



MEETT Centre de Conventions
& Congrès de

Toulouse

3 AU 5 DÉCEMBRE 2025



Renforcer la sécurité des patients en soins primaires : résultats de l'intervention SinergiAPS en Espagne

Auteurs: Astier Peña MP, Ricci-Cabello I, Andreu Rodrigo P, Vidal Mansilla G, Maderuelo Fernandez JA, et le group de recherche SINEGIAP.



Soins de santé sûrs : prévention des erreurs et des effets indésirables sur les patients associés aux soins de santé.
(Classification internationale pour la sécurité des patients. juin 2009)





Qu'est-ce que la sécurité des patients?

La sécurité des patients est « un cadre d'activités organisées qui crée des cultures, des processus, des procédures, des comportements, des technologies et des environnements dans le contexte des soins de santé, aptes à réduire systématiquement et durablement les risques, l'occurrence des préjudices évitables, la probabilité d'erreurs et l'impact des préjudices quand ils se produisent ».



1



Politiques visant à éliminer les
préjudices évitables dans le
cadre des soins de santé

2



Systèmes éminemment
fiables

3



Sécurité des
processus
cliniques

4



Participation des
patients et des
familles

5



Formation,
compétences
et sécurité des
agents de santé

6



Information,
recherche et
gestion des
risques

7



Synergies,
partenariats et
solidarité

Le rôle des soins de santé primaires

Objectif stratégique 4

Participation des patients et des familles

Noier le dialogue avec les patients et les familles et leur offrir la possibilité de contribuer à la prestation de soins de santé plus sûrs



4



Participation des patients et des familles

4.1
Élaboration conjointe des politiques et programmes avec les patients

4.2
Amélioration de la sécurité à la lumière de l'expérience des patients

4.3
Défenseurs des intérêts des patients et ambassadeurs de la sécurité des patients

4.4
Communication aux victimes des incidents liés à la sécurité des patients

4.5
Information et formation aux patients et aux familles

Implication des patients et des citoyens dans le SSP

Écouter et apprendre des patients

Reconnaissance et promotion de la défense des patients pour la PS

Acquérir des compétences pour la divulgation ouverte

Promouvoir la littératie en santé



#CNGE2025 www.congrescng.fr



MEETT Centre de Conventions
& Congrès de

Toulouse

3 AU 5 DÉCEMBRE 2025

Mise en œuvre de PREOS-PC en pratique clinique : projet SynergiAPS



Sinergi-APS

Sinergias entre Profesionales y Pacientes
para una
Atención Primaria Segura

Essai clinique quasi-expérimental SinergiAPS-2.

01

Évaluation PREOS-PC de référence septembre 2023 à février 2024

- un échantillon de 100 utilisateurs
-108 Centres de soins primaires (PHC)
-8 Régions espagnoles

02

Deux groups de centres de soins primaires:

Groupe Intervention (plateforme des activités de qualité)

Groupe Controle.

Évaluation postintervention avec PREOS PC: début 2026

03

Analyse:

1. Comparer données de centre interventions vs centre contrôle.

2. Données

Fréquence des problèmes de sécurité des patients et des dommages causés par les patients, ainsi que score moyen de sécurité du patient.

Hospitalisation évitable

Open access

Protocol

BMJ Open Development and evaluation of an intervention based on the provision of patient feedback to improve patient safety in Spanish primary healthcare centres: study protocol

Maria J Serrano-Ripoll,^{1,2,3} Joana Ripoll,^{1,2,4} Joan Llobera,^{1,2,4} Jose Maria Valderas,⁵ Guadalupe Pastor-Moreno,^{6,7} Antonio Olry de Labry Lima,^{6,7} Ignacio Ricci-Cabello^{1,2,6}

To cite: Serrano-Ripoll MJ, Ripoll J, Llobera J, et al. Development and evaluation of an intervention based on the provision of patient feedback to improve patient safety in Spanish primary healthcare centres: study protocol. *BMJ Open* 2019;9:e031367. doi:10.1136/bmjopen-2019-031367

ABSTRACT

Introduction Despite the enormous potential for adverse events in primary healthcare (PHC), the knowledge about how to improve patient safety in this context is still sparse. We describe the methods for the development and evaluation of an intervention targeted at PHC professionals to improve patient safety in Spanish PHC centres. **Methods and analysis** The intervention will consist in using the patient reported experiences and outcomes of safety in primary care (PREOS-PC) survey to gather patient-reported experiences and outcomes concerning the safety of the healthcare patients receive in their

Strengths and limitations of this study

- We propose the use of a theory-based intervention.
- Both patients' and providers' views have been taken into account in the design of the intervention.
- The intervention has the potential to be highly scalable and sustainable for the Spanish National Health Service.
- A high proportion of missing primary healthcare professionals outcome data may compromise the validity of our findings.

Measuring Patient Safety in Primary Care: The Development and Validation of the "Patient Reported Experiences and Outcomes of Safety in Primary Care" (PREOS-PC)

Ignacio Ricci-Cabello, PhD¹

Anthony J. Avery, PhD²

David Reeves, PhD³

Umesh T. Kadam, PhD^{4,5}

Jose M. Valderas, PhD⁶

¹Nuffield Department of Primary Care Health Sciences, University of Oxford, Oxford, United Kingdom

²Division of Primary Care, School of Medicine, University of Nottingham Medical School, Queen's Medical Centre, Nottingham, United Kingdom

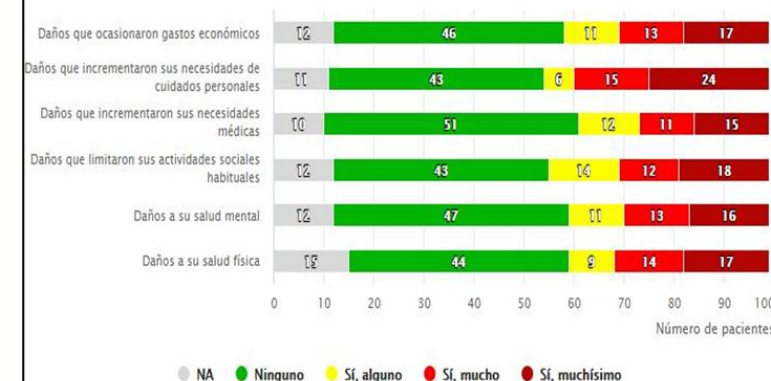
ABSTRACT

PURPOSE We set out to develop and validate a patient-reported instrument for measuring experiences and outcomes related to patient safety in primary care.

METHOD The instrument was developed in a multistage process supported by an international expert panel and informed by a systematic review of instruments, a meta-synthesis of qualitative studies, 4 patient focus groups, 18 cognitive interviews, and a pilot study. The trial version of Patient Reported Experiences and Outcomes of Safety in Primary Care (PREOS-PC) covered 5 domains and 11 scales: practice activation (1 scale); patient activation (1 scale); experiences of patient safety events (1 scale); harm (6 scales); and general perceptions of patient safety (2 scales). The questionnaire was posted to 6,736 patients in 45 practices across England. We used "gold standard" psychometric methods to evaluate its acceptability, reliability, structural and construct validity, and ability to discriminate between experiences.

4. Atención sanitaria libre de daño iatrogénico*

* Los números en el interior de las barras representan al número de pacientes que contestaron cada una de las posibles opciones de respuesta para las siete preguntas correspondientes al dominio "Atención sanitaria libre de daño iatrogénico"





#CNGE2025 www.congrescng.fr



MEETT Centre de Conventions
& Congrès de

Toulouse

3 AU 5 DÉCEMBRE 2025

PREOS PC : 5 domaines

01

Activation de centre de santé : L'étendue dans laquelle la pratique est engagée dans la promotion de la sécurité.

02

Activation des patients : Dans quelle mesure le patient s'engage dans la promotion de la sécurité.

03

Les expériences des patients concernant les questions de sécurité.

04

Résultats de santé liés à la sécurité du patient (préjudice).

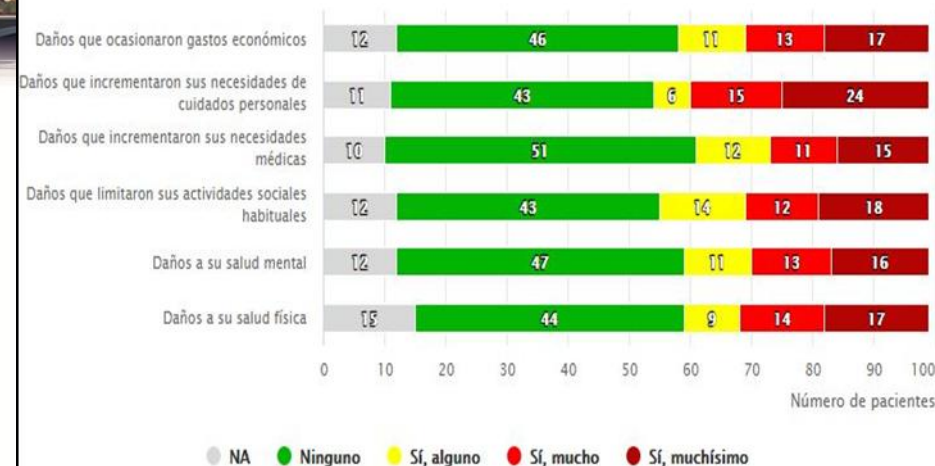
05

Perceptions générales de la sécurité.



4. Atención sanitaria libre de daño iatrogénico*

* Los números en el interior de las barras representan al número de pacientes que contestaron cada una de las posibles opciones de respuesta para las siete preguntas correspondientes al dominio "Atención sanitaria libre de daño iatrogénico"



Inicio Informe resultados auditoría Visor resultados dinámico Recursos Planes de acción

Estimado compañero,

En esta página tienes varios materiales e informaciones que pueden ser de tu interés.

Aquí puedes descargar el cuestionario PREOS-PC que han contestado vuestros pacientes:

<https://grappcaib.es/ue-content/uploads/2024/01/PREOS-PC-compart-online-castellano.pdf>

En la pestaña **Informe de Resultados** puedes encontrar las respuestas de los cuestionarios realizados por los pacientes de tu Centro de Salud, con un resumen inicial de los resultados, así como resultados generales y detallados, con información pormenorizada sobre todos los ítems que conforman el cuestionario de seguridad del paciente. Te permitirá identificar las posibles áreas de mejora en tu centro (qué es lo que se podría mejorar).

En la pestaña **Visor de Resultados Dinámico** (basado en tecnología Power BI) podrás visualizar los datos obtenidos de los resultados del cuestionario de forma dinámica, seleccionando diferentes tipos de comparadores y convertir los datos obtenidos en gráficos o diagramas.

En la pestaña **Recursos** puedes encontrar materiales de apoyo y educativos para la mejora de la seguridad de los pacientes de tu Centro de Salud. Puedes utilizar todos estos materiales como guía para diseñar planes de acción para solucionar los posibles problemas de seguridad identificados por los pacientes de tu Centro de Salud (cómo se pueden mejorar las áreas previamente identificadas).

En la pestaña **Planes de Acción** encontrarás una plantilla que os ayudará a planificar, registrar, y seguir la evolución de los planes de acción diseñados.

Si tienes cualquier duda, por favor contacta con nosotros vía email pilar.andreu@ssib.es o sinergiaps@grappcaib.es (sinergiaps@grappcaib.es)

Atentamente,

Equipo SinergiAPS



#CNGE2025 www.congrescng.fr



MEETT Centre de Conventions
& Congrès de

Toulouse

3 AU 5 DÉCEMBRE 2025



60,4 % de femmes
Âge moyen = 54,1 ans

Région	ESSP	Questionnaires pour les patients	Questionnaires pour les professionnels de ESSP
Andalucía	10	1040	352
Aragón	4	450	171
Baleares	30	3199	423
Castilla y León	24	2046	397
Cataluña	30	3038	820
Galicia	5	776	84
Madrid	4	512	233
Murcia	2	204	23
TOTAL	119	11,239	2,503

8 710 (77,5 %) appartenaient au même ESSP depuis plus de 5 ans.



Résultats des professionnels de soins de santé primaire



- 79,6 % (8 935) ont déclaré que les **professionnelles** étaient toujours ou souvent **disponibles**
- 87,9 % (9 878) ont rapporté que la plupart du temps, les professionnelles prenaient leurs plaintes au sérieux
- 53,7 % (6 034) ont été régulièrement informés des effets secondaires possibles.
- 43,5 % (4 485) étaient souvent encouragés à parler de leurs problèmes.

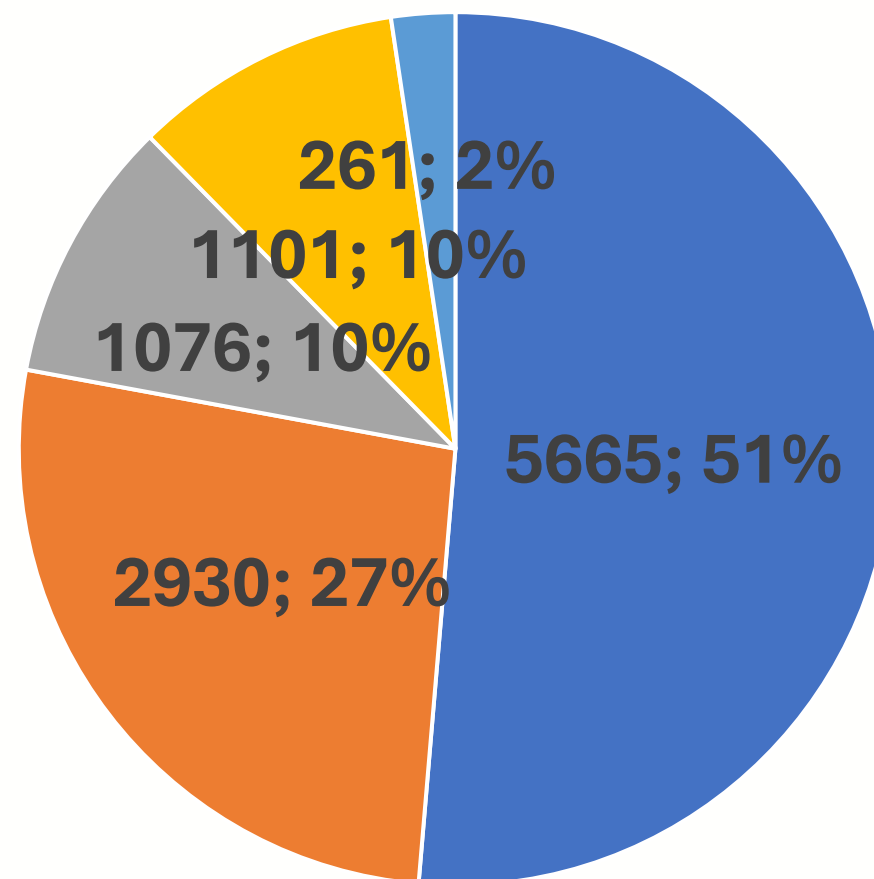


MEETT Centre de Conventions
& Congrès de

Toulouse

3 AU 5 DÉCEMBRE 2025

Nombre de problèmes de sécurité identifiés par les patients au cours des 12 derniers mois



■ 0 ■ 1 ■ 2 ■ 3 a 5 problemas ■ >5

11 238 utilisateurs
ont répondu à
l'enquête



#CNGE2025 www.congrescngc.fr

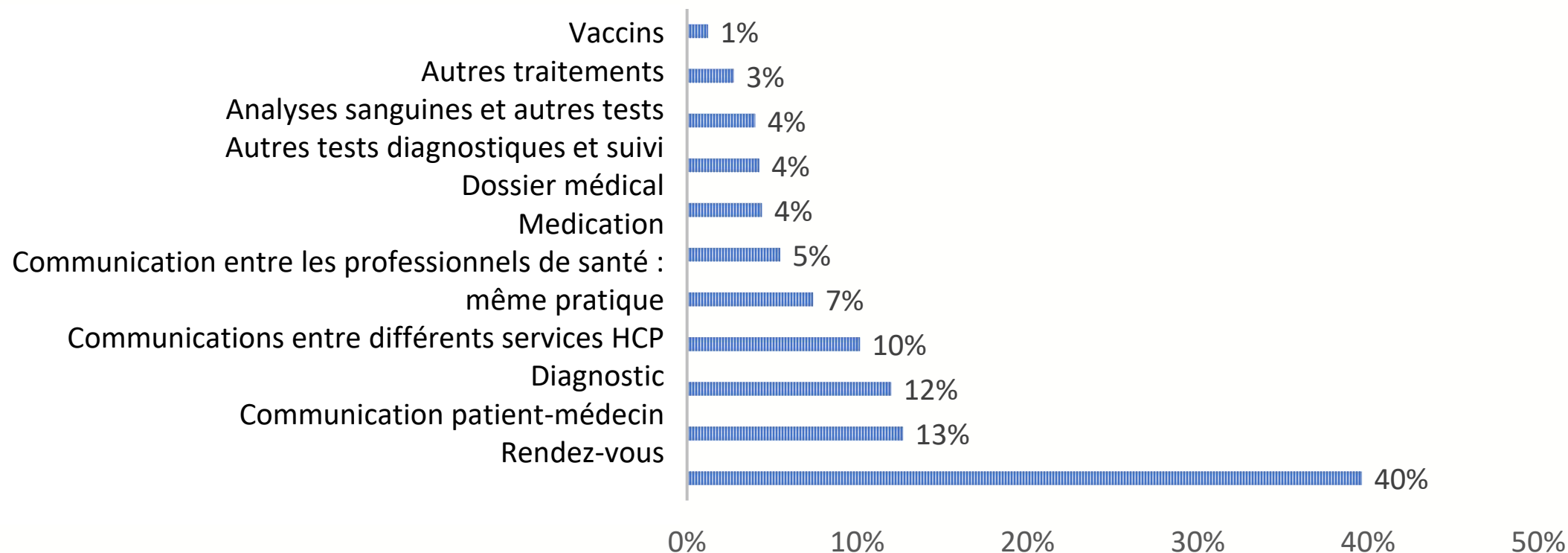


MEETT Centre de Conventions
& Congrès de

Toulouse

3 AU 5 DÉCEMBRE 2025

Problèmes de sécurité





Incidents avec préjudice : 15,6 % (1758)

- Dommages physiques 7,5 %
- Dommages à la santé mentale 6,6 %
- Incapacité sociale 5,6 %



Conséquences:

- Besoins de santé accrus (7,9 %)
- Augmentation des soins (3,2 %)
- Dépenses économiques (8,7 %)



Risque de signaler un préjudice, par sous-groupes de population **ulouse**



Femme contre Homme



< = 65 ans contre >65 ans



Éducation universitaire vs Éducation non formelle



Mauvaise perception de l'état de santé vs Bonne perception



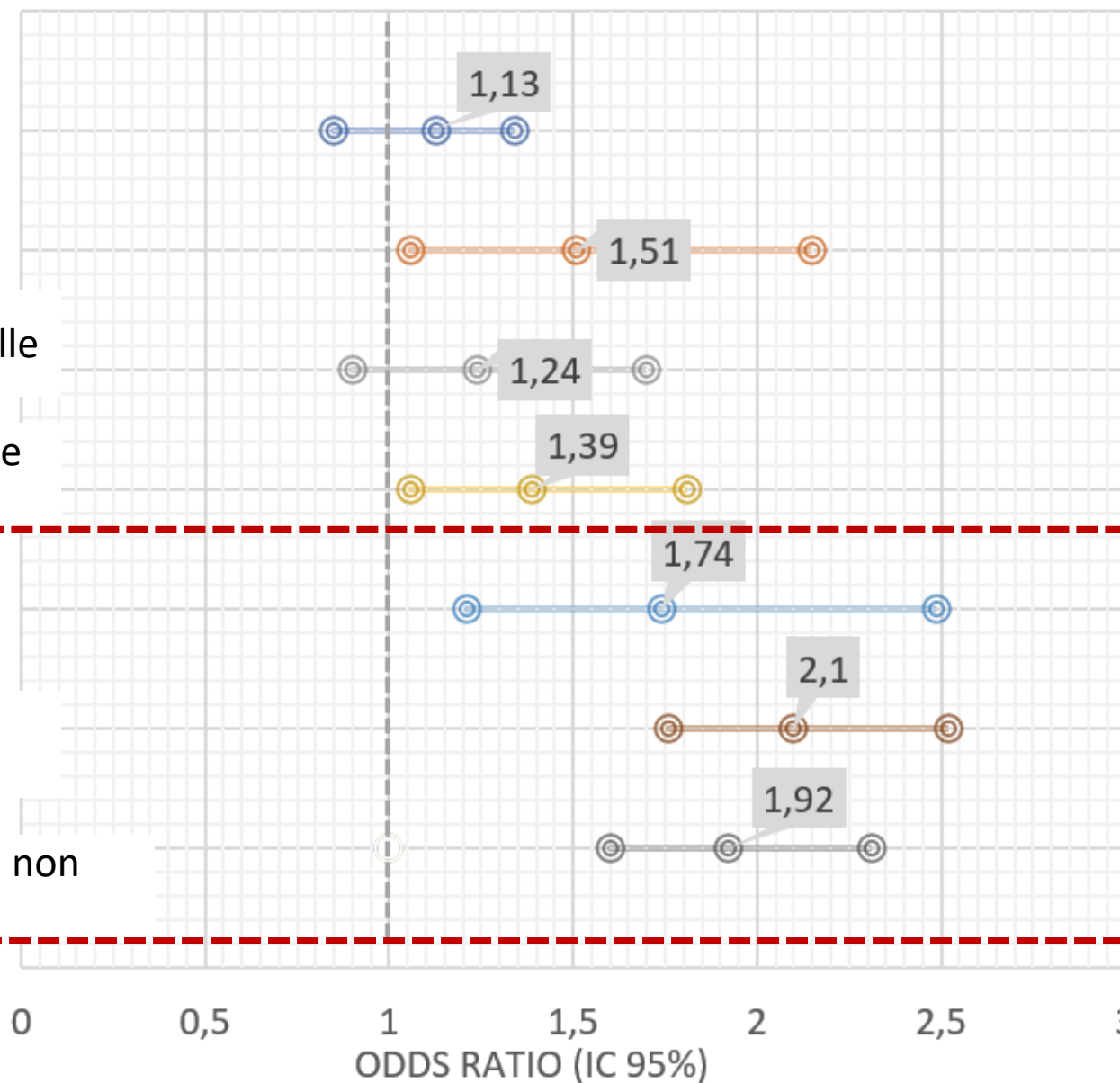
Multimorbidité vs non multimorbidité



Déficience cognitive vs absence de déficience



Limitée ou sévèrement limitée physiquement vs. non limitée





Résultats opérationnels



- Quel est l'impact de la mise en œuvre de l'outil SinergiAPS sur la pratique de santé des centres de santé ?
- Temps d'utilisation de l'outil
- Plans d'action
- Questionnaires de suivi



MEETT Centre de Conventions
& Congrès de

Toulouse

3 AU 5 DÉCEMBRE 2025

SINERGIAPS Pl22/01521

Descripción Registro Acceso usuarios

Estableciendo Sinergias entre
profesionales sanitarios y pacientes
para una atención primaria más
segura

Descripción de la herramienta

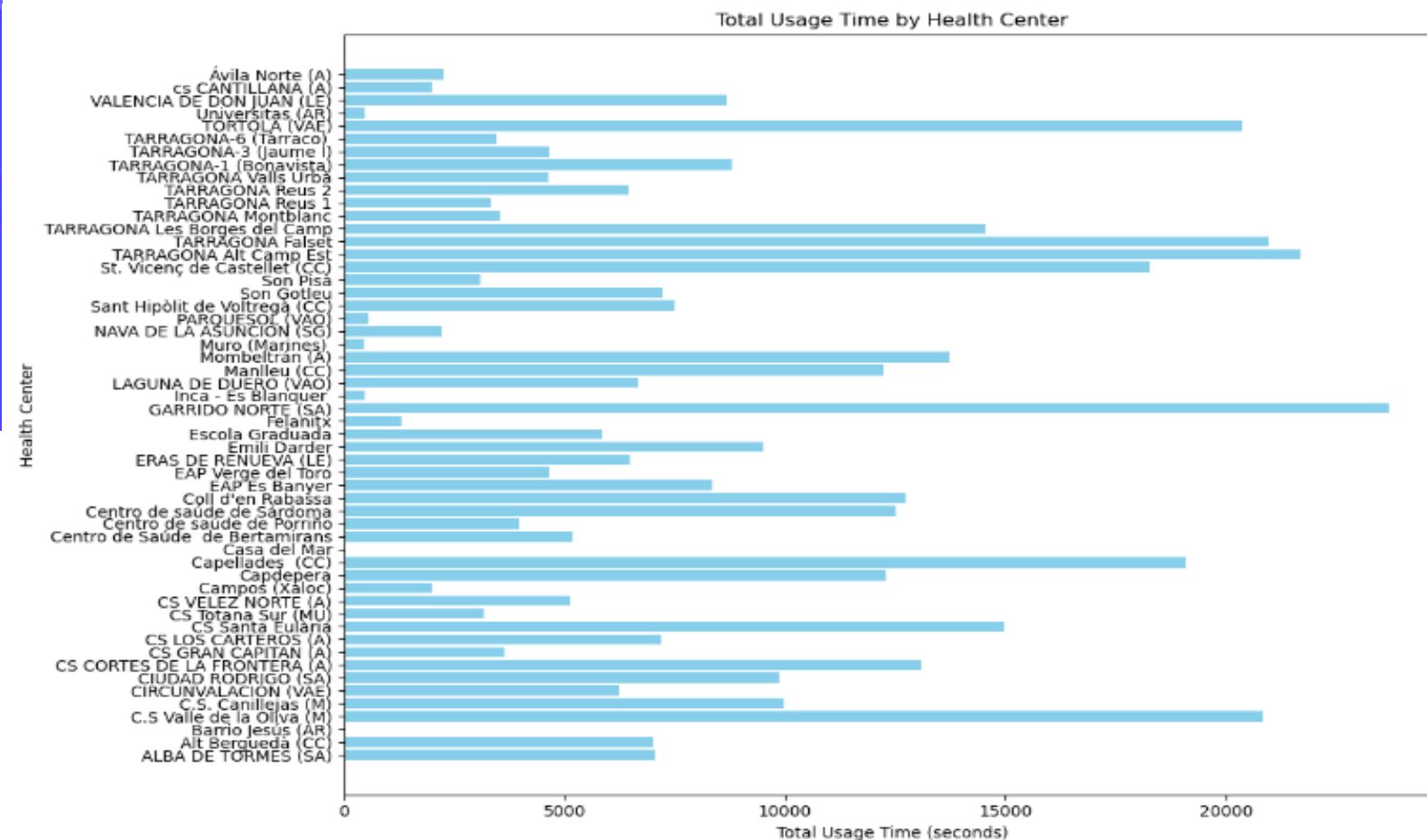
Proyecto "Pl22/01521", financiado por el Instituto de Salud Carlos III (ISCIII) y
cofinanciado por la Unión Europea.



Programa financiado por el Ministerio de Sanidad.

Total en heures : 120,54 heures

Moyenne par centre de santé : 2,23 hs
SD (0,13)





MEETT Centre de Conventions
& Congrès de

Toulouse

3 AU 5 DÉCEMBRE 2025

Nombre de plans d'action enregistrés

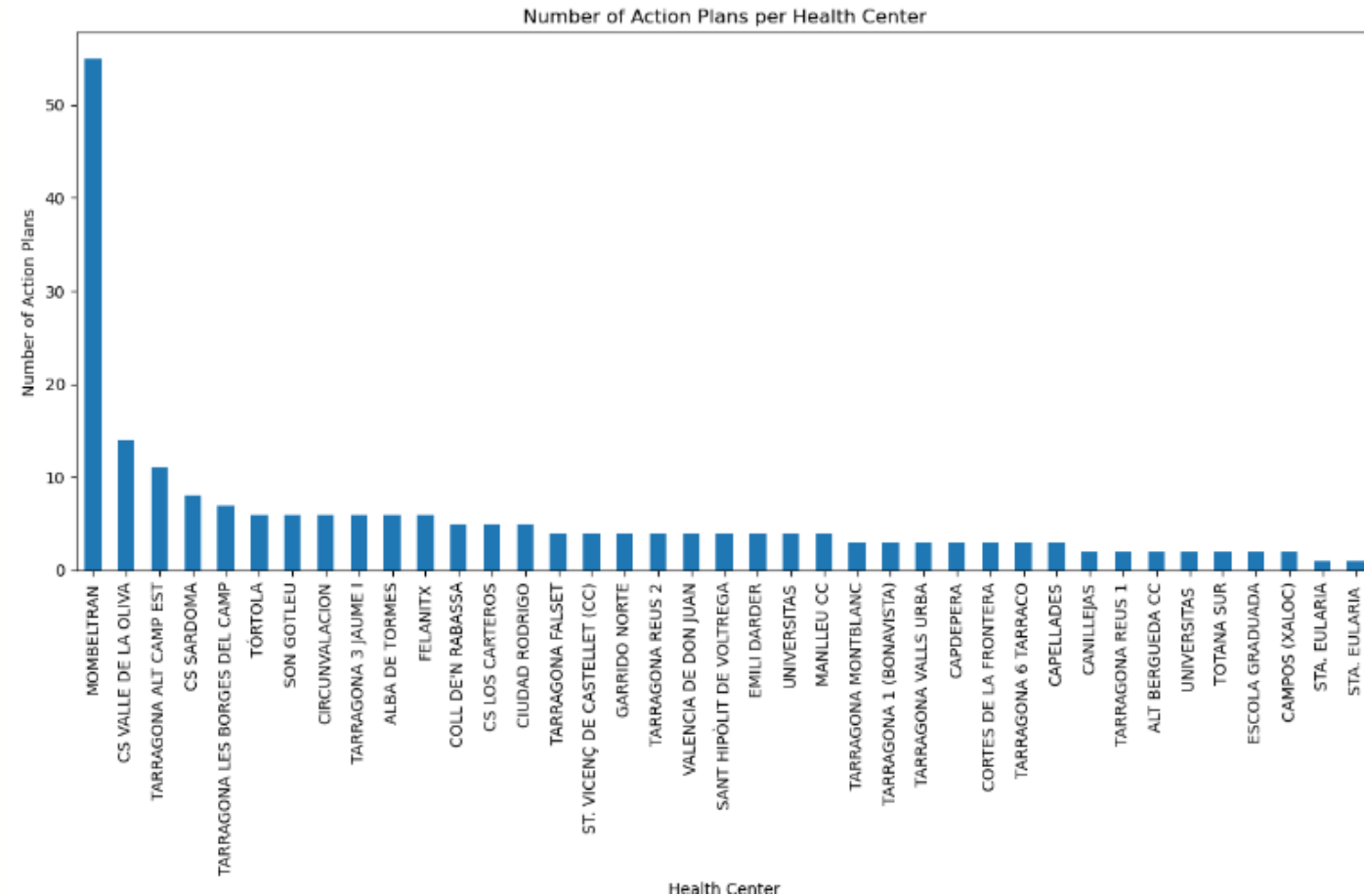
Tipo de problema	Detalles del problema identificado	Tipo de acción de mejora propuesta	Detalles de la acción/acciones propuesta/s	Grado de implementación	Persona encargada
Citas	Demora por conseguir cita con su MAP	Incorporación de nuevas estructuras o recursos en el centro	Añadir citas no demorables	Implementada y evaluada	Admisión del CS
Citas	Demora para conseguir cita con el especialista hospitalario que repercute en citas repetidas con MAP	Otras	Reuniones periódicas con un representante de cada especialidad médica hospitalaria	Implementada	Sandra Ferrer (responsable)

Médias (SD)

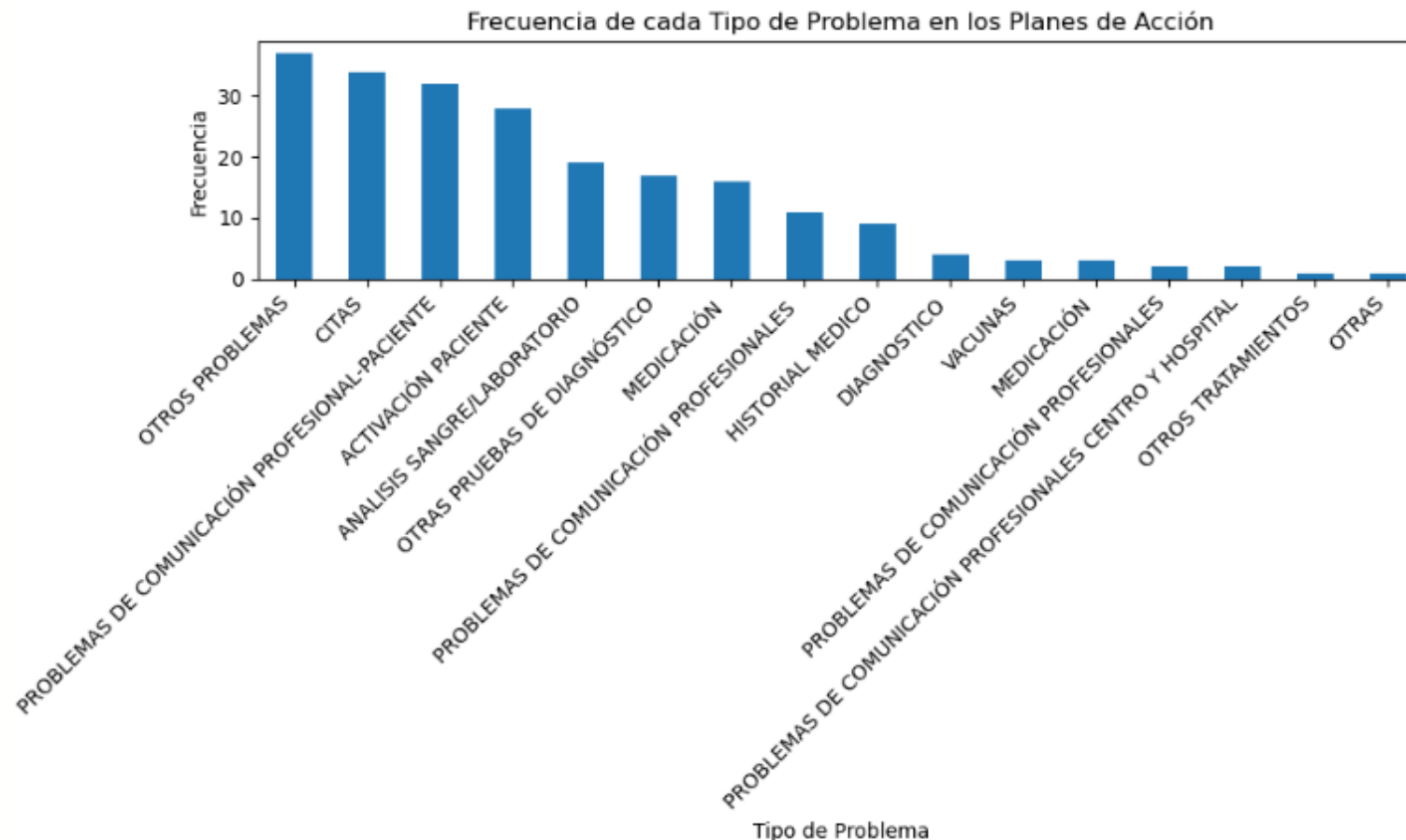
5.62 (8.51)

RANG

1:55

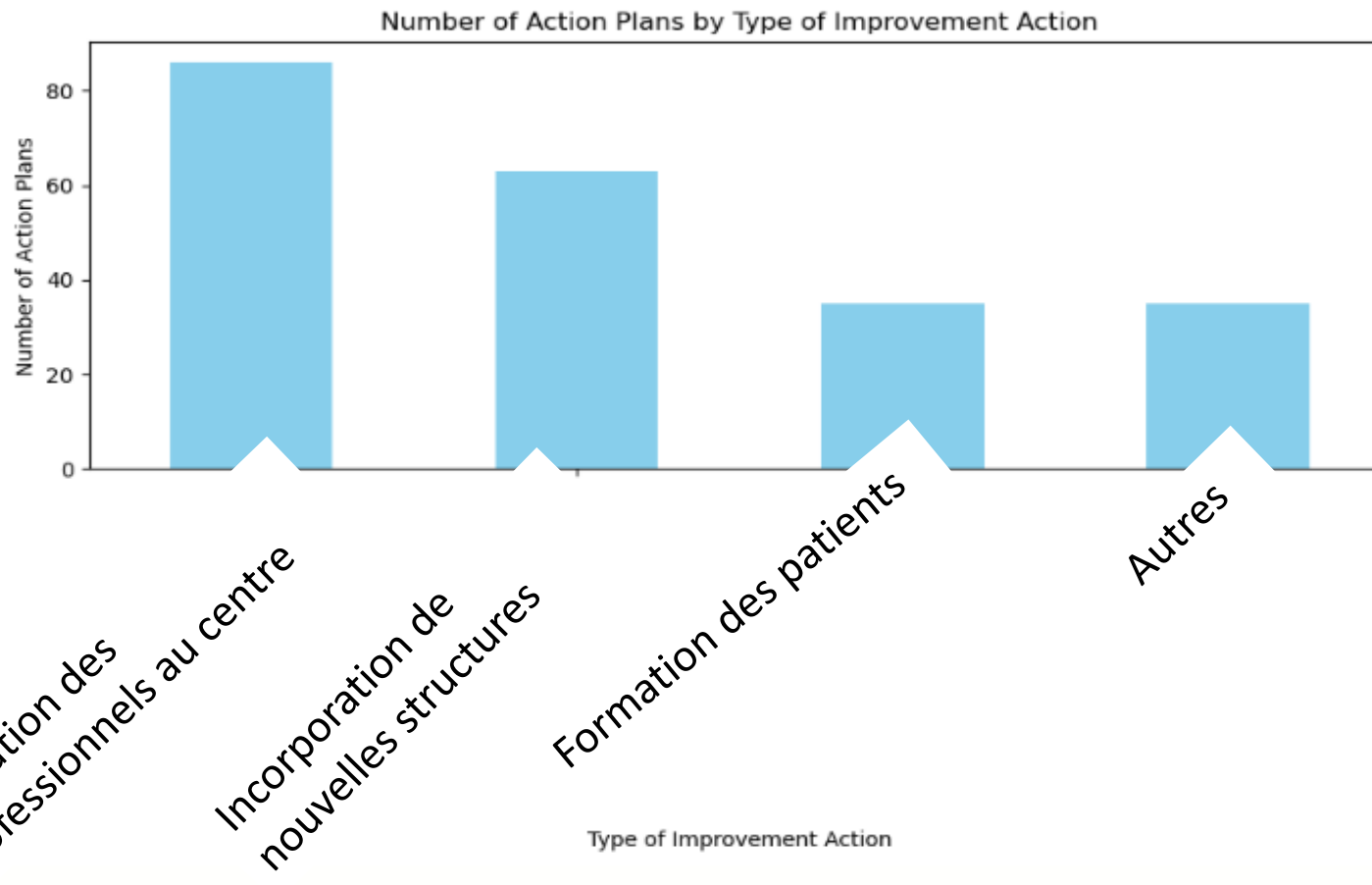


Types de problèmes identifiés à traiter dans les plans d'action :



- problèmes de rendez-vous
- problèmes de communication
- problèmes d'échantillons de laboratoire et de radiologie
- participation du patient
- médicaments

Type d'action d'amélioration



Mettant en œuvre:

- la formation des professionnels et des patients
- utilisant de nouvelles structures.



Questionnaires de suivi (trimestriels)

D'après votre expérience précédente des trois derniers mois, EVA 1 (pas du tout approprié) à 10 (extrêmement approprié)	Médias (SD)
Pensez-vous que SinergiAPS est un outil approprié pour aider les établissements de santé à améliorer la sécurité des patients ?	7.23 (1.51)
Comment évalueriez-vous la quantité d'informations incluses dans SinergiAPS ?	7.41 (1.49)
Considérez-vous SinergiAPS comme un outil utile pour améliorer la sécurité des patients dans les centres de soins primaires ?	7.47 (1.69)
Quelle est votre probabilité de recommander SinergiAPS à d'autres collègues d'autres centres de soins primaires ?	7.36 (1.81)



MEETT Centre de Conventions
& Congrès de

Toulouse

3 AU 5 DÉCEMBRE 2025

Conclusions:

- **Points de vue clés des Patients :**

- Améliorer l'organisation des soins de santé dispensés.
- Améliorer la communication pour réduire les préjudices liés aux soins.
- Laisser les patients s'exprimer et participer activement.

- **Recommandations et Résultats Opérationnels :**

- Optimiser leur **flux de travail** et à établir une **communication claire et complète** avec les patients et les aidants pour améliorer l'expérience de sécurité.
- Il y a une **évaluation positive de l'outil** par les centres et du nombre de plans d'action enregistrés, suggérant son efficacité croissante.
- L'amélioration de la santé est présentée comme un **travail constant** guidé par l'engagement, l'apprentissage et, surtout, **l'écoute active des patients**.



MEETT Centre de Conventions
& Congrès de

Toulouse

3 AU 5 DÉCEMBRE 2025

Merci beaucoup

