

**ENQUETE SUR LA
DEMARCHE QUALITE
DE SOINS :**

*A propos d'une expérience à l'unité
fonctionnelle de psychiatrie des Urgences
du CHU de Caen, présentée dans le cadre
du 5^e congrès mondial de l'association
internationale de l'urgence psychiatrique
les 15, 16 et 17 octobre 1998
à Bruxelles (Belgique).*

A. CONNAN ; A. DESMOULINS ; M. ANNONI ; M. BISSON ; C. PROVOST ;
C. SARTCHAMI ; I. DUPONT ; F. CHASTANG

Expérience menée à l'UF des Urgences Psychiatriques du Département d'Accueil et de
Traitement des Urgences du CHU de Caen -Avenue Côte de Nacre - 14033 CAEN CEDEX

☎ 02.31.06.31.06

Fax 02.31.06.45.21

I - INTRODUCTION

Une enquête sur la démarche qualité de soins a été réalisée aux Urgences psychiatriques du CHU de Caen sur une période de deux mois allant de juin à juillet 1997. Cette enquête a été menée à la fois auprès des patients et/ou des accompagnateurs et des soignants psychiatres et infirmiers psychiatriques. Ayant été amenés à présenter le questionnaire utilisé auprès des accompagnants et patients venant aux Urgences pour un problème psychologique, il nous est apparu intéressant de fournir les résultats de cette enquête et ses réflexions.

II - METHODOLOGIE

Le questionnaire fut présenté aux patients et à leur(s) accompagnateur(s) (famille, amis) après l'entretien psychiatrique. Cette enquête fut proposée aux patients dont l'état de santé, de conscience le permettait (patients calmes, cohérents). Une présentation de l'enquête était alors faite (en précisant que celle-ci était anonyme) ainsi qu'une proposition d'aide à remplir le questionnaire. Celui-ci comportait **12 points** centrés sur la qualité de l'accueil, sur les diverses informations transmises aux patients et à sa famille (concernant le traitement, l'orientation, le suivi et les services sociaux...).

Ce questionnaire a été également proposé au personnel des urgences, tant permanent que personnel de garde.

Pour chaque question, il fallait choisir entre :

- Très important
- Important
- Non adapté

puis estimer si cela était :

- Parfaitement réalisé 2
- Partiellement réalisé 1
- Totalement absent 0

III - RESULTATS

57 réponses au questionnaire ont été obtenues au terme de l'enquête dont 42 patients psychiatriques et 15 accompagnateurs.

1) Questionnaire patients/accompagnateurs lors de la présentation de l'enquête qualité/soins

Concernant les soins aux patients et aux familles, nous avons pu constater la satisfaction globale de chacun d'être sollicité pour donner son avis notamment sur l'accueil, le traitement, la prise en charge du patient.

Aux questions 1 et 2 portant sur l'accueil du patient aux Urgences, les patients et accompagnateurs sont à environ 83 % satisfaits.

Aux questions 3 et 4 portant plus particulièrement sur l'information des traitements reçus, on enregistre des pourcentages plus modérés mais il est à noter que ces questions ne nous semblent pas appropriées au service des Urgences.

Aux questions 5 et 6 concernant l'information du malade et de sa famille sur son orientation, on obtient des résultats montrant une satisfaction globale (75,4 % et 61,4%).

Aux questions 7, 8 et 9, portant sur la prise en charge, aux Urgences, des familles, les résultats tournent autour de la moyenne (environ 50 %).

A la question 10 concernant l'existence d'une discussion entre soignants et soignés pour l'orientation, le résultat obtenu montre une nette satisfaction (71,9 %).

Enfin aux questions 11 et 12 proposées aux patients et accompagnateurs se rapportant aux différents suivis possibles après leur sortie, les résultats sont très peu satisfaisants (aux alentours de la moyenne).

2) Questionnaire/personnel lors de la présentation de l'enquête qualité

L'ensemble de l'équipe de psychiatrie a accepté unanimement l'enquête. Nous avons rencontré une difficulté méthodologique quant au manque de clarté des items et la complexité du mode de cotation.

Aux items concernant l'accueil, la moitié des soignants considèrent ces deux questions très importantes mais incorrectement réalisées (50 % environ).

Aux questions 3 et 4 relatives aux informations sur le traitement reçu, la majorité du personnel permanent a estimé que ces deux questions étaient inadaptées dans le service des Urgences, où nous n'instituons pas de traitement au long cours.

Aux questions 5 et 6 concernant l'information sur l'orientation du malade, on note une satisfaction globale du personnel (91,7 %, 70,8 %). Par rapport à la question 6, il faut préciser que l'information donnée aux familles se fait en accord avec le patient.

Quant à la question 10, sur l'implication du patient dans la décision d'orientation, le personnel estime ces items très importants mais partiellement réalisés.

Pour les questions 7, 8 et 9, portant sur l'aide et le soutien aux familles, les résultats obtenus avoisinent la moyenne. Le personnel souligne l'importance de ces items mais remarque aussi une réalisation partielle.

Aux questions 11 et 12, en rapport aux orientations possibles après le sortie, on note une satisfaction globale des soignants par rapport à l'importance des items et à leur mise en pratique.

3) Comparaison patients/soignants

A la lecture du tableau comparatif, on peut constater un décalage entre les résultats soignants obtenus et ceux des patients (usagers) mais aussi des corrélations au niveau des résultats.

Dans un premier temps, aux questions portant sur l'accueil des patients, on remarque que la satisfaction est beaucoup plus importante de la part des usagers (les usagers sont moins critiques que les soignants).

Une différence significative est notée entre soignants et usagers quant à l'implication des familles dans le traitement (Q 9) : en effet uniquement 17 % des soignants pensent que ceci est réalisé aux Urgences (contre 42 % usagers). Cependant, nous pouvons nous demander si cet item est indiqué au sein des Urgences, de même que pour les questions 3 et 4 précédemment évoquées.

Par ailleurs, on a vu que les soignants étaient deux fois moins satisfaits que les patients quant à la participation ou non de l'équipe et du patient à la décision d'orientation (Q10).

Pour les questions portant sur l'information procurée aux familles, si les résultats sont à peu près identiques dans les deux groupes, ils sont cependant, on le voit, à perfectionner (uniquement 50 % de satisfaction, Q7 et Q8).

Enfin, même si les différences ne sont pas significatives, on note, pour une fois, l'insatisfaction plus importante (56 %) des usagers sur l'information que l'on donne aux familles en cas de rechute (Q 12).

IV - ELEMENTS DE REFLEXION

Nous avons pu constater une satisfaction globale tant de la part des familles et des patients que de la part des soignants d'être sollicités pour une enquête sur la démarche de qualité. Néanmoins, il a été précisé, de la part de chacun, une difficulté de méthode de cotation et dans la clarté des items.

En tant que personnel permanent des Urgences, les résultats obtenus nous permettent de connaître l'avis des patients et des familles sur les prestations offertes. Une satisfaction plus importante des usagers est à noter pour les items tels que l'accueil, l'orientation, ce qui démontre que ces prestations conviennent aux patients même si les soignants estiment qu'elles sont encore à améliorer.

Cette enquête montre aussi les points faibles à améliorer comme l'information faite aux familles. On peut poser l'hypothèse que les familles de part l'attente qu'elles « subissent » aux Urgences, ne retiennent pas toujours l'information que nous leur donnons. On peut également prendre en compte la difficulté d'accepter l'hospitalisation d'un proche en milieu psychiatrique.

Suite aux résultats, nous fûmes amenés à modifier certains points de notre pratique ; nous essayons de passer le maximum de temps possible auprès des familles afin que celles-ci puissent exprimer leur ressenti et que nous, soignants, puissions leur expliquer ce qui va se passer dans les instants à venir pour la personne admise dans le service (traitement, temps passé aux Urgences, lieu d'hospitalisation...). Une pièce est spécialement conçue aux Urgences à cet effet. A la sortie de chaque patient des Urgences psychiatriques, nous informons les familles et les patients des services extra-hospitaliers, sociaux qui existent ainsi que les diverses possibilités de suivi à l'extérieur. Enfin, au regard des résultats obtenus, nous procurons aux patients, aux familles... des informations écrites (carte indiquant l'adresse des CMP, n° de téléphone des secteurs correspondants...).

V - CONCLUSION

Cette enquête nous a donc permis de constater qu'il est important de pratiquer des enquêtes sur la qualité des soins afin de connaître l'avis de chacun, tant soignant qu'usagers dans le but de mieux répondre aux attentes des malades et des familles. L'équipe est donc prête à réitérer cette expérience positive.

QUESTIONNAIRE « DEMARCHE QUALITE » INSPIRE DES ITEMS O.M.S.

Pour chaque point, choisissez entre : « Très important », « Important », « Non adapté »

Puis si

- « Parfaitement réalisé » : Notez 2,
- « Partiellement réalisé » : Notez 1,
- « Totalement absent » : Notes 0

1 - Les nouveaux patients doivent se sentir les bienvenus lors de leur admission

2 - Le personnel s'adresse aux patients de manière positive, avec respect, humanité mais fermeté si nécessaire.

3 - Chaque patient ou, à défaut, son représentant du personnel, est clairement informé, avant la mise en route du traitement prévu, de ses buts, de sa durée, de ses risques et de ses effets secondaires prévus, pour pouvoir en discuter.

4 - Des consignes claires concernant les indications et l'utilisation des médicaments sont disponibles par écrit.

5 - Les malades sont tenus informés de leur propre orientation.

6 - Les familles sont tenues informées de l'orientation du malade.

Pour chaque point, choisissez entre : « Très important », « Important », « Non adapté »

Puis si

- « Parfaitement réalisé » : Notez 2,
- « Partiellement réalisé » : Notez 1,
- « Totalement absent » : Notes 0

7 - Il existe une possibilité, pour les familles qui le désirent, de parler du traitement donné au patient avec un membre responsable du personnel soignant.

8 - Aide et soutien sont offerts aux familles qui en ont besoin.

9 - Les familles sont encouragées, sauf situation particulière, à s'impliquer dans le traitement du malade.

10 - L'orientation est discutée par toute l'équipe et avec le patient concerné.

EN CAS DE SORTIE :

11 - Les patients sont parfaitement informés des services sociaux et de suivi disponibles à proximité de chez eux.

EN CAS DE SORTIE :

12 - Les familles sont informées des mesures à prendre en cas de rechute ou de réapparition des symptômes.

ELEMENTS DE REFLEXION

SATISFACTION GLOBALE

- patients / familles
- soignants

MISE A JOUR DE POINTS FAIBLES A AMELIORER

- exemple : Information aux familles à perfectionner

d'où une

MODIFICATION DE CERTAINS POINTS DE NOS PRATIQUES

- Essai de meilleure prise en charge des familles
- Informations orales et écrites sur les possibilités de suivi extérieur