

# RENDEZ-V'OUTIL

45 MINUTES DE DÉCRYPTAGE

Les PREMs et les PROMs

# 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**

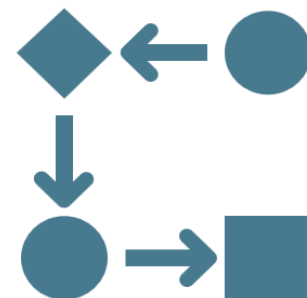
# Sommaire



① De quoi parle-t-on ?



② A quoi ça sert ?



③ Comment ça fonctionne ?



④ Quelles perspectives ?

# De quoi parle-t-ton ?



# Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins

## ➤ 3 types d'indicateurs

- les indicateurs de structures ou de ressources
- les indicateurs de processus ou de pratiques cliniques
- les indicateurs de résultats

## ➤ Les indicateurs de résultats rapportés par les patients : 3 types de mesure complémentaire

- d'une mesure des résultats de soins rapportés par le patient (PROMs)
- d'une mesure de l'expérience du patient concernant son parcours de soins (PREMs)
- d'une mesure de la satisfaction du patient quant au service rendu

# Les PROMS

**PROMs** (Patient-reported outcomes measures) = indicateurs qui évaluent les résultats des soins du point de vue du patient.

## ➤ 2 types de PROMs

➤ Les PROMs génériques, utilisables quelle que soit la pathologie : ex : qualité de vie  
✓ EQ-5D, SF-36/SF-12 (raccourci)...

➤ Les PROMs spécifiques à une pathologie ou à un groupe de patients qui mesurent le résultat clinique par le patient lui-même

# Les PROMs spécifiques

- Concernent 5 pathologies (PROMs promus par la HAS)
  - Bronchopneumopathie chronique obstructive (BPCO)
  - Insuffisance cardiaque
  - Maladie rénale chronique
  - Obésité
  - Syndrome coronarien chronique
- Plusieurs questionnaires par pathologie

# Les PREMs

**PREMs** (Patient reported Experience measures) = indicateurs qui mesurent l'expérience des patients

## ➤ Expérience Patient

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

## ➤ PREMs génériques ou spécifiques

✓ e-SATIS

## ➤ Recueil via des questionnaires qui interrogent une ou plusieurs dimensions de l'expérience patient



# Les 9 dimensions de l'expérience patient

- le respect des besoins et préférences du patient
- la coordination et l'intégration des services
- l'information, la communication et l'éducation
- le confort physique
- le soutien émotionnel
- l'implication des familles et des proches
- la continuité et transition des soins
- l'accès aux soins
- l'appréciation générale de l'établissement

*National Health Service*

# A quoi ça sert?



# Les PREMS et les PROMS participent à la démocratie sanitaire

- C'est avant tout donner la parole au patient concernant les résultats et l'expérience de ses soins :
  - Des indicateurs mesurant ce qui compte réellement pour le patient
  - Recueil direct auprès du patient
  - Publication des résultats permettant au patient de s'orienter dans le système de soins

# Les PREMS et les PROMS pour l'amélioration de la qualité des soins

## ➤ Constat

- Besoin d'indicateurs de résultat fiables qui évaluent la réponse aux attentes des patients
  - Besoin d'une vision complémentaire de la qualité des soins
  - Besoin de comparaison (entre établissements, entre régions, entre pays)
- Les premiers recueils du point de vue des patients remontent aux années 1970. Leur utilisation en routine s'est généralisée à partir des années 1990 dans les pays anglo-saxons

# Intérêts des PROMS et des PREMS : modèle à 3 NIVEAUX

## ➤ **MICRO : Relation Soigné Soignant**

- Décision partagée ; meilleure communication entre patient et professionnel de santé ; meilleur suivi ; suivi des symptômes des patients ; renforcement de l'observance des traitements

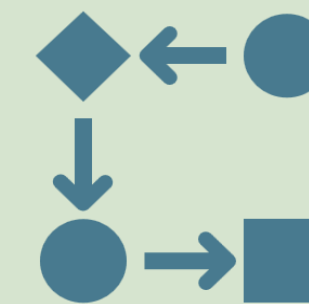
## ➤ **MESO: Pour l'établissements de soins**

- Intérêt majeur des PREMS sur le plan organisationnel : détermination des axes d'améliorations, instauration d'évaluations, de feed-back

## ➤ **MACRO: Au niveau politique**

- Monitoring de la Santé Publique, évaluation de nouvelles technologies, mesure de performance du système de santé, financement à la qualité et à la pertinence des soins,

# Comment ça fonctionne?



➤ On peut schématiquement, distinguer 2 situations :

- Une situation avec des outils PROMS/PREMS existants

  - Facilitation par des outils existants

- Une situation avec des outils PROMs/PREMs inexistantes

# Utilisation de PROMs existant

- Guide HAS général « Aide à l'utilisation de questionnaires patients de mesure des résultats de soins (PROMs) pour améliorer la pratique clinique courante » - 2021
- Guides HAS d'aide à l'utilisation de questionnaires PROMs spécifiques par pathologie chronique



# Principes généraux d'utilisation des PROMs

- Choisir en fonction de la population ciblée et de la pathologie
  - Couplage de questionnaires ?
- Organiser le recueil en fonction de
  - le mode d'administration des questionnaires
  - le type de support utilisé
  - la fréquence d'administration des questionnaires
  - le temps de remplissage des questionnaires
- Analyser les résultats et communiquer

# Situation d'un outil PREMS existant

## ➤ Exemple du questionnaire e-Satis +48h MCO

Exemple 1 : Avez-vous reçu un livret d'accueil pour les patients ?									
<input type="checkbox"/>	Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>	Je ne me souviens plus				
Exemple 2 : Avez-vous bénéficié d'une écoute attentive des médecins ou des chirurgiens ?									
<input type="checkbox"/>	Jamais	<input type="checkbox"/>	Rarement	<input type="checkbox"/>	Parfois	<input type="checkbox"/>	Souvent	<input type="checkbox"/>	Toujours
Exemple 3 : Avez-vous reçu spontanément (sans le demander) des explications sur votre état de santé, votre traitement, vos soins, etc. ?									
<input type="checkbox"/>	Jamais	<input type="checkbox"/>	Rarement	<input type="checkbox"/>	Parfois	<input type="checkbox"/>	Souvent	<input type="checkbox"/>	Toujours
Exemple 4 : Que pensez-vous de la clarté des réponses des médecins ou des chirurgiens du service ?									
<input type="checkbox"/>	Mauvaise	<input type="checkbox"/>	Faible	<input type="checkbox"/>	Moyenne	<input type="checkbox"/>	Bonne	<input type="checkbox"/>	Excellente
Exemple 5 : Que pensez-vous du soutien des infirmier(e)s ou des aide-soignant(e)s qui vous ont pris(e) en charge ?									
<input type="checkbox"/>	Mauvaise	<input type="checkbox"/>	Faible	<input type="checkbox"/>	Moyenne	<input type="checkbox"/>	Bonne	<input type="checkbox"/>	Excellente

# Exemple du questionnaire e-Satis +48h MCO

## ➤ Etape 1 : Mise en place du recueil

- Leviers : Implication des usagers (CDU, RU, Patients partenaires)
  - Pour améliorer la participation des patients, pour communiquer au sujet de l'enquête
- Difficultés possibles : peu de retours par les patients, difficultés logistiques à la mise en place de l'enquête, identification des relais au sein des équipes pour promouvoir l'enquête et inciter les patients

# Exemple du questionnaire e-Satis +48h MCO

## ➤ Etape 2 : Analyse

- Leviers : faire participer les professionnels de santé et les usagers
  - Opportunité de co-construction avec les professionnels et les usagers des actions d'amélioration
- Difficultés
  - Recueillir des réponses
  - Analyser les verbatims

# Exemple du questionnaire e-Satis +48h MCO

## ➤ Etape 3 : Restitution

- Prévoir des modalités efficaces de restitution de l'enquête
- Identifier des porteurs de projet pour les axes d'amélioration retrouvés
- Mise en place des actions et assurer leurs pérennisations : Rôle de la planification dans un horizon temporel
- Evaluation des actions
- Leviers : restitution des résultats en impliquant les professionnels de terrain et les usagers



# Quelles perspectives?

# Conclusion

- Une offre d'indicateurs qui s'élargit
  - 1 PREMs validé
  - De plus en plus de PROMs spécifiques mais sur des champs limités (pathologies chroniques, chirurgies courtes ambulatoires)
  - Offre plus importante de PROMs génériques
  
- Des indicateurs qui complètent les autres démarches et apportent un autre regard
  - Recueil de la satisfaction
  - Indicateurs de pratiques cliniques
  - Patient traceur
  - Amppati/shadowing
  - Récit patient...

# Points d'attention pour utiliser ou développer des PROMs ou PREMs

- Soutien et engagement de la gouvernance
- Compétences au sein de l'équipe pour recueillir la parole du patient
- Climat favorable à la prise en compte des avis des patients
- Equipes mûres pour développer le partenariat patient et co-construire les outils
- Partir de projets pilotes



# Expériences à l'étranger et perspectives

- A l'étranger, des PROMS existent pour un grand nombre de pathologies :
  - Suivi de patients avec une insuffisance cardiaque chronique : CHFQ (Canada)
  - Qualité de vie des patients Insuffisant Hépatique LDQOL (USA)
  - Suivi post-chirurgie pour une ostéo-arthrite du genou/de la hanche KOOS (Suède)
- Des utilisations diverses
  - Publication des résultats
  - Intégration des mesures dans les modèles de paiement
- Projets PaRIS et ICHOM
- Des expérimentations en France

# Lien avec la Certification

- Attente de la Has au travers du manuel : Engagement des patients et des usagers ; culture de l'évaluation du résultat
- Evaluation du résultat
  - Critère 2.4-01 Les équipes améliorent leurs pratiques en se fondant sur l'analyse de leurs résultats cliniques
  - Critère 2.4-02 Les équipes mettent en place des actions d'amélioration fondées sur l'évaluation de la satisfaction et de l'expérience du patient

# Lien avec la certification

## ➤ « Expérience patient »

➤ Critère 1.1.17 recueil l'expérience et la satisfaction du patient

➤ Critère 3.2-01 L'établissement promeut toutes les formes de recueil de l'expression du patient

# Bibliographie

- E-provide : <https://eprovide.mapi-trust.org/>
- HAS – page générale sur les PROMs et PREM s et récapitulatif des travaux engagés : [https://www.has-sante.fr/jcms/p\\_3306665/fr/indicateurs-de-qualite-percue-par-les-patients](https://www.has-sante.fr/jcms/p_3306665/fr/indicateurs-de-qualite-percue-par-les-patients)
- HAS – panorama d'expériences étrangères : [https://www.has-sante.fr/jcms/p\\_3277049/fr/qualite-des-soins-percue-par-le-patient-indicateurs-proms-et-prems-panorama-d-experiences-etrangees-et-principaux-enseignements](https://www.has-sante.fr/jcms/p_3277049/fr/qualite-des-soins-percue-par-le-patient-indicateurs-proms-et-prems-panorama-d-experiences-etrangees-et-principaux-enseignements)
- HAS – comment utiliser les PROMs et liens vers les différents guides : [https://www.has-sante.fr/jcms/p\\_3501799/fr/aide-a-l-utilisation-des-proms-en-pratique-clinique-courante](https://www.has-sante.fr/jcms/p_3501799/fr/aide-a-l-utilisation-des-proms-en-pratique-clinique-courante)

# VOS QUESTIONS



# VOTRE SATISFACTION



<https://forms.office.com/e/pL5ibL7EGw>

# Contacter le CEPPRAAL

[www.ceppraal-sante.fr](http://www.ceppraal-sante.fr)

[contact@ceppraal-sante.fr](mailto:contact@ceppraal-sante.fr)

04 72 11 54 60

