



Recueillir le sentiment de sécurité du patient

Une action, des outils :

***“Ecouter les patients pour mieux
sécuriser les soins ?”***



Sommaire

- **Pourquoi cette action ?**
- **Un outil de recueil du ressenti patient**
- **Les étapes de réalisation**



Pourquoi cette action ?



➤ La semaine sécurité des patients :

Du 14 au 18 septembre 2026, cette semaine nationale vise à :

- Sensibiliser les acteurs de santé
- Promouvoir les initiatives renforçant la sécurité des soins
- Renforcer la collaboration entre professionnels, patients et représentants des usagers

➤ En cohérence avec le référentiel HAS* au service de la qualité et sécurité des soins (avril 2026) :

La sécurité des soins repose aussi sur des facteurs humains : communication, travail en équipe, prise de décision et prise en compte de l'expérience des patients.

Pourquoi agir ?

- Les soins nécessitent une prise en charge pluriprofessionnelle et la coordination des acteurs
- Les événements indésirables sont davantage liés à des facteurs humains et organisationnels qu'à des défaillances techniques
- Ces facteurs améliorent la performance collective, la qualité de la décision et la fluidité des parcours

➤ Une action proposée pour recueillir le sentiment de sécurité des patients

- Comprendre leur expérience et leur ressenti
- Identifier des potentielles pistes d'amélioration
- Renforcer la qualité et la sécurité des prises en charge

* HAS = Haute Autorité de Santé

https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2026-04/dir1/referentiel_de_competences_en_facteurs_humains_au_service_de_la_qualite_et_la_securite_des_soins_competences_non_techniques.pdf



Un outil de recueil du ressenti patient

Le baromètre

Les patients exprimeront anonymement leur ressenti sur une échelle de 1 à 10 (absolument pas d'accord à tout à fait d'accord).
Questionnaire disponible en version papier et numérique.

France Assos Santé La voix des usagers
Provence-Alpes-Côte d'Azur

Semaine de la sécurité des patients

Baromètre 2026
Semaine Sécurité du Patient

Saisis moi sur ma version numérique avant le 30 septembre 2026

1 = Absolument pas d'accord ... 10 = Tout à fait d'accord

Thématique	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Thématique 1 - Le soutien par les professionnels										
• Vous vous sentez en confiance et rassuré(e) en présence de chacun des membres de l'équipe soignante										
• Les soignants ont pris en compte les informations transmises par vos proches ou votre personne de confiance										
• Vous avez le sentiment que votre intimité et la confidentialité de vos informations sont respectées										
Thématique 2 - Compréhension et information sur les soins										
• Les explications données sur vos soins, opérations, traitements et prise en charge de la douleur ont été claires et compréhensibles										
• Les risques éventuels liés à votre prise en charge vous ont été expliqués de façon claire										
• Votre consentement est toujours respecté pour les examens comme pour les soins reçus										
Thématique 3 - Capacité à s'exprimer et être écouté										
• Vous êtes à l'aise pour poser des questions, exprimer vos inquiétudes ou votre douleur										
• Vous vous êtes senti(e) écouté(e)										
Thématique 4 - Prévention des incidents/erreurs										
• Le fait que les soignants vérifient régulièrement votre identité vous semble plutôt rassurant										
• En cas de doutes, inquiétudes ou craintes d'une complication, vos alertes ont été prises en compte et votre état de santé bien suivi										
• Votre douleur est prise en charge de manière satisfaisante										
Thématique 5 - Environnement et organisation										
• Vous vous sentez en sécurité dans votre chambre et dans les locaux										
• L'environnement est propre, calme, rassurant										
• Vous avez le sentiment que les personnes extérieures (visiteurs, accompagnants...) sont bien encadrées et surveillées										
QUESTION UNIQUEMENT POUR LES PERSONNES EN CHAMBRES PARTAGEES										
• Partager la chambre avec un autre patient est pour vous inconfortable ou source d'insécurité										
Ressenti global										
• Vous avez le sentiment d'être en sécurité tout au long de votre séjour										

Document réalisé par France Assos Santé PACA

Composé de 6 axes sur la qualité et la sécurité des soins

- 1 Soutien par les professionnels
- 2 Compréhension et information sur les soins
- 3 Capacité à s'exprimer et être écouté
- 4 Prévention des incidents/erreurs
- 5 Environnement et organisation
- 6 Ressenti global

Une action collective utile pour tous les acteurs

- les patients partageront leur vécu et ressenti
- les représentants des usagers seront davantage connus et repérés au sein de l'établissement
- les professionnels de l'établissement bénéficieront de données sur le sentiment de sécurité des patients au sein de leur établissement

Les étapes de réalisation

1

Préparation de l'action en Commission des usagers

- Présenter la démarche pour s'organiser collectivement
- Déterminer les RU volontaires pour recueillir la parole des usagers dans l'établissement
- Définir la date et éventuellement les services concernés pour réaliser l'action

2

Recueil du sentiment de sécurité des patients le jour-J par les RU

- Aller vers les patients avec le baromètre (version papier / numérique)
- Retranscrire chaque baromètre papier dans sa version numérique d'ici le 30 septembre au plus tard

ICI ou via ce QR-Code



3

Présentation des résultats en Commission des usagers

- Transmission des résultats de l'établissement par France Assos Santé PACA
- Restitution des résultats en CDU par les RU de l'établissement
- Mise en place d'actions ou de recommandations par la CDU en fonction des résultats observés

Baromètre 2026
Semaine Sécurité du Patient

Saisis moi sur ma version numérique avant le 30 septembre 2026

1 = Absolument pas d'accord — 10 = Tout à fait d'accord

Thématique 1 - Le soutien par les professionnels

- Vous vous sentez en confiance et rassuré(e) en présence de chacun des membres de l'équipe soignante
- Les soignants ont pris en compte les informations transmises par vos proches ou votre personne de confiance
- Vous avez le sentiment que votre intimité et la confidentialité de vos informations sont respectées

Thématique 2 - Compréhension et information sur les soins

- Les explications données sur vos soins, opérations, traitements et prise en charge de la douleur ont été claires et compréhensibles
- Les risques éventuels liés à votre prise en charge vous ont été expliqués de façon claire
- Votre consentement est toujours respecté pour les examens comme pour les soins reçus

Thématique 3 - Capacité à s'exprimer et être écouté

- Vous êtes à l'aise pour poser des questions, exprimer vos inquiétudes ou votre douleur
- Vous vous êtes senti(e) écouté(e)

Thématique 4 - Prévention des incidents/erreurs

- Le fait que les soignants vérifient régulièrement votre identité vous semble plutôt rassurant
- En cas de doutes, inquiétudes ou craintes d'une complication, vos alertes ont été prises en compte et votre état de santé bien suivi
- Votre douleur est prise en charge de manière satisfaisante

Thématique 5 - Environnement et organisation

- Vous vous sentez en sécurité dans votre chambre et dans les locaux
- L'environnement est propre, calme, rassurant
- Vous avez le sentiment que les personnes extérieures (visiteurs, accompagnants...) sont bien encadrées et surveillées

QUESTION UNIQUEMENT POUR LES PERSONNES EN CHAMBRES PARTAGÉES

- Partager la chambre avec un autre patient est pour vous inconfortable ou source d'insécurité

Ressenti global

- Vous avez le sentiment d'être en sécurité tout au long de votre séjour

Document réalisé par France Assos Santé PACA



**Merci de
votre attention**

