

Dans la perspective de notre prochaine visite de certification (Référentiel V2025), cette évaluation a pour objectif de faire le point sur l'engagement du patient en s'appuyant directement sur la Fiche Pédagogique

Vos réponses permettront d'identifier les notions maîtrisées et celles nécessitant une sensibilisation lors de nos prochains staffs. Merci de votre implication dans cette démarche qualité !

Identité

1. NOM ET Prénom *

2. Lieu de travail *¹

QUIZZ Engagement Patient

3. Quelle est la définition de l'Expérience Patient' selon la HAS ? *¹

- ☐ C'est uniquement la note de satisfaction donnée à la sortie
- ☐ L'ensemble des interactions et situations vécues par une personne ou son entourage au cours de son parcours de santé.
- ☐ C'est le rapport médical écrit par le médecin à la fin du séjour.

4. Quelle est la différence entre les indicateurs PREMs et PROMs ? *¹

- ☐ Les PREMs mesurent l'expérience (ex: accueil, communication) alors que les PROMs mesurent les résultats de soins perçus par le patient (ex: douleur, qualité de vie).
- ☐ Les PREMs sont pour les médecins et les PROMs pour les infirmiers.
- ☐ C'est exactement la même chose, seul le nom change selon les logiciels.

5. Qu'est-ce qu'un Patient Partenaire ? *¹

- ☐ Un patient qui se plaint tout le temps.
- ☐ Un patient qui a développé des compétences et savoirs issus de son expérience de vie avec la maladie et qui les partage.
- ☐ Un patient qui a fait des études de médecine avant de tomber malade.

6. Concernant le dispositif national e-Satis, quand le patient reçoit-il le questionnaire ? *¹

- ☐ Le jour même de son admission.
- ☐ 2 semaines après sa sortie, par mail.
- ☐ 6 mois après la sortie, par courrier postal.

7. Quel est le rôle des Représentants des Usagers (RU) dans la gestion des plaintes et réclamations ? *¹

- ☐ Ils ne sont pas concernés par les plaintes individuelles.

- ☐ Ils doivent juste lire les courriers sans donner d'avis.
- ☐ Ils sont informés des plaintes/réclamations, participent à l'analyse et peuvent proposer des actions d'amélioration.

8. Dans le cadre de l'engagement individuel, comment les proches/aidants peuvent-ils intervenir ? *¹

- ☐ Ils peuvent participer à l'élaboration du projet de soins, avec l'accord du patient.
- ☐ Ils ont le droit de décider à la place du patient sans son avis.
- ☐ Ils sont obligés de réaliser les soins de toilette à l'hôpital.

9. Pour favoriser l'engagement, l'établissement doit informer le patient sur Mon Espace Santé. De quoi s'agit-il ? *¹

- ☐ D'une salle d'attente VIP.
- ☐ Du carnet de santé numérique sécurisé permettant au patient de gérer ses données.
- ☐ D'un espace fumeur dans le jardin de l'hôpital.

10. Quelle distinction faites-vous entre la Personne de Confiance et la Personne à Prévenir ? *¹

- ☐ C'est la même chose.
- ☐ La personne à prévenir est contactée pour la logistique (entrée/sortie), la personne de confiance accompagne les décisions médicales.
- ☐ La personne de confiance gère les finances du patient.

11. Comment l'établissement peut-il mobiliser l'expertise des patients au niveau COLLECTIF (organisation) *¹

- ☐ En leur demandant de faire le ménage.
- ☐ En les intégrant dans la co-construction des parcours de soins ou la formation des professionnels.
- ☐ En leur demandant de financer les nouveaux équipements.

12. En matière de gestion des risques, quel est un signe fort de l'engagement des usagers ? *¹

- ☐ Les usagers n'ont pas accès aux informations sur les risques.
- ☐ Le patient ou sa famille sont informés lors de la survenue d'un Évènement Indésirable Associé aux Soins (EIAS).
- ☐ L'établissement cache les erreurs pour ne pas inquiéter.

Les ressources mobilisées**13. Pour répondre à ce quizz, vous ***

- ☐ avez lu la fiche pédagogique de la HAS- Engagement Patient
- ☐ avez demandé l'aide de l'IA
- ☐ avez fait confiance à votre talent

* : La réponse est obligatoire.

¹: Ne cocher qu'une seule option.

Les résultats (source : fiche pédagogique HAS-> Engagement Patient)**Question 1 -> : B**

L'expérience est la perception globale du vécu (interactions, organisation, environnement), influencée par l'histoire de vie du patient. Elle dépasse la simple satisfaction (Page 2).

Question2-> A

PREMs (Patient-Reported Experience Measures) évaluent le vécu du parcours. PROMs (Patient-Reported Outcome Measures) évaluent le résultat de santé perçu par le patient (Page 2).

Question 3->: B

Le patient partenaire mobilise son 'savoir expérientiel' pour aider ses pairs, former des soignants ou améliorer l'organisation des soins (Page 2).

Question 4-> B

Concrètement, 2 semaines après sa sortie, le patient reçoit un mail contenant un lien pour répondre au questionnaire e-Satis (Page 2).

Question 5-> C

La gouvernance doit s'assurer que les RU disposent des informations (plaintes, EIG, enquêtes) pour participer à l'analyse et proposer des améliorations (Page 7, critère 1.4-06).

Question 6-> A

Avec l'accord du patient, les proches et/ou aidants sont une ressource précieuse (habitudes, besoins) et peuvent s'impliquer dans le projet de soins (Page 3 et 5).

Question 7-> B

La gouvernance doit promouvoir l'information des patients sur l'accès à leur profil 'Mon espace santé' et leurs droits d'opposition (Page 4)..

Question 8-> B

L'établissement doit s'assurer que le patient connaît la différence. La personne de confiance a un rôle consultatif spécifique sur les décisions de soins (Page 5).

Question 9-> B

L'expertise patient est mobilisée pour des démarches collectives : relecture de documents, RMM, co-construction de parcours, formation des pros (Page 5).

Question 10-> B

La gestion des plaintes, réclamations et la déclaration des EIG avec information du patient lors de la survenue d'un EIAS sont des attendus (Page 4, Critère 3.1-04).