

QUIZZ

**NE JOUEZ PAS AVEC VOTRE SANTE
TESTEZ VOS REFLEXES SECURITE**



JOURNEE REPRESENTANTS USAGERS OCCITANIE- CPIAS DU 8 MARS 2018

Dr Nathalie Szapiro, ARS

Mr Jean-Michel Bruel, représentant d'usagers, Association François Aupetit



CONTEXTE National de la Semaine Sécurité Patients (SSP)

- Semaine de sensibilisation lancée dans le cadre du Programme National pour la Sécurité des Patients (PNSP), à l'initiative de la DGOS dont l'objectif de sensibiliser l'ensemble des publics sur les enjeux de la sécurité des soins et de favoriser le dialogue entre patients, usagers et professionnels de santé.
- Le thème retenu au niveau national pour 2017 est :
« Usagers, soignants : partenaires pour la sécurité des patients »
- La DGOS souhaite mettre l'accent sur des actions et événements conçus dans une logique de partenariat entre les usagers, leurs représentations et les professionnels de santé.

CONTEXTE Régional de la SSP 2017

Au sein d'autres actions, l'ARS propose la construction et mise à disposition d'outils pour promouvoir la culture de sécurité chez tous les publics, en partenariat avec la Commission Spécialisée Droits des Usagers de la CRSA

ENJEUX et OBJECTIFS:

- ↘ *Sensibiliser l'ensemble des publics sur les enjeux de la sécurité des soins, responsabiliser les usagers/patients pour les aider à devenir acteurs et favoriser le dialogue entre patients, usagers et professionnels de santé dans une dynamique régionale.*
- ↘ *Ce quizz a vocation à être diffusé tout au long de l'année même si le lancement de l'action a coïncidé avec la Semaine Sécurité des Patients 2017*

QUIZZ: Méthode de travail

- ↘ Co-construction du quizz en partenariat usagers/professionnels de santé/ARS : groupe de travail qui a rassemblé des usagers et l'ARS, puis élargi en fonction des thèmes pressentis à des professionnels de santé experts pour sécuriser les réponses

QUIZZ: modalités de diffusion

- Mise à disposition sur le site internet de l'ARS

<http://www.quizz.occitanie-sante.fr>

(click droit de la souris – cliquer sur «Ouvrir le lien hypertexte » pour accéder directement au quizz)

- Proposé sous forme informatique et imprimable à tous les établissements et les associations d'utilisateurs de la région Occitanie

L'URPS Pharmacien et l'Ordre des Pharmaciens ont proposé une diffusion dans les officines de pharmacie et un relais par les étudiants en pharmacie en stage dans les officines.

Parce qu'un accompagnement au plus près des usagers nous semble le plus performant, il a été proposé aux établissements de réaliser cet accompagnement au cours de la SSP avec leurs représentants

Quizz: 5 questions

- ↘ Propositions de réponses à cocher puis les réponses sont proposées avec des explications

1ers éléments de bilan

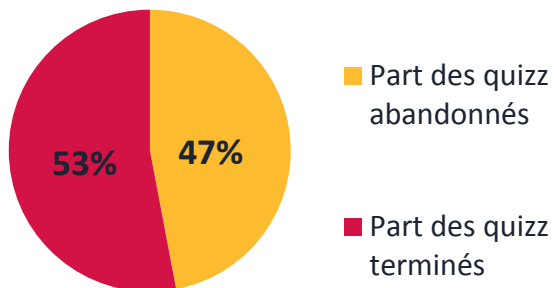
- Un questionnaire est prévu auprès des 130 établissements volontaires pour diffuser le Quizz, il sera envoyé prochainement pour faire le point sur un trimestre (décembre/janvier/février): évaluer freins et difficultés
- Auprès des Associations d'usagers: réflexion en cours
- Le bilan, lorsqu'il sera finalisé, sera partagé avec le groupe de travail pour envisager éventuellement d'autres types d'action ou un Quizz n°2 amélioré

Données issues des connexions au quizz informatisé - 1

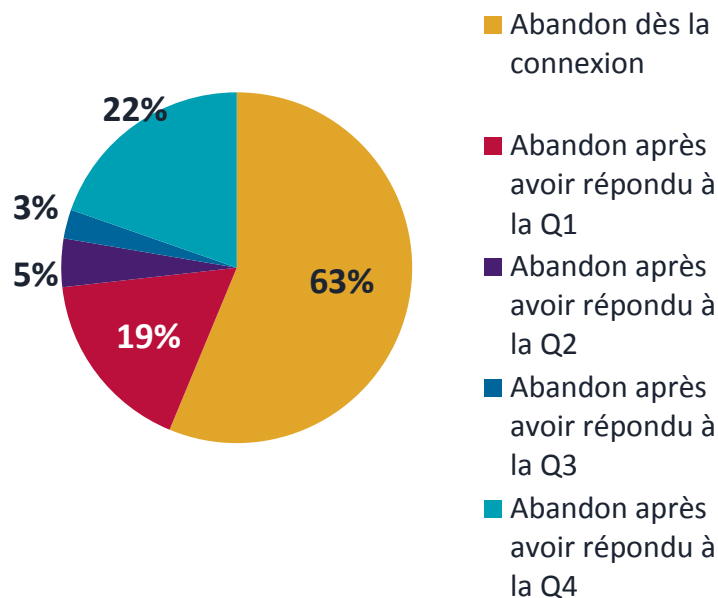
<http://www.quizz.occitanie-sante.fr> (click droit de la souris – cliquer sur «Ouvrir le lien hypertexte » pour accéder directement au quizz)

Période des données extraites étudiées : du 21/11/2017 au 05 /03/2018, soit 454 connexions

Complétude des quizz



Exploitations des abandons



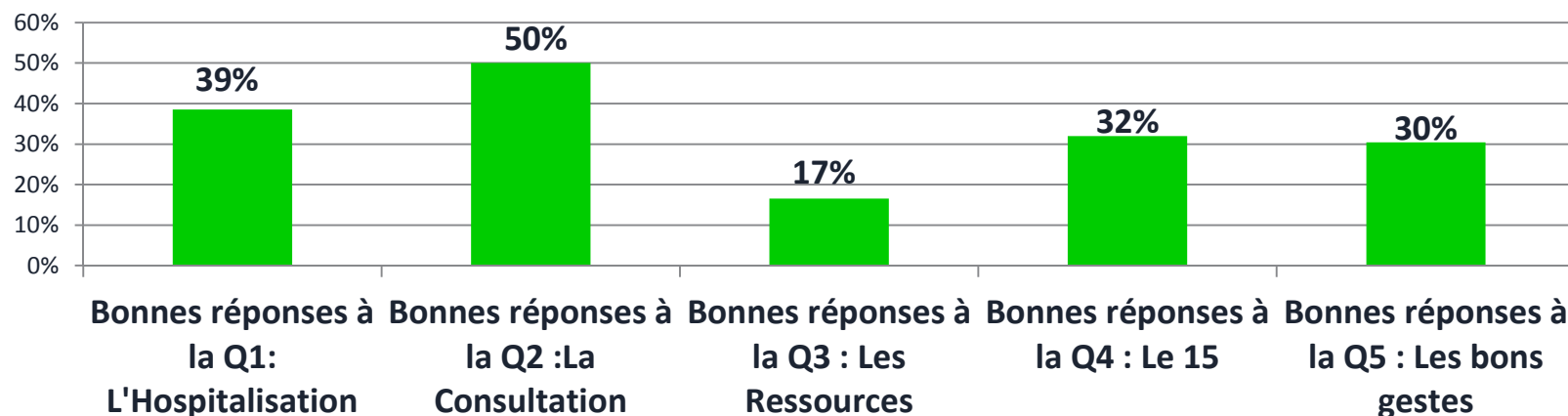
Une part importante d'abandons avant de finaliser la réponse à la Q1, mais de moins en moins d'abandons ensuite. Explications envisagées:

- Phénomène de curiosité?
- Sujet de la Q1 mal choisi?
- Q1 trop complexe?

Un éclairage sera probablement donné lors du bilan auprès des établissements en mars 2018

Données issues des connexions au quizz informatisé- 2

Taux de bonnes réponses par question



Rappel: il faut que toutes les bonnes réponses à une question aient été sélectionnées pour que la réponse globale à la question soit bonne.

Le taux de bonnes réponses pour chaque question n'est pas homogène, reflétant peut être des sujets plus complexes.

La consigne de « sélectionner toutes les bonnes réponses » n'était peut être pas mise suffisamment en avant et cela mériterait une analyse plus fine des réponses comme pour la question 3 ci après

Données issues des connexions au quizz informatisé- 3 focus question 3

#03 De retour à mon domicile,
si j'ai des questions sur mon état de santé,
je m'adresse à :

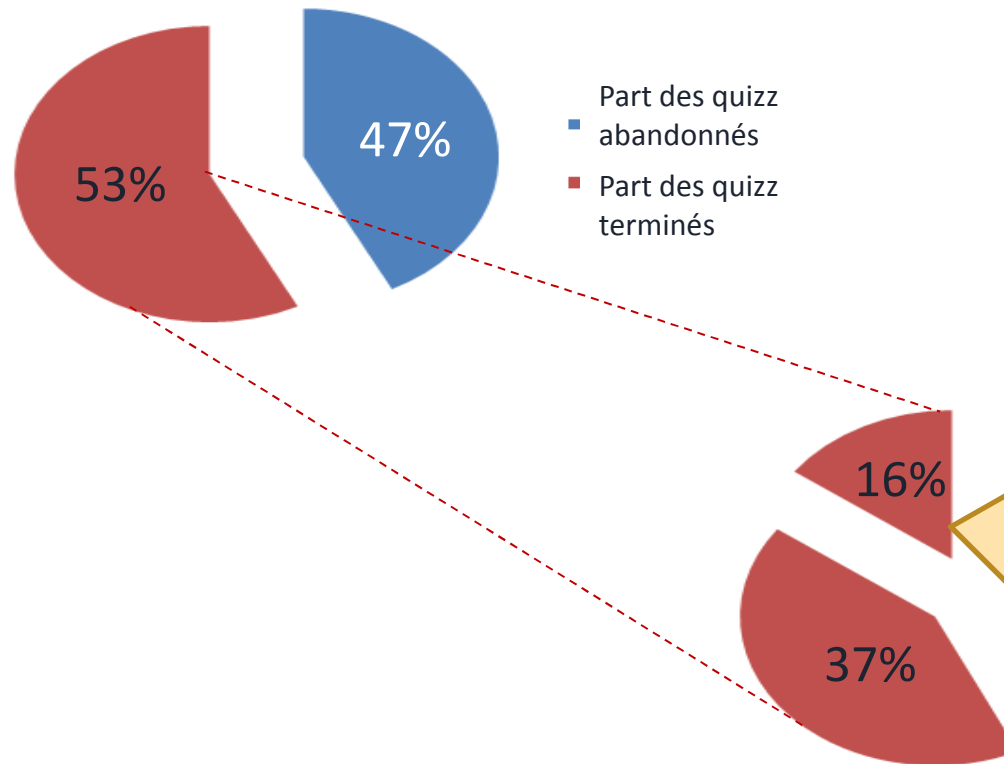
- A** Mon pharmacien
- B** Ma voisine
- C** Mon médecin traitant et/ou prescripteur
- D** Une association de patients ayant la même maladie
- E** Un forum d'échanges en ligne ou à mon magazine préféré
- F** La personne proche qui m'a accompagné à ma demande lors des soins

Explication : Les professionnels de santé, à commencer par le médecin traitant ou le médecin prescripteur sont vos interlocuteurs privilégiés dans cette situation car ils auront une réponse adaptée à votre situation personnelle. Une association de patients spécialisée dans la même maladie peut vous apporter de l'aide et des informations générales sur votre maladie. La personne proche qui vous a accompagné peut vous aider à vous remémorer et mieux comprendre ce qui vous a été dit. Tant votre voisine que le forum en ligne, risquent de vous apporter des réponses inadaptées source d'inquiétude et de risque.

17% ont coché A,C,D et F. Logiquement, **96%** des personnes ayant participé à la Q3, ont renseigné la réponse C. **65 %** la réponse A et **50%** la réponse D
la réponse F a été renseignée par 52% des personnes ayant participé à la Q3, ce qui peut nous faire réfléchir sur le libellé de la question, (je peux m'adresser plutôt que je m'adresse?) ou sur le rôle que les personnes souhaitent donner à la personne proche

Données issues des connexions au quizz informatisé- 4

ZOOM sur le taux de réussite complète des quizz terminés



Le taux global de bonnes réponses aux 27 items (21 sur 27 items devaient être cochés) est de **16%**. Malgré les aléas liés aux consignes insuffisamment mises en évidence, les sujets étaient bien choisis et nécessitent une sensibilisation pour qu'ils soient mieux connus des usagers. L'accompagnement par des usagers avertis ou des professionnels est bien entendu à privilégier lors de l'utilisation de cet outil.

“*Merci,
de votre
attention.*”

Dr Nathalie Szapiro: nathalie.szapiro@ars.sante.fr

