

Satisfaction patient et qualité de vie : Résultats d'une démarche d'évaluation dans un établissement d'HAD



Marc Poterre ¹, Matthieu Plichart ¹, Zied Guerfali ², Alexandra Turbellier ³,
Bilyana Courcenet ⁴, Nicolas Gandrille ¹

HAD Fondation Santé Service, Levallois-Perret, Ile-de-France

1- Médecin 2- Responsable Qualité & gestion des risques 3- Responsable relations usagers 4- Médecin DIM

Contexte et objectifs :

L'Hospitalisation à domicile (HAD) est réputée améliorer la qualité de vie du patient, mais il existe peu de données objectives. Nous avons réalisé en parallèle en 2019 une étude de qualité de vie et une enquête de satisfaction dans notre établissement. Ces deux études ont été à l'origine d'une démarche de construction d'outils plus structurés de la mesure de l'expérience patient.

Enquête annuelle de satisfaction n = 400

Méthodes :

Questionnaire par courrier à un échantillon de 1000 patients représentatifs pris en charge dans l'année précédente

Résultats :

- 96 % étaient satisfaits ou très satisfaits de la qualité des soins
- 85 % de l'organisation de l'HAD
- 96 % accepteraient une autre prise en charge en HAD

Limites :

- 1 seule enquête par an
- Echantillonnage
- Taux de retour de 40 %
- Peu qualitatif

Harmonisation du questionnaire annuel avec le questionnaire de sortie inséré dans le Livret d'accueil du patient.

Projet Exsatis-HAD

Projet en cours de numérisation des questionnaires, accessibles par un QR-code apposé sur le dossier patient du domicile

→ Objectifs :

- recueil au fil de l'eau, complémentaire des questionnaires annuels et de sortie
- toucher une population différente de celle des questionnaires papier

En 2024 :

Extension du recueil digitalisé aux aidants des patients pris en charge dans notre HAD

2019

Etude FeelHAD n = 488

Méthodes :

Durant 3 semaines, remise d'un questionnaire EQ-5D-3L aux patients par les IDE et aides-soignants lors d'un passage au domicile

Résultats* :

- Score EVA moyen de l'état de santé perçu 58,75 avec de grandes différences selon les populations
- Meilleurs scores : post-chirurgie 70 ; chimiothérapie anticancéreuse 66
- Scores les plus dégradés : soins palliatifs 49 ; insuffisances d'organes sévères 48
- 10 % des femmes enceintes avaient un score < 30
- Les patients stomisés étaient très affectés dans les 5 dimensions de l'EQ-5D (85 % anxiété-dépression, 82 % activités courantes ; 92 % douleurs-gêne ; 63 % mobilité ; 62 % autonomie)

2022

Etude STOMHAD

Mesure de la qualité de vie des patients porteurs de **colostomie ou d'iléostomie** en HAD (échelle EQ-5D + questionnaire spécifique portant sur tous les aspects de la stomie : plaie & appareillage – douleurs – psychologie – image de soi – relations sociales). 58 patients recrutés - analyse en cours

2023

Etude AQOLHAD

Mesure de la qualité de vie des patients et de leur aidant principal en HAD. 243 patients et 170 aidants ont répondu durant l'été 2023. Analyse en cours

* La recherche clinique au domicile comme outil d'amélioration des pratiques : l'étude FeelHAD. Poterre M, Franzin-Garrec M, Gandrille N. Soins 2022 ;864

Conclusions :

L'HAD a permis de transférer avec succès des soins techniques au domicile. Ce transfert a toutefois un coût psychologique et social pour le patient et pour son entourage.

Cette série d'études rappelle que l'on peut être fortement satisfait des soins prodigués et ne pas se sentir bien. Elle nous encourage à viser l'amélioration de la qualité de vie autant que la qualité des soins lors de l'élaboration de nos modes opératoires, et illustre parfaitement l'utilité d'associer PREMS et PROMS dans notre démarche.

Celle-ci nous a permis de mettre en place des actions d'amélioration de nos pratiques et de l'offre de soins de bien-être.

Notre regard se tourne à présent vers les aidants, qui, en HAD, sont un des piliers de la réussite de la prise en charge au domicile.