

# Expérience patient : le fabuleux destin des SHA

Journée Prévention du Risque Infectieux en ES  
CPIAS ARA  
26 Septembre 2025



Nouvel indicateur HAS :

## **Mesure de l'expérience rapportée par les patients sur l'hygiène des mains**



# IQSS

Test 2025 sur 3 mois par établissements volontaires

### **Déploiement national Janvier 2026**

En complément de l'ICSHA (mesure indirecte)

**Objectif : évaluer la perception des patients sur l'hygiène des mains**

Identique à e-Satis MCO + 48h

- information des patient + recueil e-mail lors hospit
- dépôt par etb de tous les patients éligibles sur une plateforme

# Expérience patient



Concept qui émerge

**« 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. »**

*Définition inspirée de celle du Beryl Institute, Bedford.Texas.*

*Ce n'est ni :*

- *Questionnaire de satisfaction*
- *Ni un traitement des plaintes*

*On pense avec le patient (les organisations, les pratiques ...)*

*... plutôt que pour lui*



## Questionnaire « Hygiène des mains perçue par les patients »

1. Lors de votre hospitalisation, du produit hydroalcoolique était-il disponible dans la chambre ?

- Oui, toujours
- Oui, mais pas toujours
- Non
- Je ne me 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) ?

- Jamais
- Parfois
- Souvent
- Je ne me souviens plus

3. Lors de votre hospitalisation, avez-vous reçu des informations sur l'hygiène des mains ?

- Oui
- Non
- Je ne me 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 ?

- Souvent
- Parfois
- Jamais
- Je ne me 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 ?

- Toujours
- Souvent
- Parfois
- Jamais
- Je ne me souviens plus

**Plusieurs enjeux :**

**Dispo de SHA dans la chambre (mais où ?)**

**0 bijoux**

**Information et proposition HdM par les soignants**

**Fréquence HdM des soignants**

## PULPE' FRICTION



### 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 ans .....X

25 - 44 ans.....X

45 - 64 ans..... X

65 - 84 ans..... X

85 ans et plus.....X

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

Toujours

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

Pas du tout important

Le plus important

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

Le plus important

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

# Evaluation dans un établissement vs national (résultats 2021)

**Visibilité 1** : Visibilité de la friction par les professionnels avant de les toucher

**Sensibilisation 1** : Importance moyenne donnée par les patients / résidents à la friction des soignants avant de les toucher

**Visibilité 2** : Déclarant avoir reçu une information sur les moments où ils doivent faire une hygiène des mains

**Sensibilisation 2** : Importance moyenne donnée par les patients / résidents sur le fait de recevoir des informations sur leur hygiène des mains

**62.5% des patients / résidents interrogés pensent qu'ils doivent contribuer à évaluer l'hygiène des mains des professionnels**

2 populations de patients aux besoins différents :

- **ceux pour qui s'est évident et ne ressentent pas le besoin d'avoir une information sur l'HdM**
- **ceux qui ne savent pas / n'osent pas**

# Sur quoi est-il possible de travailler ?



**1/ Information du patient /visiteurs**

**2/ Sensibilisation des soignants à l'information des patients**

**3/ Poursuite actions sur 0 bijoux et HdM des professionnels**

**L'intérêt de cet indicateur => une autre manière d'aborder les soignants pour leur parler de leur HdM ?**

## Projet information des patients en SSR

Journée mondiale hygiène des mains

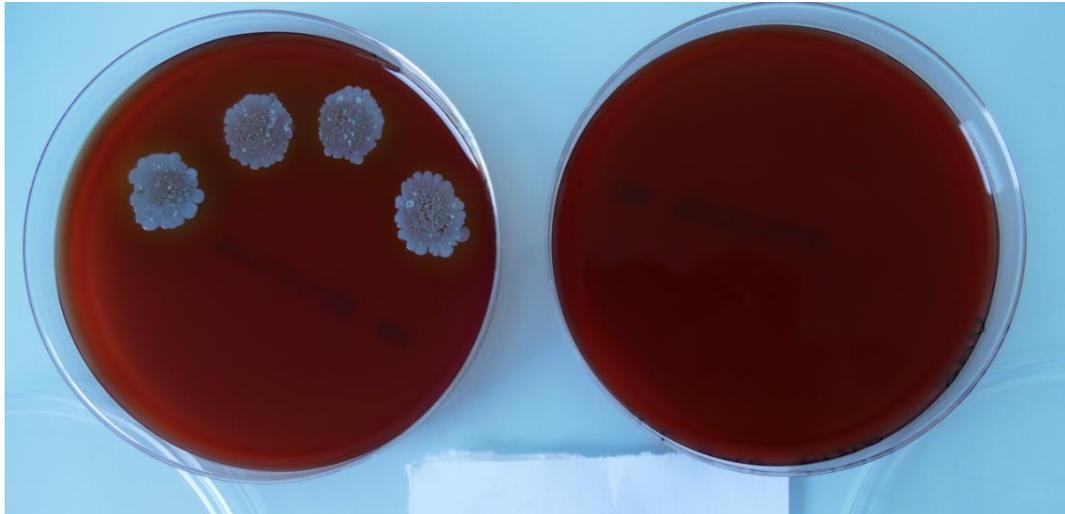
- Animations au sein du service (jeux, boîte à coucou, vidéos)
- Flyer / Questionnaire patient
- Boîtes de pétri
  
- retour des boîtes de pétri + questionnaire satisfaction



## Boites de pétri

**AVANT  
SHA**

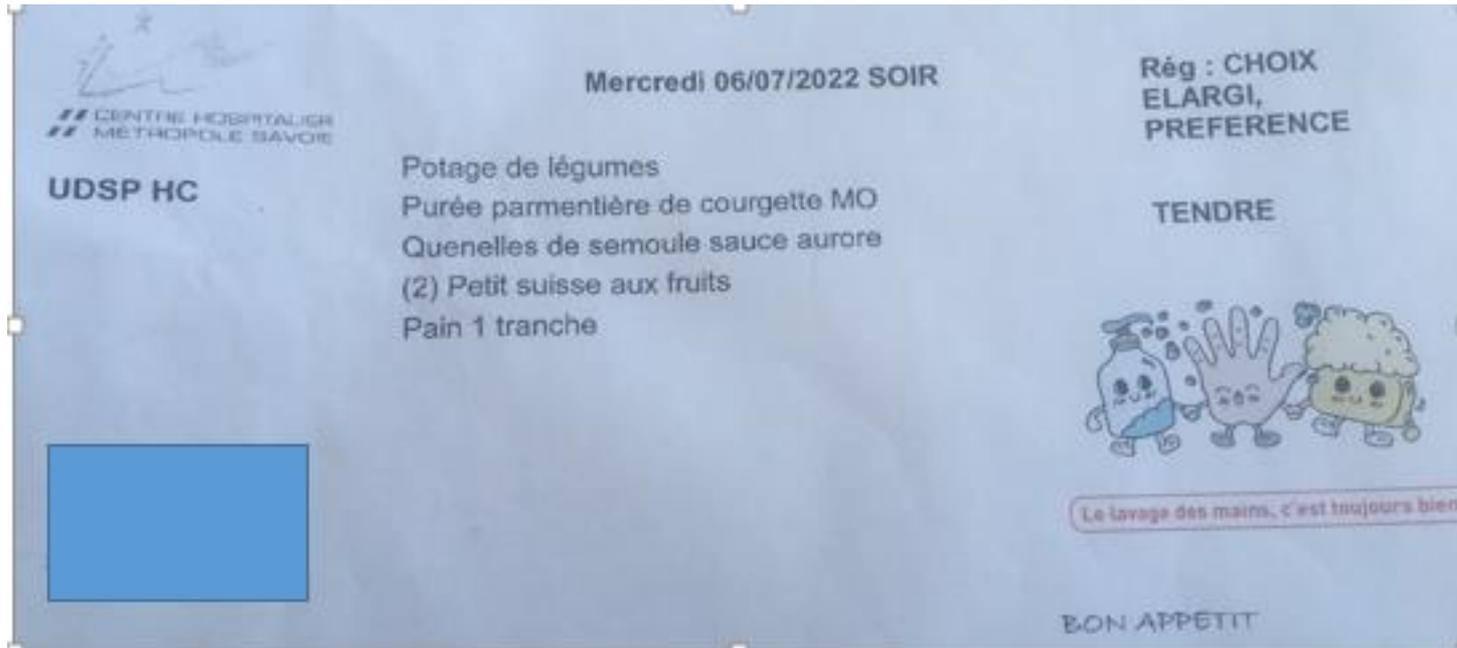
**APRES  
SHA**



## Retour des boîtes de pétri + questionnaire satisfaction

- ⇒ Patients qui ont **tendance à moins se laver les mains à l'hôpital qu'à la maison** (« j'ai pas les mains sales »)
- ⇒ À la question « **citer les moments où il faut se laver les mains** » plusieurs ont **oublié les toilettes ...**
- ⇒ **Connaissance de la SHA** (en lien avec le COVID ?)

## Information sur les plateaux repas



Peu visible



# En EHPAD, à l'entrée : totem + pas au sol

Dans le cadre d'un appel à projet (EHPAD)



**PRENEZ SOIN DE VOS PROCHES**  
en limitant la diffusion  
des épidémies hivernales

 **Lavez-vous les mains  
au gel hydroalcoolique**  
au moins à votre arrivée  
et votre départ

 **Portez un masque**  
pendant toute votre visite,  
surtout au contact avec  
les résidents

**SI VOUS ÊTES MALADES**  
différez votre visite  
(rhume, grippe, gastro-entérite...)

**Comment se transmettent  
les maladies hivernales ?**

 Par les postillons

 Par les mains



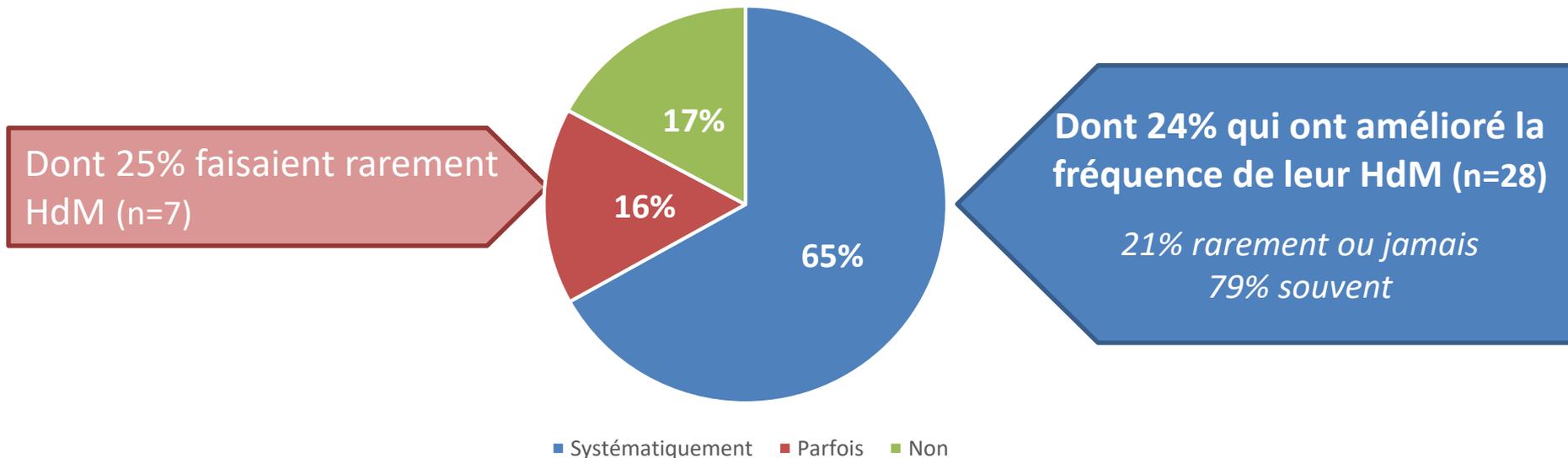
GHI  
SAVOIE - BELLEY



## Les représentations des gens ne sont pas forcément prédictives de leur comportement

Parmi ceux qui ont vu le totem (98%) :

Incitation à faire une HdM (si le totem a été vu)



**Au total, on estime que la présence du totem a permis d'augmenter la fréquence d'HdM pour 29% des visiteurs**

## Réflexion sur mise à dispo flyer dans les chambres

**Objectif : permettre aux patient d'avoir de l'info en autonomie**

**Incitation des soignants à parler de l'HdM**

**Incitation des patients à demander aux soignants**

# Hésitations et diff

Quelle forme ? (à la f

Stickers collé sur ac  
bionettoyage (plusi



A la maison comme à l'hôpital :  
L'hygiène des mains c'est fondamental  
Parlez-en aux soignants !

Plus d'information ici : 

## Quand se laver les mains ?

-  Avant de manger
-  Après être allé au WC
-  Après avoir utilisé un bassin ou urinal
-  Après avoir toussé ou éternué
-  **Pour les visiteurs :** avant et après s'être occupé d'un proche

L'hygiène des mains, c'est toujours bien, suivez la recette !

 1 pression de gel

 30 secondes de friction

autour sur SHA



## Lieu de mise à dispo de SHA en chambre

- support sur la table de nuit ?
- directement posé sur adaptable ?

Permet accès aux soignants

Permet l'accès aux patients sans bouger du lit

**Tests dans des services mais retours parfois variable  
=> s'adapter aux « envies » du service**

## Sessions de sensibilisation des professionnels à l'HdM des patients

- Questionnaire professionnels (+ rendu)
- + flyer à dispo dans les chambre
- + mise à dispo de SHA dans les chambres (hors addicto)



## Statistiques patients/résidents



## Statistiques patients/résidents



**Visibilité 1** : Visibilité de la friction par les professionnels avant de les toucher

**Sensibilisation 1** : Importance moyenne donnée par les patients / résidents à la friction des soignants avant de les toucher

**Visibilité 2** : Déclarant avoir reçu une information sur les moments où ils doivent faire une hygiène des mains

**Sensibilisation 2** : Importance moyenne donnée par les patients / résidents sur le fait de recevoir des informations sur leur hygiène des mains

**76.9% des patients / résidents interrogés pensent qu'ils doivent contribuer à évaluer l'hygiène des mains des professionnels**

**Evolution du score entre la campagne 2024 et 2025 😊**

## Au total



**Tout est possible !** *Ou du moins bcp de choses ☺*

### **S'adapter aux besoins des patients ...**

- Besoins d'information différents
- Besoin de SHA constant
- Sources d'information multiples
- Intérêt des nudges pour aider les comportements (visiteurs)

### **S'adapter aussi aux envies des services**

**Mais il y a des vraies marges de progression**



Merci de votre attention



oui  
nide  
iou



## Critères d'inclusion des patients

Patient résidant en France, ayant accepté de donner son adresse e-mail à l'établissement de santé, et :

- ➔ Ayant eu un séjour en hospitalisation complète, dans une unité fonctionnelle de court séjour de médecine, de chirurgie ou d'obstétrique pour adulte ou en pédiatrie, d'une durée minimale de 48 heures (= 2 nuits consécutives au moins passées en hospitalisation).
- ➔ Quel que soit le mode d'admission dans l'unité fonctionnelle ou secteur d'activité (direct, en urgence, par mutation interne) et le caractère mono ou multi séjour hospitalier.
- ➔ Etant sorti de l'établissement de santé après une hospitalisation, et dont la destination de sortie est le domicile (incluant les maisons de retraite et les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)).



## Critères d'exclusion des patients

Patient décédé pendant le séjour.

Patient ne résidant pas en France.

Patient n'ayant pas accepté de donner son adresse e-mail à l'établissement de santé, ou n'ayant pas d'adresse e-mail.

Patient dont le séjour ne remplit pas les critères d'inclusion (Cf. critères d'inclusion) :

- ➔ Exemple : patient hospitalisé en Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR), unités de soins de longue durée (USLD), unités hospitalières sécurisées interrégionales (UHSI), unités sanitaires et chambres sécurisées, hospitalisation de jour, hospitalisation à domicile (HAD), en santé mentale etc...).
- ➔ Destination de sortie différente du domicile : transfert externe de l'entité juridique vers un autre établissement de santé

Patient ayant été hospitalisé de façon anonyme ou confidentielle (accouchement sous X, etc...).

Patient étant des nouveaux nés hospitalisés en maternité quand ceux-ci sont enregistrés séparément de leur mère dans le système d'information hospitalier (SIH).

Patient dont la dernière unité fonctionnelle d'hospitalisation avant la sortie est : unités d'hospitalisation de courte durée, zones de surveillance de courte durée, réanimation, soins continus, soins intensifs, néonatalogie (sans passage dans une unité de MCO par la suite au cours de la même hospitalisation).

Tableau 1 : Structure du fichier

Nom de la variable	Taille max	Format de la variable
Finess Géographique où le patient a été hospitalisé	9	9 CHIFFRES
Adresse e-mail du patient	100	xxx@xxx.xx
Année de naissance du patient	4	AAAA
Sexe du patient	1	1=homme 2=femme
Date d'entrée du patient dans l'établissement de santé	10	JJ/MM/AAAA
Date de sortie du patient dans l'établissement de santé	10	JJ/MM/AAAA
Enquête	6	MCO48H
Pole ou service	100	Texte libre sans point-virgule. Peut rester vide

**[Haute Autorité de Santé - Mesure de l'expérience rapportée par les patients sur l'hygiène des mains](#)**

**[Expérimentation questionnaire expérience patient « hygiène des mains » Notice explicative : Déposer des e-mails de patients sur la plateforme pilote e-Satis](#)**

**[Microsoft Word - IQSS 123 NOTE DE CADRAGE HDM\\_VF](#)**

Début 2024 : Appel à projet de la CNAM  
**Vaccination contre la grippe, COVID-19 et gestes barrière**  
Obj : augmenter couverture vaccinale et favoriser GB

Public cible :

- **Personnes éligibles à la vaccination grippe et COVID-19**
- **II<sup>rem</sup>ent professionnels de santé éligibles et en I<sup>ère</sup> ligne pour convaincre les patients**

Types d'action :

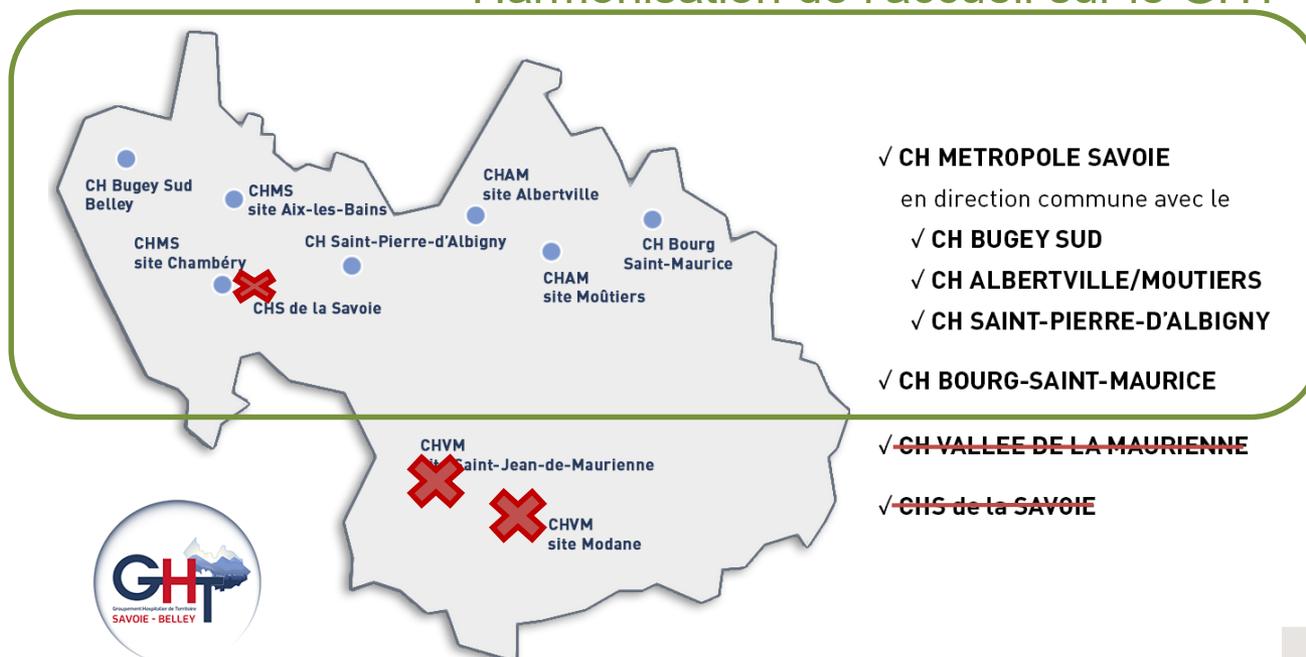
- **Promotion vaccination auprès des assurés ciblés ou des professionnels de santé**
- **Promotion des gestes barrières**

Calendrier : **période de campagnes annuelles de vaccination**

Promotion des gestes barrières pour la saison hivernale en EHPAD sur  
le GHT Savoie Belley

- 7 établissements (15 EHPAD)
- 2 axes de travail
- 10 398 € alloués

## Harmonisation de l'accueil sur le GHT



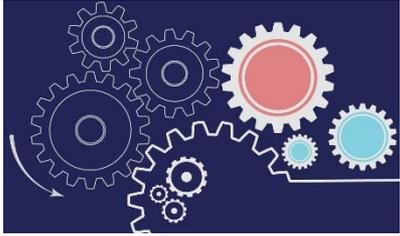
# Constat



**Impact des visiteurs sur la santé des résidents**

**Lieu de soins vs lieu de vie**

**Difficultés de communication et application des mesures barrières**



## Travailler l'environnement à l'entrée des EHPAD afin de faciliter la réalisation des gestes barrières



### Environnement favorable à la réalisation des gestes barrières

- Totem SHA visible
- Nudges pour « aller vers »

### Information des visiteurs

- Visible
- Indépendant des soignants
- Modulaire



## En pratique



**Après réception de l'accord et budget**

**Présentation du projet à l'encadrement**

**Travail avec l'ensemble des EOH des etb participants**

- choix du totem
- nudge
- Définition « information » à destination des visiteurs

**Recensement et réflexion pour chaque entrée d'EHPAD**

# Nudges - #dequoionparle ?

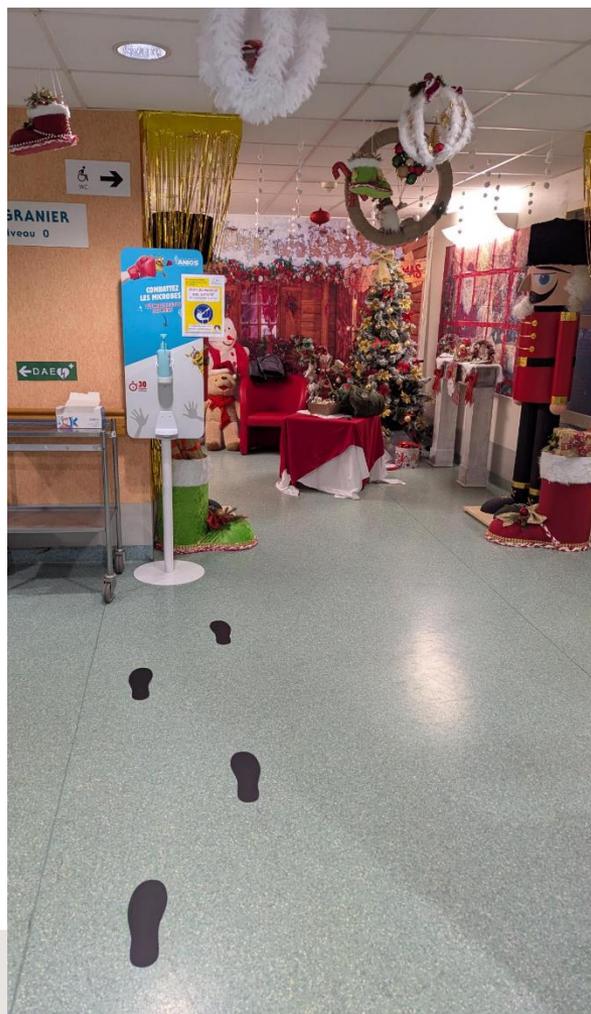
## Outil « coup de pouce »

*Suggestion indirecte*

*Incite à la prise de décision ou modification du comportement sans contrainte  
Surtout efficace en lien avec les émotions positives suscitées*



# Exemples de réalisation



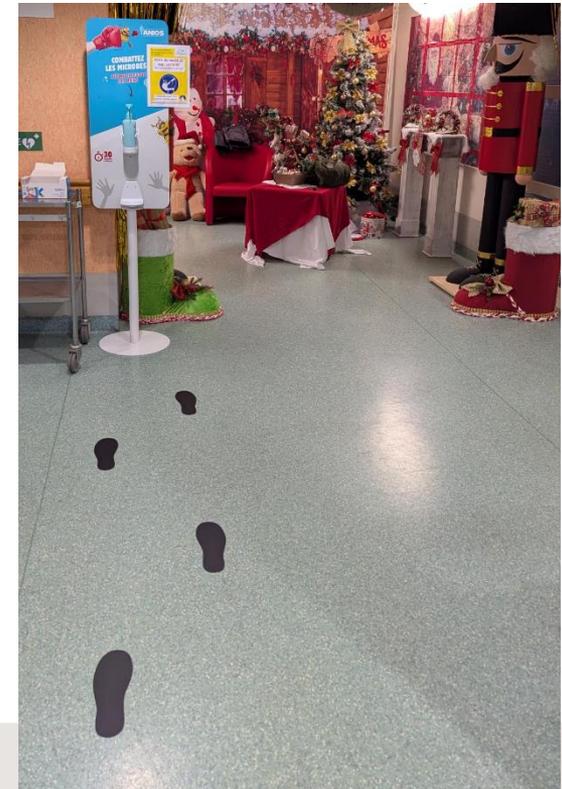
# Choix du groupe de travail

## Totem SHA « mécanique »

- pas de piles à changer, fiabilité ...
- format 500 mL (choix des services : déjà disponible)

## Pas au sol pour « aller vers »

- antidérapant et résistant au lavage
- noir pour s'adapter sur tous les sols





**Toutes les EHPAD équipées au 15/12/2024  
Juste à temps pour les épidémies hivernales**

...

**Mais pas de kakémonos disponibles pour l'hiver 2024/2025  
suite à des difficultés techniques**



**PRENEZ SOIN DE VOS PROCHES**  
en limitant la diffusion  
des épidémies hivernales



**Lavez-vous les mains  
au gel hydroalcoolique**  
au moins à votre arrivée  
et votre départ



**Portez un masque**  
pendant toute votre visite,  
surtout au contact avec  
les résidents

**SI VOUS ÊTES MALADES**  
différez votre visite  
(rhume, grippe, gastro-entérite...)

**Comment se transmettent  
les maladies hivernales ?**



Par les postillons



Par les mains



**Objectif :**

- dispositif amovible =>
- Uniquement en cas de nécessité**
- Visible +++
- Messages simples et pratiques

**Finalelement disponibles ... en Mars 2025**  
**Décision de ne pas les installer**  
**=> Pour hiver 2025/26**



# Combien ça a coûté ?

Actions	Prix TTC
Nudges pas	525
Totems SHA	3150
Kakémonos	1620
<b>Total</b>	<b>5295 €</b>

## Plus le temps EOH :

- 2 réunions de travail inter EOH
- Installation des 15 totems + pas sur site
- Lien avec la communication pour kakémono
- Démarchage imprimeur pour les nudges
- Présentation du projet, coordination, dépôt et suivi auprès de la CPAM ...

# Fin de l'hiver : Evaluation de l'action

Objectif : vérifier l'effet de l'intervention (pas + totem)

Questionnaires mis à disposition aux entrées

Nom EHPAD : _____ Date : _____	
Depuis quand fréquentez-vous l'établissement ? : <input type="checkbox"/> avant décembre 2024 <input type="checkbox"/> après décembre 2024	
A quel point pensez-vous important de faire une hygiène des mains avant de rentrer dans l'établissement ?	<input type="checkbox"/> Inutile <input type="checkbox"/> Peu important <input type="checkbox"/> Important <input type="checkbox"/> Très important
Habituellement faites-vous une hygiène des mains avant de rentrer dans l'établissement quand vous venez pour une visite ?	<input type="checkbox"/> Jamais <input type="checkbox"/> Rarement <input type="checkbox"/> Souvent <input type="checkbox"/> Toujours
Avez-vous eu une information sur l'importance de l'hygiène des mains au sein de l'établissement ?	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
Si oui, par qui ou par quel biais?	---
Avez-vous remarqué la présence d'un distributeur de gel hydroalcoolique à l'entrée de l'établissement ?	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
Avez-vous remarqué les pas au sol amenant au distributeur de gel hydroalcoolique ?	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
La présence du distributeur et des pas au sol vous a-t-elle incité à faire une hygiène des mains ? (installation en décembre 2024)	<input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> parfois <input type="checkbox"/> systématiquement
Quelles seraient selon vous les actions pour améliorer l'hygiène des mains des visiteurs au sein des EHPAD ?	---
Commentaires : _____	

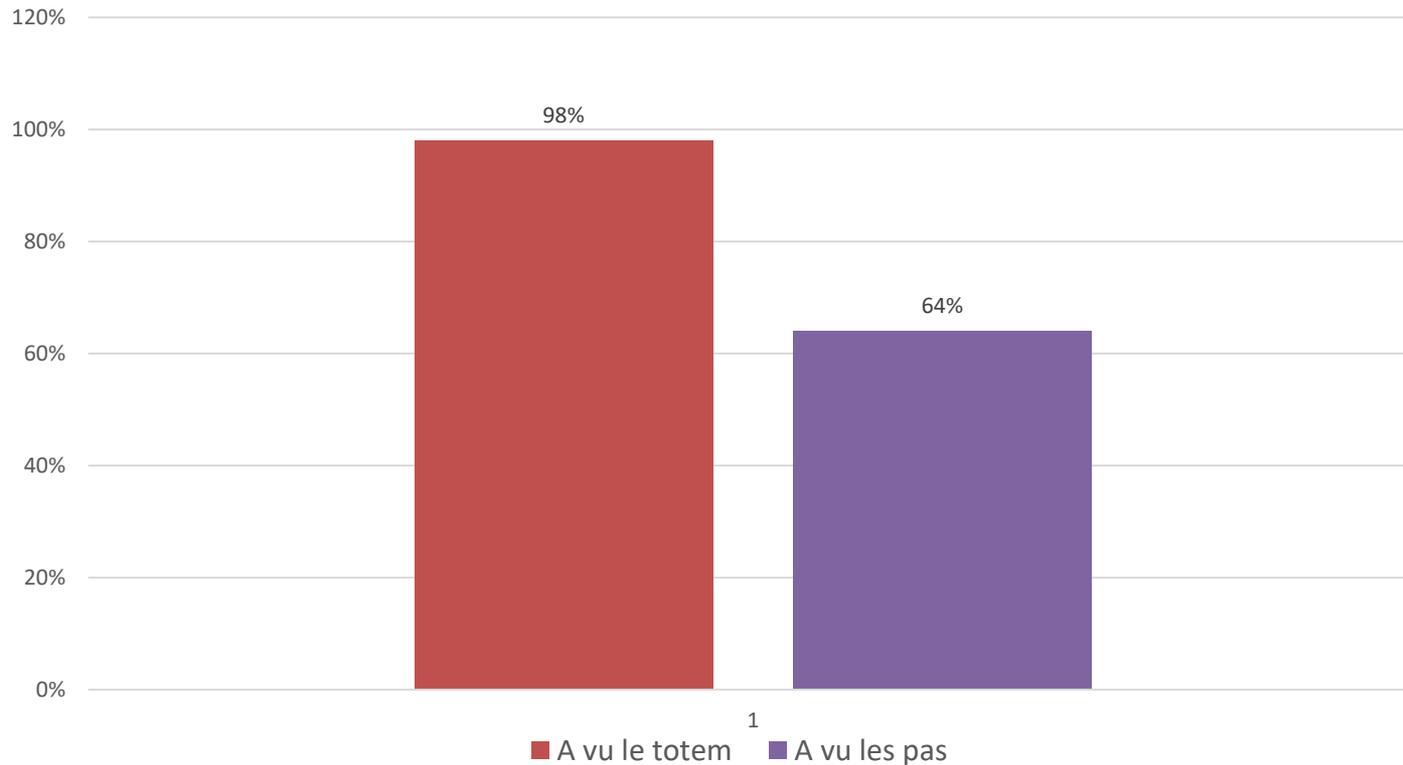
Appel à projet 2024/2025 – EOH-PI (Equipe Prévention des Infections)

Questionnaire Familles et Visiteurs



## 184 réponses, 11 établissements

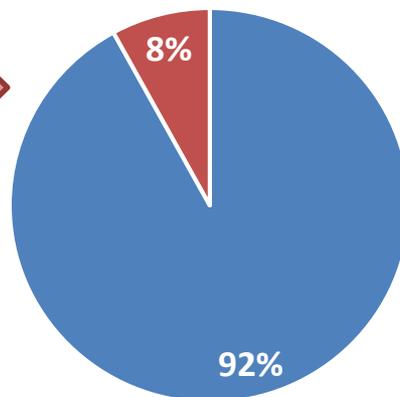
Avez-vous remarqué ?



# Représentations des visiteurs

Pour vous l'hygiène des mains c'est

dont 50% font quand même  
une HdM souvent



dont 7% font une HdM  
rarement ou jamais à l'entrée

■ Très important et important   ■ Peu important ou inutile

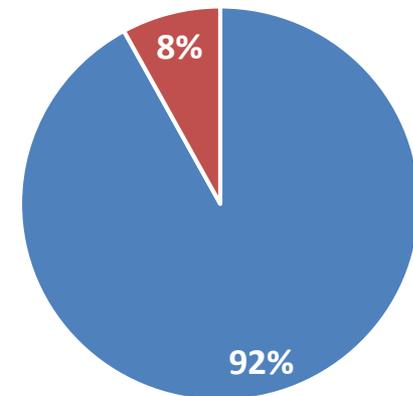
**=> Les représentations des gens ne sont pas forcément prédictives de leur comportement**

HdM = peu ou pas imp + ont vu le totem (n=12)

Toujours aussi peu d'HdM (n=3)

Augmentation de la fréquence HdM (n=4)

Pour vous l'hygiène des mains c'est

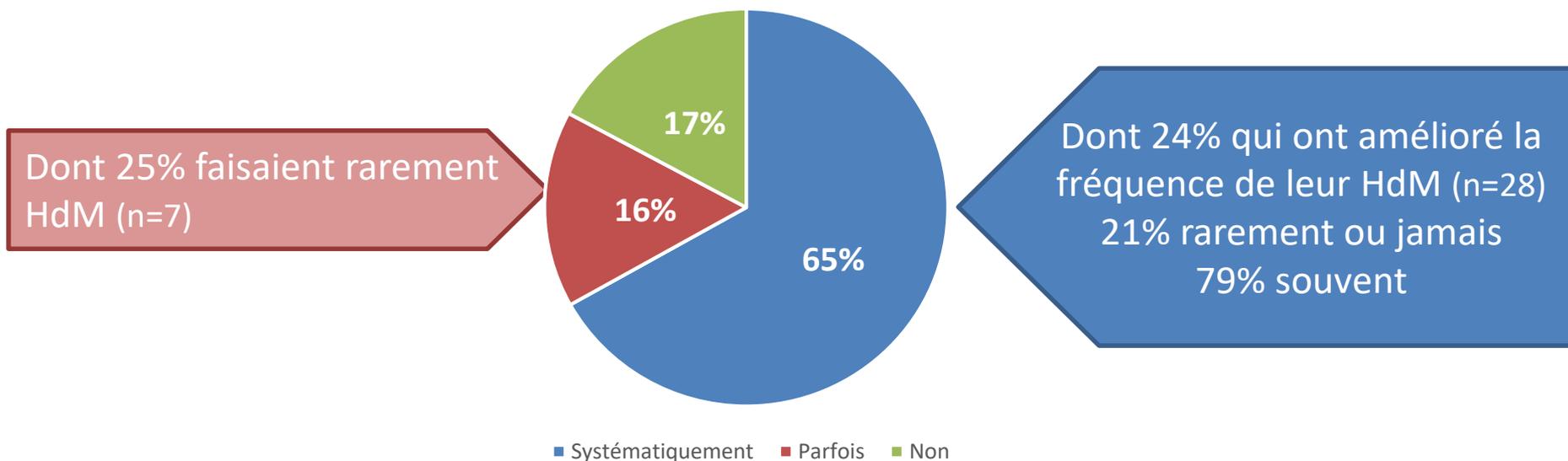


■ Très important et imporant

■ Peu important ou inutile

## Parmi les visiteurs ayant remarqué le totem (98%)

### Incitation à faire une HdM (si le totem a été vu)



**Au total, on estime que la présence du totem a permis d'augmenter la fréquence d'HdM pour 29% des visiteurs**

# Projet supplémentaire

## Equiper une EHPAD avec un distributeur relié à l'ouverture automatique de la porte



# Conclusion

## Action partiellement déployée mais

- ✓ Adhésion de l'encadrement
- ✓ Visibilité au rendez-vous



## 1<sup>ère</sup> évaluation positive

- ✓ Tenue des équipements dans le temps
- ✓ Visiteurs trouvent la thématique importante
- ✓ Effet de l'intervention sur une partie des visiteurs

## A retenir

- ✓ Temps important pour la conduite de projet
- ✓ Importance du timing
- ✓ Implication familles et CVS aurait pu être intéressant
- ✓ Evaluation l'année prochaine de l'impact du kakémono

