

Paper of the Month #13 - Fondation pour la Sécurité des Patients Suisse

Raleigh VS, Hussey D, Seccombe I et al.:

Do associations between staff and inpatient feedback have the potential for improving patient experience? An analysis of surveys in NHS acute trusts in England
Quality & Safety in Health Care 2009; 18: 347-354

Thème: correspondance entre les avis des patients et du personnel sur la qualité et la sécurité

Le personnel des établissements de santé représente une source d'information importante pour obtenir des indications sur la qualité et la sécurité et identifier les lacunes et les améliorations potentielles. L'existence d'une correspondance entre les expériences vécues par les collaborateurs et les avis exprimés par les patients est souvent admise de manière implicite, mais les données permettant de l'attester sont rares. Dans leur étude, Raleigh et al. ont examiné cette relation en se fondant sur deux grandes enquêtes menées simultanément auprès des patients et du personnel. Au total, 81 000 patients et 69 500 collaborateurs ont été interrogés dans des établissements de soins aigus de Grande-Bretagne. Les patients ont été priés de donner leur avis sur des thèmes tels que «respect et dignité», «relation entre patient et soignants», «information», «propreté» et «qualité de la prise en charge». De leur côté, les membres du personnel ont été invités à répondre à une série de questions sur leur environnement de travail portant notamment sur les aspects suivants: «soutien des supérieurs hiérarchiques», «disponibilité de matériel pour la désinfection des mains», «disposition à déclarer les erreurs», «formation à la sécurité au travail», «heures supplémentaires» et «stress lié au travail». A l'aide de ces données, les auteurs ont étudié le rapport entre les réponses du personnel (variables indépendantes) et celles fournies par les patients (variables dépendantes), après avoir ajusté au préalable plusieurs facteurs concernant tant les collaborateurs que les patients (âge p. ex.) et pris en compte certaines caractéristiques des institutions (implantation dans une grande ville, statut d'hôpital universitaire, etc.). Les résultats de cette analyse montrent qu'il existe souvent une correspondance directe et significative entre le point de vue des patients et les observations du personnel. Les évaluations des patients concernant la propreté et l'hygiène étaient par exemple nettement meilleures lorsque les collaborateurs de l'hôpital rapportaient avoir accès à suffisamment de matériel pour la désinfection des mains. Le soutien des supérieurs hiérarchiques et la disposition à déclarer les erreurs constituaient en outre deux facteurs importants ayant une influence positive sur plusieurs des aspects commentés par les patients. Globalement, les observations du personnel permettent d'expliquer jusqu'à 59 pour cent de la variance des réponses fournies par les patients.

Les auteurs ne peuvent toutefois prouver l'existence d'un lien de cause à effet entre le vécu du personnel et le point de vue des patients. D'une part, il n'est pas certain qu'il y ait une causalité directe entre ces deux dimensions et, d'autre part, il est difficile de dire qui influence qui. S'il semble évident que les aspects signalés par les collaborateurs ont un impact sur les appréciations des patients, l'inverse est aussi possible: le contact avec un collectif de patients donné peut influencer sur les réponses fournies par le personnel. Quoiqu'il en soit, l'étude fait ressortir que les avis des patients et des collaborateurs concordent sur plusieurs points importants pour la sécurité et la qualité des soins. Lors de l'élaboration de mesures destinées à accroître la sécurité des patients, la prise en compte des résultats des enquêtes réalisées auprès du personnel peut donc contribuer à améliorer également la qualité et la sécurité des soins du point de vue des patients.

PD Dr D. Schwappach, MPH

Directeur scientifique de la Fondation pour la Sécurité des Patients

Lien vers le résumé: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/19812096>

(Pour des raisons de droits d'auteur, nous ne pouvons malheureusement pas reproduire le texte dans son intégralité.)