

»Vers un Plan National Santé »

La prise en charge centrée sur le patient

Information - consentement- qualité – satisfaction

Aperçu sur les démarches actuelles dans nos
établissements hospitaliers

»Vers un Plan National Santé »

La prise en charge centrée sur le patient Démarches dans nos hôpitaux

Contexte – Portée et Limites - Objectifs

La prise en charge centrée sur le patient

Initiatives des hôpitaux en matière

- d'accueil des patients
- d'informations pendant le séjour et pour la sortie
- d'accès au dossier, de tenue et d'archivage de celui-ci
- de traitement des plaintes et de solutions de conflits
- de qualité
- de satisfaction des patients

- 1) Constats (Réponses questionnaire – Observations diverses)
- 2) Réflexions – Suggestions – à discuter

» La prise en charge centrée sur le patient»

(1) Accueil et informations

Constats

- ✓ brochure(s) d'accueil (plusieurs langues); pas de résultats
- ✓ information sur droits et devoirs / dépliant P.V.
- ✓ description du processus et des procédures internes

? conception « commune » de la politique d'information,
(? vision globale du patient ex. consultation pré-hospitalière multidisciplinaire)
? cohérence, impact et diffusion des informations données
?? (validité des) informations en vue du libre choix éclairé resp.
du devenir du patient

» La prise en charge centrée sur le patient»

1) Accueil et informations

Réflexions; Suggestions

- ? un « **projet commun** centré » sur le (devenir du) patient vs
« l'hôpital un atelier mis à disposition pour activités médicales » ?
- ? raisons d'être et missions de l'hôpital,
- ? rôles, collaborations et responsabilités des acteurs à l'égard
des prises en charge centrées sur le (devenir) du patient

- expliciter les **valeurs**, clarifier les **missions de l'hôpital** et
les **rôles** respectifs et complémentaires des intervenants,
- amender législations et réglementations en ce sens
- exiger des **projets intégrés et pro-actifs** (clinical-pathways/filières
de soins, prévoir des «FAQS, help-desks», traçabilité des informations...

» La prise en charge centrée sur le patient»

2) Informations pendant le séjour

Informations en vue de la sortie

Constats

- ✓ nombre impressionnant de brochures et flyers d'infos et de conseils, témoin d'efforts locaux d'équipes
- ✓ situation variable selon services et établissements
- ? systématique de l'approche, de la politique au niveau, et des établissements, et national,
- ? politique et professionnalisation de la communication,
- ? Intérêt proactif au devenir du patient, filières et relais des soins

» La prise en charge centrée sur le patient»

(2) Informations pendant le séjour Informations en vue de la sortie

Réflexions; Suggestions

! communications multiples, complexes et délicates,
? évolution des aptitudes de communication à la croissance des hôpitaux
? responsabilités, politique de « risk-management», échange de bonnes pratiques

- dossier (informatisé et règlementé),
- travail sur les aptitudes à la communication, l'accès à l'information, utilisation pertinente des moyens (informatique, réseau TVint.),
- « information-management », intégration des médecins, échanges >< hôpitaux, exigences des tutelles

» La prise en charge centrée sur le patient»

3) le dossier du patient:

accès, tenue, support pr. continuité des soins,
archivage

Constats

Dossier: obligatoire > 98;

Accès: gen. instructions écrites, +/- conformes à la loi
encore beaucoup de plaintes

Tenue: peu de renseignements concrets (tenue & contrôles)
instructions nationales inexistantes jusqu'à peu

Archivage: situations fort variables; degré d'utilisation des
archives inconnu; pas encore de centralisation

» La prise en charge centrée sur le patient»

3) le dossier du patient:

accès, tenue, archivage

Réflexions; Suggestions

Accès du patient: attitude clairement défensive, plaintes plutôt pas bien venues, peur des suites (procès)

? doutes sur la qualité de tenue de tenue des dossiers,

Tenue : reflet de l'ambiguïté relations hôpital/médecins

? intérêt peu perçu

- reformuler (légèrement) la législation et réglementer le contenu, la tenue
- enseigner bonnes pratiques de tenue & de communication,
- Informatisation du dossier + « back up national de l'archivage
- **solutionner le dilemme « l'honnêteté et suites judiciaires »**

» La prise en charge centrée sur le patient»

4) des plaintes et des structures de prévention et de solution de conflits

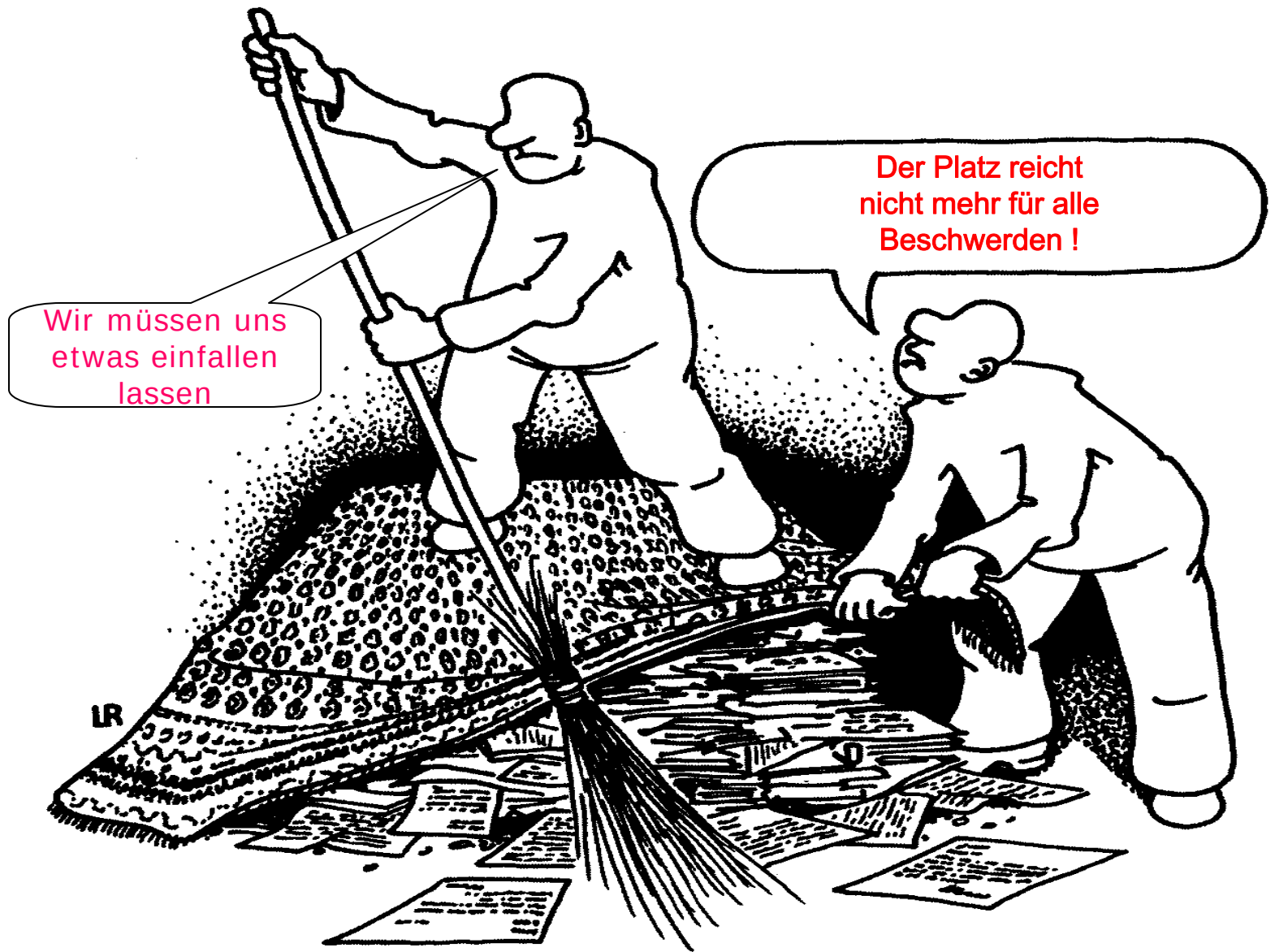
Constats

Plaintes: différents niveaux/adresses (sit. globale inconnue)

MS: peu de plaintes graves, doléances tendance croissante, svt.
« erreurs d'adresse »

mécanismes de traitement: procédures écrites de qualité très variable/hôpitaux, nette tendance à l'amélioration de la (rapidité) et de la qualité des réponses

structures de prévention / solution de conflits: émergentes (cf politique de communication/médiation) peu de concret



Caricature empruntée à B.
Schuhman/G.Glodt

» La prise en charge centrée sur le patient»

4) **des plaintes et structures de prévention et de solution de conflits**

Réflexions; Suggestions

Attitude générale: plaintes pas vraiment bienvenues, méfiance, peur & malaise prédominant, sentiment d'agression, attitude réactive

Suites: encore peu de liens avec possibilités d'amélioration continue, politique de qualité

- **Formations** (*écoute, désescalade, management des plaintes*)
- **Anticipation / prévention escalades** : help-desks (« éducation des patients »), échange de best practices
- ➔ **si l'on veut pouvoir tirer profit des plaintes , il faut réussir à lever durablement la peur des stigmatisations, punitions et autres suites personnelles ou institutionnelles non désirables**

» La prise en charge centrée sur le patient»

5) les efforts de qualité de la part des hôpitaux

Constats

Volonté: ? *une certaine ambivalence*

mais: » **Actions carotte** » **en cours:**

(convention UCM-EHL; Incitants qualité/EFQM)

effets certains

mais ? *pérennité* des efforts et des investissements **assurée**,

? *relais* par normes, contrôles, benchmarking,

! *pas de publicité de résultats*,

! *médecins (et santé) pas intégrés*,

pas de prise en compte des performances médicales,

Sens du libre choix? Rôle des tutelles, Missions de l'hôpital ?

» La prise en charge centrée sur le patient»

6) de la recherche de la satisfaction du patient

Constats

- « thème à la mode » qui semble devenir une priorité
- « volumineuses » déclarations d'intention récentes
(de qualité très hétérogène, mais sensibilisation manifeste partout)
**! la satisfaction du patient est fortement pondérée dans
l'évaluation pour le résultat EFQM !**

» La prise en charge centrée sur le patient»

6) de la recherche de la satisfaction du patient

Réflexions; Suggestions

être clair sur les objectifs

- ✓ renseigner le patient
- ✓ permettre aux prestataires de se situer.....et de s'améliorer....

ne pas se tromper de cible

La satisfaction du patient avec l'hôpital = sous-produit

La satisfaction du patient avec la globalité de sa (filière de) prise en charge en vue de son meilleur devenir
= produit à rechercher

» La prise en charge centrée sur le patient»

Citations « caractérisantes »

- *« nous tenons à vous confirmer que nous satisfaisons aux exigences légales en vigueur »*
- *« l'organisation médicale de nos établissements implique que l'information du patient est aussi réalisée dans les cabinets de consultation, dans le cadre de l'exercice privé de la médecine »*
- *« concernant la médiation, il est à noter que le cadre légal fait défaut »*

» La prise en charge centrée sur le patient»

Observations redondantes - Suggestions

- intégrer les médecins comme partenaires du projet commun,
- améliorer la communication, le flux des informations, les habilités pour anticiper et résoudre les conflits,
- promouvoir, échanger les « best practices »,
- repenser en profondeur le système actuel de responsabilité et le dissocier de la stigmatisation et du procès → vers le « no-fault »?,
- répondre à l'attente des hôpitaux et des prestataires qui réclament (l'amélioration) de la législation, pour avoir la « sécurité juridique » voulue,
et comme ils disent s'y tenirpas de problème pour introduire un système de contrôles intelligents et utiles

»Vers un Plan National Santé »

Démarches dans nos hôpitaux
**? prises en charge centrées sur le
patient ?**

Conclusions provisoires – Discussions



A discuter

**Merci de
votre
attention**