

Projet Qualité-Risques 2025-2030

Fiche action n°41 : S'assurer de la participation des patients au recueil de l'expérience hospitalière, notamment via le questionnaire e-satis Psy

Axe stratégique	Axe 4 : Associer les usagers dans les démarches d'amélioration de la qualité et promouvoir l'expérience patient
Objectif opérationnel	Objectif I : Analyser et restituer la satisfaction et l'expérience des usagers aux professionnels
Pilote de l'action	Équipe qualité-risques
Priorité(s) du PTSM/PMP	Sans objet
Population cible	Toute population de patients
Périmètre territorial	Local
Contexte	<p>La prise en compte de la satisfaction et de l'expérience patient est devenue une exigence impérative de la HAS.</p> <p>Le dispositif e-Satis de la HAS satisfait au recueil de l'expérience patient. Il prend la forme d'un questionnaire adressé par mail aux patients sortants de séjours d'hospitalisation complète. Sa mise en œuvre est devenue obligatoire pour les établissements psychiatriques en 2024.</p> <p>Il est prévu de développer au CHL d'autres méthodes-outils (PREM'S, PROM'S...) pour assurer le recueil de l'expérience patient.</p>
Description	<p>S'assurer de la mise en œuvre du dispositif e-Satis de la HAS, en communiquant auprès des usagers et des professionnels, et en accompagnant les équipes.</p> <p>Sensibiliser les professionnels à l'expérience patient, avec la perspective du déploiement d'outils-méthodes reconnus.</p>
Étapes	<ul style="list-style-type: none"> - E-satis : informer régulièrement les équipes et les usagers sur ce dispositif, en diffusant les supports de communication fournis par la HAS (affichage à

	<p>vérifier à l'occasion des visites dans les unités), et en intervenant auprès des professionnels au sein des pôles et des unités (pilote action : Direction des usagers ; échéance : 2025-2026)</p> <p>- E-satis : missionner les Assistants aux activités annexes aux soins, ou autres agents désignés pour assurer des missions équivalentes, dans la transmission de l'information aux patients sur ce dispositif, son intérêt pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, et sa complémentarité avec les autres démarches internes de recueil de la satisfaction et de l'expérience patient (pilotes action : Direction des usagers - Direction des soins ; échéance : 2025-2026)</p> <p>- E-satis : suivre les taux de traçabilité dans les dossiers patients, par pôles-unités, des adresses mails des patients et de leurs consentements à participer à cette enquête (ratios sur les patients sortants de séjours d'hospitalisation complète, correspondants aux critères d'inclusion de la HAS, sur une période donnée) ; recouper-ajuster ces taux selon les données similaires fournies par la plate forme e-Satis de la HAS ; communiquer ces taux à l'encadrement afin qu'ils soient repris avec les équipes en vue de les améliorer (pilotes action : Direction des usagers - Direction qualité ; échéance : 2025-2026)</p> <p>- Sensibiliser les équipes au recueil de l'expérience patient : diffusion de l'incollable traitant de l'expérience patient,... (pilotes action : Direction des usagers - Direction qualité ; échéance : 2025-2026)</p> <p>- Développer les méthodes de recueil de l'expérience patient (pilote action : Groupe institutionnel « Expérience patient » ; échéance : 2025-2026)</p>
Partenaires	Sans objet
Moyens	Sans objet
Indicateurs	<ul style="list-style-type: none"> - Taux de « traçabilité Contexte - transmission à la HAS plate forme e-Satis » des mails et des consentements des patients, par pôles-unités - Nombre d'interventions au sein des pôles pour accompagner le déploiement d'e-Satis - Taux de conformité de l'affichage « e-Satis » dans le cadre des « observations » dans les unités