

# RENDEZ-V'OUTIL

45 MINUTES DE DÉCRYPTAGE

Le recueil de l'expérience patient/résident  
par la méthode du shadowing

## Avant de commencer

Vos caméras et micros sont désactivés

Vous pouvez nous poser vos questions via la conversation

A la fin de la présentation, merci de consacrer quelques minutes au remplissage du questionnaire de satisfaction

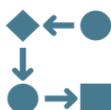
## Sommaire



① De quoi parle-t-on ?



② A quoi ça sert ?



③ Comment ça fonctionne ?



④ Quelles perspectives ?

# De quoi parle-t-ton ?



## L'expérience patient : définition

C'est l'ensemble **des interactions et des situations vécues** par une personne ou son entourage au cours de **son parcours de santé**. Ces interactions sont façonnées à la fois par **l'organisation de ce parcours** mais aussi par **l'histoire de vie** de la personne concernée - Institut Français de l'Expérience Patient

Ensemble des perceptions, des interactions et des faits vécus par les patients et leurs proches tout au long de la trajectoire de soins et de services - BEEP Montréal

## Le shadowing

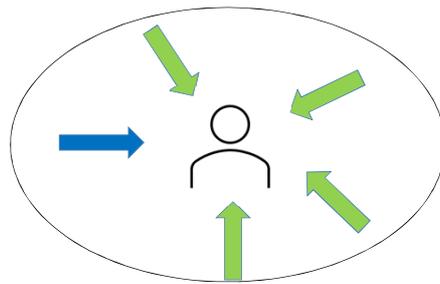
Le *shadowing* consiste à suivre un patient/résident volontaire sur un segment de son parcours en recueillant en temps réel son ressenti, exprimé de façon verbale et non verbale.

Cette méthode a pour objectif de définir ce qui est réellement important pour le patient/résident sur un parcours de soins et répondre au mieux à ses besoins.

= Recueil de l'expérience du patient

## Qu'évalue-t-on avec le shadowing ?

L'impact des soins et de tout ce qui entoure les soins sur le ressenti du patient/résident



Environnement des soins

**Ce n'est pas une évaluation  
des pratiques professionnelles!**

CEPPRAAL - RENDEZ-V'OUTIL "Shadowing" - mars 2024

7

## Objectifs du shadowing

### Objectif général

- Améliorer l'expérience du patient et /ou de son entourage sur un parcours donné

### Objectifs spécifiques

- Voir le parcours à travers les yeux du patient/résident
- Mettre en place des actions pour améliorer l'expérience des patients/résidents

CEPPRAAL - RENDEZ-V'OUTIL "Shadowing" - mars 2024

8

# A quoi ça sert?



Changer de perspective pour rejoindre celle de l'utilisateur



## Un changement de perspective....

L'expérience patient invite à considérer le patient non pas seulement par rapport à la pathologie dont il souffre mais comme **une personne à part entière avec sa personnalité, ses préoccupations, ses attentes**

L'expérience patient ne se limite pas à la relation entre le patient et l'équipe médicale mais concerne aussi **les interactions sur tout son parcours de soins/santé** (en amont d'une consultation ou d'une hospitalisation tout comme l'organisation du retour au domicile)

L'expérience patient **se distingue de la notion de satisfaction**

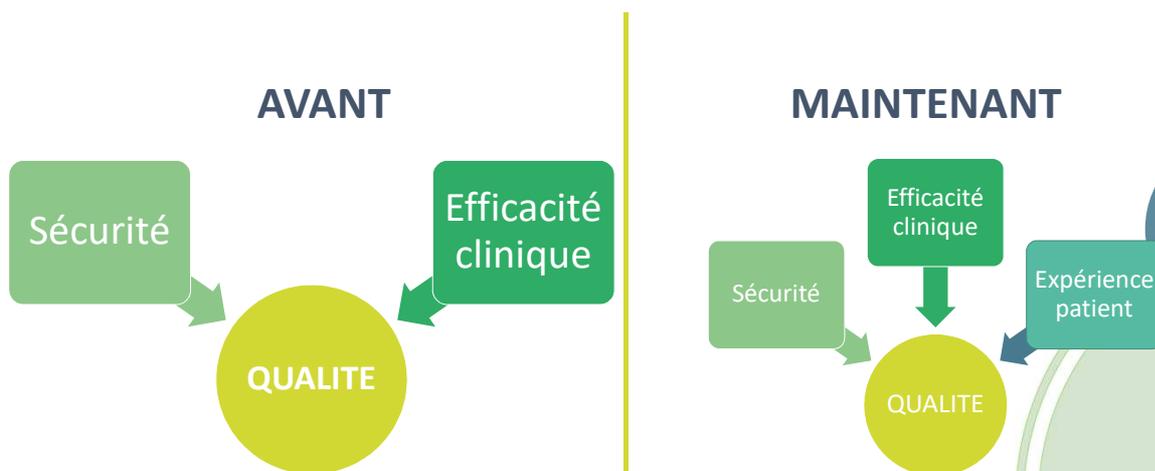
## Ce que n'est pas l'expérience patient

**Recueil de la satisfaction** : démarche plus descendante qui consiste à demander leurs avis aux patients sur les sujets définis par l'établissement (absence de retour aux patients)



# Des soins de qualité ne signifient pas nécessairement une bonne expérience pour le patient

## La qualité des soins en 2... puis 3 dimensions



## Les 5 composantes des « soins centrés sur la personne »

- **L'information** : les individus participent aux décisions concernant leur santé et leurs soins. Des informations « *sur-mesure* » « *compréhensibles* » et « *utiles* » pour l'individu
- **La communication** : moyen par lequel les informations sont « *transmises, discutées et adaptées* ». il est nécessaire que les professionnels de santé pratiquent **l'écoute active** mais également qu'ils puissent donner des **explications compréhensibles** aux patients
- **L'implication des personnes dans les décisions qui les concernent** : être impliqué dans tous ses choix, dans le respect de ses valeurs et de ses préférences propres.

## Les 5 composantes des « soins centrés sur la personne »

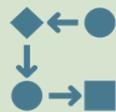
- **La planification des soins** : cela va plus loin que les simples questions cliniques, il permet de prendre des décisions sur la manière d'organiser sa prise en charge, en incluant tous les aspects de sa vie personnelle. La planification des soins permet donc aux patients d'identifier **leurs objectifs de vie**, pas seulement de santé. Elle est particulièrement adaptée pour les personnes atteintes de maladies de longue durée/ maladies chroniques et lors de situations complexes

## Les 5 composantes des « soins centrés sur la personne »

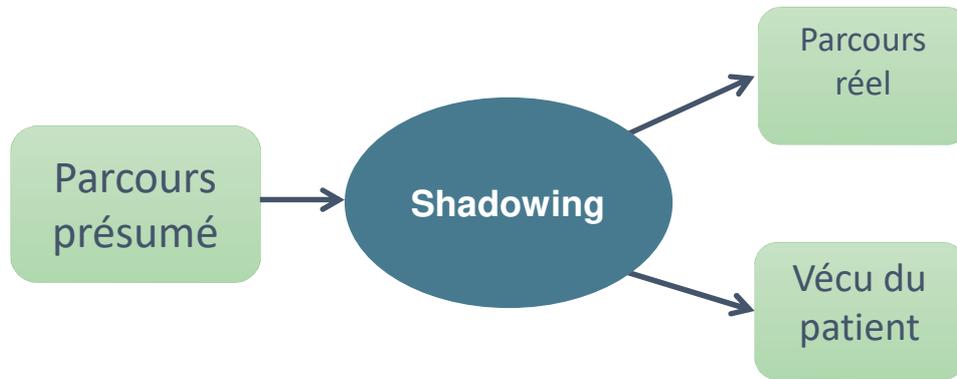
- **La coordination des soins** : c'est le système de santé qui s'adapte à la personne et non l'inverse.

La plupart des enquêtes d'expérience patient ne sont d'ailleurs pas conçues pour mesurer l'expérience lors des interfaces de prise en charge et identifier les problèmes liés à la coordination de soins (fonctionnement en silo)

# Comment ça fonctionne?



## Le Shadowing



## Le principe

- Suivi du patient sur un parcours prédéfini en recueillant en temps réel :
  - les étapes du parcours : qui, où ?
  - la durée de chaque étape
  - le vécu du patient et/ou de son entourage

## En pratique

Une méthode en 6 étapes :

1. Choix du parcours
2. Choix du « suiveur »
3. Préparation du suivi
4. Accueil du patient
5. Suivis puis compilation des suivis
6. Analyse et plan d'action

## Que doit observer et noter le suiveur ?

- Les étapes du parcours de soin
- La durée de chaque étape
- Les commentaires, questions, difficultés exprimées par le patient et son entourage
- Les interactions entre professionnels et avec les patients.
- Les commentaires et difficultés exprimées par les professionnels
- Les documents éventuellement reçus par les patients (s'en procurer un exemplaire)
- Ses propres impressions, observations et idées d'amélioration

## Quelques exemples d'actions



### Information patient

- déroulement du séjour
- lors d'un retard'



### Organisation

- accueil des patients
- urgences
- planning de bloc



### Formation

- règles d'hygiène
- installation du patient
- parcours d'intégration
- savoir être



### Matériel

- porte manteau
- chemises de bloc enfant

23

# Quelles perspectives?



## Lien avec l'évaluation des ESSMS

### Thématique Expression de la personne accompagnée

Objectifs	Critères
1.6 - L'expression de la personne est recueillie tout au long de son accompagnement.	<p>1.6.1 - La personne accompagnée est soutenue dans son expression. Le partage de son expérience est favorisé et l'expression de ses préférences prise en compte.</p> <p>1.6.2 - Les professionnels facilitent l'expression de la personne accompagnée grâce à l'utilisation de moyens et outils adaptés.</p> <p>1.6.3 - Les professionnels analysent le recueil de l'expression de la personne accompagnée et en tirent les enseignements.</p>

## Lien avec la Certification

- Attente de la HAS au travers du manuel : Engagement des patients et des usagers
- « Expérience patient »
  - Critère 1.1.17 recueil l'expérience et la satisfaction du patient

## Ce que cela implique pour les établissements

- Inscrire l'expérience patient dans
  - Projet établissement
  - Politique qualité
- Mettre en place des organisations et utiliser des outils pour
  - Recueillir l'expérience
  - Améliorer la participation des usagers (RU, membres du CV et patients/personnes accompagnées) : projets communs, engagement dans la QSS, favorisation de l'expressions...
  - Former les professionnels

=> Levier pour l'amélioration de la qualité

## La révolution des PROMS, des PREMS... et de la santé : recueillir l'opinion des patients pour piloter le système de santé

- Les PROMS (Patient-reported outcomes measures) évaluent les résultats des soins. Les PROMS génériques sont des questionnaires généraux qui explorent des questions importantes pour l'ensemble des patients, quel que soit leur problème de santé. Les questions portent sur l'impact sur la vie globale, sur leur qualité de vie ou sur des dimensions plus spécifiques comme le fonctionnement physique.
- Les PROMS spécifiques complètent le dispositif et mesurent les résultats touchant à une pathologie particulière (diabète) ou à un groupe de pathologies (le cancer), un domaine (douleur), une population (enfants), ou une partie du corps (yeux).

## La révolution des PROMS, des PREMS... et de la santé : recueillir l'opinion des patients pour piloter le système de santé

- Les PREMS (Patient-reported experience measures) s'intéressent à **la manière dont le patient vit l'expérience des soins** : satisfaction (information reçue), vécu subjectif (attention portée à la douleur) et objectif (délais d'attente), relations avec les prestataires de soins

Dans tous les cas, il s'agit de questionnaires courts (10 à 20 questions), remplis par le patient à plusieurs étapes de sa prise en charge, incluant des recueils à distance, quand il est rentré à domicile.

## e-SATIS

La Haute Autorité de Santé (HAS) développe des indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS), et particulièrement des PROMS et PREMS avec l'indicateur i-SATIS sur la satisfaction du patient et son expérience des soins.

e-SATIS évalue la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés plus de 48 heures dans un établissement de santé de médecine, chirurgie et obstétrique (MCO) « e-Satis +48h MCO », et a été étendu plus récemment à la [Mesure de la satisfaction des patients hospitalisés en chirurgie ambulatoire \(e-Satis MCOCA\)](#)

## Shadowing et Patient/accompagné traceur...différentes mais complémentaires

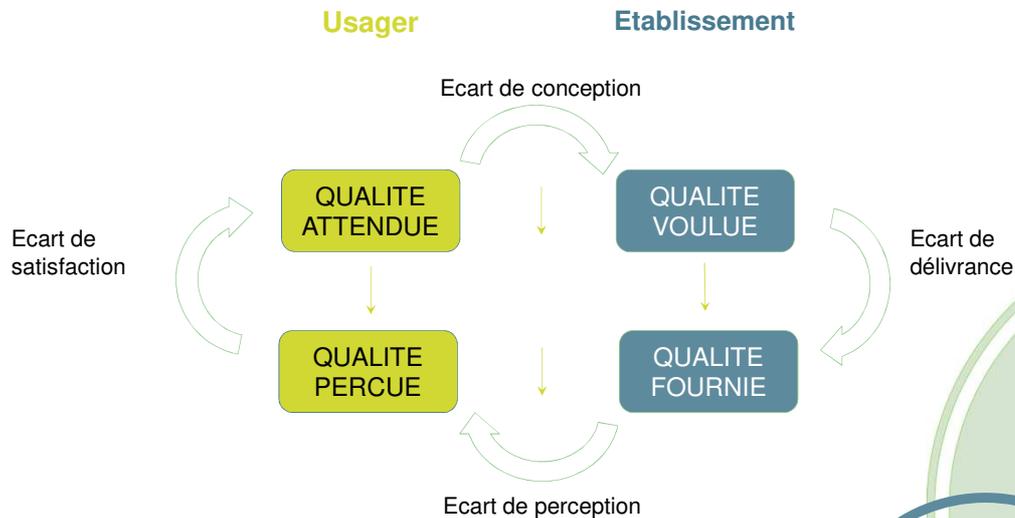
	PATIENT/ACCOMPAGNE TRACEUR	SHADOWING
Perspective	Parcours patient/résident	Parcours patient/résident
Objectifs d'évaluation	Pratiques professionnelles Organisation	Impact sur le vécu du patient/résident des pratiques et des organisations
Source d'information	dossier, entretiens professionnels et patient/résident <u>a posteriori</u> À partir d'un référentiel	Recueil <u>en temps réel</u> auprès du patient/résident de son ressenti A partir d'une « page blanche »
Valorisation	Méthode EPP (patient traceur) et méthode de visite des évaluations HAS	Outil « Bienveillance »

## Le recueil du point de vue des personnes hébergées ou accueillies en EHPAD

➤ [Guide HAS : Recueillir le point de vue des personnes hébergées ou accueillies en EHPAD 20/09/2023](#)

- HAS – septembre 2023
- Guide qui s'adresse aux responsables des EHPAD mais peut être utile aux autres établissements et services hébergeant ou accueillant des PA (USLD, résidences autonomie, UHR, habitat inclusifs....)
- Guide élaboré dans le cadre : du [programme pluriannuel de travail de la HAS](#) « Soutenir les établissements et services sociaux et médico sociaux dans le recueil du point de vue des personnes qu'ils accompagnent »
- S'appuie notamment sur une [enquête](#) auprès d'un échantillon représentatif d'EHPAD
  - Principal moyen utilisé : le questionnaire
  - Principal frein : capacité d'expression des résidents

## La qualité des soins : variations selon l'observateur



**«J'ai appris que les gens oublieront ce que vous avez dit, ils oublieront ce que vous avez fait mais ils n'oublieront jamais ce que vous leur avez fait ressentir»**

**Maya Angelou, poète afro-américain**

## Vous souhaitez approfondir les notions abordées dans ce RENDEZ-V'OUTIL ?

### FOCUS

Déployer le recueil du point de vue des personnes hébergées ou accueillies en EHPAD

*Jeudi 07 mars 2024 - visio-conférence*

### Formation inter-établissements

Mettre en œuvre la méthode de l'accompagné traceur

*Plusieurs dates à Lyon et Clermont-Ferrand  
1,5 jours*

### Formation inter-établissements

La méthode Amppati

*Vendredi 14 juin 2024 - visio-conférence  
9h00-12h30*

### RENDEZ-V'OUTIL

Les PROMs et les PREMs

*Lundi 02 décembre 2024 - visio-conférence*

Inscrivez-vous et retrouvez l'intégralité de notre programme sur [www.ceppraal-sante.fr](http://www.ceppraal-sante.fr)

CEPPRAAL - RENDEZ-V'OUTIL "Shadowing" - mars 2024

35

## Nos prochains



### La méthode d'analyse des causes

*Lundi 08 avril 2024 - visio-conférence*

### Puis

13 mai : les rencontres de sécurité  
03 juin : évaluation des pratiques collaboratives  
01 juillet : outils d'animation en équipe  
09 septembre : outils de communication en équipe  
07 octobre : cadre général de l'évaluation des REX  
04 novembre : le récit patient  
02 décembre : les PROMS et les PREMS

Pour vous inscrire à nos [RENDEZ-V'OUTILS](#)

CEPPRAAL - RENDEZ-V'OUTIL "Shadowing" - mars 2024

36

# VOS QUESTIONS



# VOTRE SATISFACTION

<https://forms.office.com/e/05jhJiSYfZ>



# Contacter le CEPPRAAL

[www.ceppraal-sante.fr](http://www.ceppraal-sante.fr)  
contact@ceppraal-sante.fr  
04 72 11 54 60

 @ceppraal

 @ceppraal