



La perception de l'hygiène des mains par les patients : qu'en sait-on et comment la mesurer ?

22 septembre 2023

Meriem Bejaoui

Pharmacien hygiéniste, cheffe de projet IAS Service Evaluation et Outils pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins » SeVOQSS

HAS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ



1

Le point de vue du patient



Il y a 3 approches pour la mesure du point de vue du patient

Satisfaction

Résultat
clinique

Expérience



La satisfaction patient

Comment le patient a-t-il vécu son séjour ?

→ Le séjour a-t-il répondu à **ses** attentes ? = subjectif

J'ai attendu trop
longtemps



La chambre
n'était pas
confortable

La satisfaction est un phénomène complexe : dépend des attentes du patient et donc de son histoire, de ses réactions émotionnelles, de sa satisfaction en général dans la vie etc...

Le résultat clinique rapporté par le patient

Qu'est ce que les soins ont eu comme **résultat sur l'état de santé** du patient? → Nécessite de connaître l'état de santé du patient avant soins

Je ne peux plus
monter les
escaliers



J'arrive à lire mon
journal depuis mon
opération contre la
cataracte

Les résultats cliniques rapportés par le patient permettent d'évaluer la qualité des soins prodigués. Mais pour cela il faut bien connaître l'état de santé du patient
→ **PROMS** (Patient Reported Outcome Measures) : [page HAS panorama PROMS PREMS](#)

L'expérience patient

Que s'est-il passé ou non durant le séjour?

→ ensemble des perceptions, des interactions et des faits vécus par les patients et leurs proches tout au long de leur trajectoire de soins et de services» (Beryl Institute)

On m'a remis un
livret d'accueil



J'ai reçu des
informations sur
mon traitement

L'expérience patient recueille les faits = permet d'évaluer concrètement la qualité des processus de soins (**PREMS** pour patient Reported Experience Measures) → approche idéal pour mesurer la qualité d'une pratique comme l'hygiène des mains



2

L'hygiène des mains et le patient

L'hygiène des mains : le point de vue du patient

Dans la littérature internationale, le patient est de plus en plus sollicité dans l'évaluation de l'hygiène des mains :

- Soit en menant des audits : observation des pratiques des soignants selon une grille
- Soit en posant directement la question aux soignants : « vous êtes-vous lavés les mains avant de me toucher pour un soin ? »
- Soit en participant à des enquêtes dont certaines mesurent l'expérience des patients



Le point de vue du patient dans l'hygiène des mains : que nous dit la littérature ? Initiatives nationales

Questionnaire national "inpatient survey" du NHS, Angleterre, entre 2006 et 2016

- « *Did you see any posters or leaflets on the ward asking patients and visitors to wash their hands or to use hand-wash gels ?* » : Yes, no, can't remember (question retirée du questionnaire en 2012)

Avez-vous vu des affiches ou des dépliants dans le service demandant aux patients et aux visiteurs de se laver les mains ou d'utiliser des produits hydroalcooliques ? » : Oui, non, je ne me souviens plus

- « *Were hand-wash gels available for patients and visitors to use ?* » Yes, yes but they were empty, I did not see any hand-wash gels, don't know/can't remember (question retirée du questionnaire en 2016)

« Des produits hydroalcooliques étaient-ils mis à disposition des patients et des visiteurs ? »
Oui, oui mais ils étaient vides, je n'en ai pas vu, ne sais pas/ne me souviens pas

- ❑ « *As far as you know, did doctors (or nurses) wash or clean their hands between touching patients ?* Yes always, Yes sometimes, No, Don't know/can't remember

Selon vous , les médecins (ou infirmières) se lavaient-ils ou se frictionnaient les mains entre les contacts avec les patients ? Oui toujours, Oui parfois, Non, Ne sait pas/ne se souvient pas

Le point de vue du patient dans l'hygiène des mains : que nous dit la littérature ? Initiatives nationales

Questionnaire "PRIMS" testé en national, Bjertnaes et al, Norvège 2012

3. Did you suffer any unnecessary injury or unnecessary problem as a result of a surgical procedure or examination?	30.7	0.5€
4. Did you receive the wrong medication, or were you incorrectly medicated in any other way?	19.4	0.3€
5. Did you experience insufficient hand hygiene (hand washing) among the staff?	15.8	0.5€
6. If you experienced mistakes or unnecessary problems in connection with your hospital stay, did the staff handle	70.9	0.3€

Avez-vous eu l'expérience (avez-vous remarqué) d'une hygiène des mains insuffisante ?

Le point de vue du patient dans l'hygiène des mains : que nous dit la littérature ? **Initiatives locales**

➤ Hôpital « Eastern maine medical center » aux USA :

- « *Has anybody talked to you about hand hygiene ? (Yes or no)* » = Vous-a-t-on parlé de l'hygiène des mains ? Oui/Non
- *Do you know where the alcohol hand gel is? (Yes or no)* = Savez-vous où est le PHA (Oui/Non)
- « *Are you seeing the staff clean their hands with soap and water or gel before caring for you ? (Yes, no, or sometimes)* » = Avez-vous vu l'équipe soignante se laver ou se frictionner les mains avant de vous prodiguer un soin ? Oui/Non/Parfois

➤ Hôpital « Greenville hospital system » aux USA :

- « *The extent to which staff cleansed their hands with either hand gel or soap and water before providing care* » A quel point les équipes de soins se sont lavés ou frictionné les mains avant un soin ? (échelle de Likert en 5 points)

➤ Hôpital Régional Spartanburg aux USA :

- « *Did your health care worker perform hand hygiene before contact with you ?* » (Yes or no) Est-ce que le soignant a effectué une hygiène des mains avant de vous toucher? Oui/Non

Le point de vue du patient dans l'hygiène des mains : que nous dit la littérature ?

Autres initiatives locales

Questionnaire du Women's College Hospital, Toronto



infection prevention
& control

Les patients cochent si il s'agit de médecins ou infirmières et cochent « oui, non, non applicable ou ne sait pas » à la question « ont effectué une hygiène des mains avant un contact physique avec vous »

and help prevent the spread of germs.

- Be a partner in your healthcare and let us know how well we are doing.

Instructions:

- Please observe your healthcare providers while you are in clinic today to see if they are cleaning their hands before physical contact with you.
- Complete the reverse side of this card and drop it off in the drop box near the receptionist.



infection prevention
& control

BE A PARTNER IN YOUR HEALTHCARE!

Clinic: Family Practice Health Clinic – Yellow A Team

Date: _____

Healthcare provider	Cleaned hands before physical contact (✓)			
	Not applicable	Yes	No	Don't know
<input type="checkbox"/> Staff physician	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Resident	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Nurse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

We always welcome your feedback.

Comments: _____

Please drop off your completed survey card in the drop box near the receptionist.

Thank you!

Le point de vue du patient dans l'hygiène des mains : en France

L'audit « Pulpe' friction » de MATIS intègre un questionnaire destiné aux patients

En 2021, 3025 patients de 117 établissements ont répondu aux auditeurs durant leur séjour :

- 72% des patients pensaient qu'ils devaient prendre part à l'évaluation de l'hygiène des mains des professionnels de santé.
- Les patients déclaraient que les professionnels faisaient en moyenne une friction avant de les toucher dans 80% des situations.
- L'importance globale donnée par les patients à ce geste fait par les professionnels était de 89%
- 43% déclaraient avoir eu une information pendant leur séjour, concernant les occasions où ils devraient faire leur propre hygiène des mains. L'importance globale donnée à cette information était de 81%

RéPias
Réseau
de Prévention
des Infections
Associées aux Soins
MATIS

Fiche patient/résident

Fiche à compléter pour chaque Patient/résident.

Concernant les éléments de langage et modalités d'introduction de cette enquête auprès de vos patients/résidents, consulter la rubrique « recette pour communiquer avec les patients/résidents » de la méthodologie.

1) Quelle est votre tranche d'âge (entourer la croix correspondante)

<25 ansx
25 - 44 ansx
45 - 64 ansx
65 - 84 ansx
85 ans et plusx

2) Ces derniers jours, les soignants vous ont touché pour vous faire un examen ou un soin, dans votre souvenir, à quelle fréquence se sont-ils frotté les mains avec un gel hydro-alcoolique ?

Jamais 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Toujours

3) Quelle importance donnez-vous au fait que les soignants se frottent les mains avant de vous toucher ?

Pas du tout important 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Le plus important

4) Pensez-vous que les patients/résidents DOIVENT contribuer à évaluer l'hygiène des mains des professionnels ?

Oui Non

5) Avez-vous reçu une information dans le cadre de votre séjour, sur les moments où vous devriez, VOUS, faire une hygiène des mains ?

Oui Non

6) Quelle importance donnez-vous au fait de recevoir ce type d'information ?


Pas du tout important 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Le plus important



3

Questionnaire expérience patient sur l'hygiène des mains : méthode, calendrier, construction

Le contexte du projet

- ICSHA recueilli depuis 2006 en France : a été très utile pour la promotion des SHA, mais devient ++ insuffisant car évalue l'HDM de manière indirecte
- Perception patient de l'hygiène des mains = piste retenue par les parties prenantes/ groupe de travail pour en faire un iqss qui viendrait compléter voir remplacer ICSHA
- Gold standard reste l'évaluation des pratiques au niveau des ES → est indissociable +++ d'un indicateur national
- Projet en partenariat avec la  SF2H
Risque infectieux et soin
- Note de cadrage publié sur le site HAS en mai 2022 : https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2022-06/iqss_-_hygiene_des_mains_note_de_cadrage_2022.pdf

Questionnaire patient HDM : méthode et calendrier



Constitution du GT

Été 2022



Conception

Construction du questionnaire

Fin/début 2023



Test sur des

patients volontaires

Fin/début 2023



Expérimentation sur ES
volontaires

Entre mai et décembre
2023



Déploiement national

Définition et validation du
classement des établissements

T3/T4 2024



Validation du questionnaire : champ de l'enquête,
paramètres métrologiques et modalités de calculs

T1 2024



Le groupe de travail

Objectif = construire un questionnaire d'expérience patient sur l'hygiène des mains à partir des méthodes publiées et appliquées par la HAS.

- Composé de patients, méthodologistes experts des questionnaires patients, et SF2H
- Première réunion s'est tenu en octobre 2022 et a permis :
 - De définir les aspects de l'hygiène des mains
 - De définir le moment d'administration du questionnaire : à quel moment on envoi le questionnaire au patient = dès que possible
 - De construire le questionnaire : questions + modalités de réponse



Aspects de l'hygiène des mains inclus

- Disponibilité des distributeurs de PHA au plus près des soins
- Prérequis à l'hygiène des mains
- Information au patient sur l'hygiène des mains
- Incitation du patient par le soignant à réaliser une HDM
- Hygiène des mains des soignants



Questionnaire retenu : 5 questions



1. Lors de votre hospitalisation, du produit hydroalcoolique était-il disponible dans la chambre ?	<ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Oui, toujours<input type="radio"/> Oui, mais pas toujours<input type="radio"/> Non<input type="radio"/> Je ne m'en souviens plus
2. Lors de votre hospitalisation, les professionnels qui se sont occupés de vous portaient-ils des bijoux aux mains ou aux poignets (bracelet, montre, bague, alliance) ?	<ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Jamais<input type="radio"/> Parfois<input type="radio"/> Souvent<input type="radio"/> Je ne m'en souviens plus
3. Lors de votre hospitalisation, avez-vous reçu des informations sur l'hygiène des mains ?	<ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Oui<input type="radio"/> Non<input type="radio"/> Je ne m'en souviens plus
4. Lors de votre hospitalisation, un professionnel vous-a-t-il demandé de vous frictionner les mains avec du produit hydroalcoolique ou de vous laver les mains ?	<ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Souvent<input type="radio"/> Parfois<input type="radio"/> Jamais<input type="radio"/> Je ne m'en souviens plus
5. Lors de votre hospitalisation, les professionnels qui se sont occupés de vous se sont-ils frictionnés les mains avec du produit hydroalcoolique avant de vous toucher ?	<ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Toujours<input type="radio"/> Souvent<input type="radio"/> Parfois<input type="radio"/> Jamais<input type="radio"/> Je ne m'en souviens plus

Premiers tests du questionnaire

- Le questionnaire a été testé sur 18 patients
- Les patients ont été recrutés par les membres du groupe de travail, et se sont portés volontaires pour le test
- Ils ont répondu de manière autonome (parfois avec une aide) au questionnaire
- Résultats : questions pertinentes pour le patient, en nombre suffisant, correctement formulées, modalités de réponses adaptées

Prochaine étape : l'expérimentation nationale

- A débuté le 22 mai 2023
 - Se déroule sur une plateforme pilote : [plateforme pilote e-satis](#)
 - Concerne le secteur MCO dans un premier temps
 - Est basée sur le volontariat : tous les ES qui sont déjà inscrits à e-Satis MCO +48h sont d'emblée inscrits sur la plateforme de test
 - Les ES volontaires sont invités à déposer les mails des patients si possible une fois par semaine (contrairement à e-Satis = 1 fois par mois) → objectif = envoyer le questionnaire au patient le plus tôt possible après la sortie car fait appel à la mémoire+++
- toutes les informations sur [page dédiée HAS expérimentation expérience patient hygiène des mains](#)

Expérimentation questionnaire expérience patient hygiène des mains : modalités opérationnelles sur la plateforme pilote e-Satis

1

L'établissement :



- ✓ **Recueille en continu** des mails des patients (à l'admission, au cours de leur hospitalisation ou à la sortie)

2



- ✓ **Dépose régulièrement** des fichiers de mails patient sur la plateforme sécurisée de l'ATIH : une fois par semaine si possible

3



Le mail est envoyé au patient dès que le fichier est déposé sur la plateforme

4

Le patient :

- clique sur le lien présent dans le mail
 - se connecte automatiquement à la plateforme nationale e-Satis
 - et remplit le questionnaire
- Le lien unique est actif pendant 6 semaines



Suite de la validation du questionnaire

- L'expérimentation va se dérouler jusqu'en décembre et peut se prolonger en fonction du nombre de réponses obtenues
- Les réponses des patients vont permettre d'évaluer la validité du questionnaire
- En fonction des résultats :

Soit le questionnaire est revu et une nouvelle version est construite puis une autre expérimentation est programmée pour la tester



Soit le questionnaire est validé et le cycle de développement de l'indicateur peut se poursuivre (définition et validation du classement des établissements en vue du déploiement national)



Nos travaux sur

www.has-sante.fr

