

Fiche réalisée en partenariat avec les délégations régionales de France Assos Santé.

PREMS : KEZAKO !

Cette fiche vise à faciliter la mise en place de PREMs par des équipes de soins et /ou des équipes de soutien méthode (équipe qualité, relations avec les usagers, représentants des usagers, patients-partenaires...).



PREMs : c'est quoi ?

Les PREMs sont des indicateurs de mesure de l'expérience perçue par les patients selon plusieurs dimensions, par exemple la qualité des informations reçues, l'attention portée à la douleur du patient, l'attente, les relations et les interactions avec tous les professionnels...

Exemples de formulation PREMs

J'ai été informé de l'évolution de ma maladie : Jamais / Parfois / Souvent / Toujours.

J'ai été sollicité pour donner mon avis / mon point de vue : Jamais / Parfois / Souvent / Toujours.

J'ai reçu des médicaments pour soulager ma douleur : Jamais / Parfois / Souvent / Toujours.



Les PREMs : pourquoi ?

Pour recueillir l'expérience patient à partir de données factuelles et reproductibles dans l'objectif d'améliorer les parcours de soins.

Comment construire et mettre en œuvre un questionnaire PREMs ?

- 1 Composer un groupe projet** (ou COPIL), associant professionnels, représentants des usagers et patients-partenaires.
- 2 Définir le projet** : contexte (selon orientations, périmètre...), objectifs, ressources, compétences disponibles...
- 3 Cibler une ou deux thématiques** avec l'objectif d'avoir un nombre limité de questions (modèle du quick audit).
- 4 Faire un état des lieux des questionnaires** existants dans l'établissement et ailleurs. Ne pas hésiter à en utiliser tout ou partie et / ou à les adapter pour être en adéquation avec les activités du service. Élaborer ou adapter le questionnaire dans le cadre du groupe projet avec les personnes concernées lors de séances de travail collectives.
- 5 Tester le questionnaire.**
- 6 Organiser le recueil des données** en fonction des caractéristiques du service : les PREMs sont le plus souvent auto-administrés par le patient, les réponses peuvent également être saisies, en cas de besoin, par un intermédiaire comme un aidant du patient.
- 7 Analyser et utiliser les résultats** pour mettre en place des actions d'amélioration en concertation avec les professionnels et usagers concernés.
- 8 Proposer des actions d'amélioration réalisables** "trop d'actions tue l'action" !



Facteurs de réussite

- Intégrer les facteurs de réussite communs à toutes les méthodes de recueil de l'expérience patient (cf. fiche 1 sur l'expérience patient).
- S'appuyer sur une équipe méthode, notamment pour une formulation adaptée des questions.
- Avoir à disposition un outil de recueil et d'analyse des questionnaires.



OSER, EXPÉRIMENTER, DÉBRIEFER, AJUSTER ET CONTINUER !