e·s comme partenaires de projets pour évaluer et améliorer la qualité des soins

*[SCAPE] est une étude très importante. J'espère que les **résultats** pourront aider les **patients** à l'avenir. Merci beaucoup.*

*Les patient·e·s, grâce à leur **savoir expérientiel**, peuvent contribuer à **sensibiliser les chercheur·se·s**, à les guider vers ce qui est important pour les patient·e·s, et à donner plus de **crédibilité** aux **résultats**, en les rendant plus **pertinents**.*

- Enquêtes montrent que les soins (oncologiques) ne répondent pas à tous les besoins de patient·e·s et peuvent être améliorés (information, soutien, implication des proches)
- Implication des patient·e·s comme partenaires de recherche/projet est précieuse et nécessaire dans les enquêtes et projets d'amélioration des soins