

# Évaluation du résultat de la chirurgie de la cataracte : le point de vue des patients



**Robert Lindfield**  
Maître de conférences,  
London School of  
Hygiene and Tropical  
Medicine ; Conseiller  
en santé publique,  
Public Health England,  
Royaume-Uni.

Beaucoup de facteurs peuvent influencer le niveau de satisfaction des patients. Leurs commentaires peuvent nous aider à améliorer nos services, à condition de poser les bonnes questions.



Plusieurs facteurs peuvent influencer le degré de satisfaction des patients. CÔTE D'IVOIRE

La plupart des personnels de soins oculaires ont eu le plaisir de retirer le pansement d'un patient après une opération de la cataracte et d'être témoin de son bonheur d'avoir retrouvé la vue. Toutefois, lorsque le résultat d'une opération de la cataracte fait l'objet d'une discussion avant l'intervention, la plupart des gens pensent avant tout à l'acuité visuelle ou aux complications. Même si ces deux aspects sont extrêmement importants, ils ne sont pas les seuls à considérer.

Prenons l'exemple d'une femme de 85 ans présentant une cataracte blanche et dense bilatérale, dont l'acuité visuelle se limite à la perception des mouvements de la main. On recommande à cette personne de se faire opérer. La chirurgie de la cataracte du premier œil se déroule bien avec un excellent résultat technique (capsulorhexis parfait, bon centrage de la lentille intraoculaire, etc.) et l'acuité visuelle de l'œil opéré passe à 1/50.

S'agit-il d'un bon résultat ? D'un point de vue technique, oui : l'opération s'est bien déroulée. Toutefois, en ce qui concerne l'acuité visuelle, le résultat n'est pas idéal puisque l'œil opéré présente toujours une mauvaise vision. Ce que nous ignorons est ce que pense la patiente du résultat. Est-elle satisfaite ? Si tel n'est pas le cas, quelle en est la raison ?

## Que pensent les patients ?

Nous pouvons bien évidemment demander aux patients s'ils sont satisfaits du résultat de leur opération. Mais il ne faut pas oublier que chacun d'entre nous est influencé par tout un ensemble de facteurs lorsqu'il s'agit de décider si nous sommes satisfait d'un résultat. Par exemple, si le chirurgien a dit à la patiente qu'elle retrouverait une vision parfaite après l'opération, sera-t-elle satisfaite ? Si elle a consacré toutes ses économies à l'opération, sera-t-elle satisfaite ?

Comprendre ce que pense le patient du résultat visuel de l'opération de la cataracte peut nous permettre d'améliorer nos services de chirurgie de la cataracte. L'équipe hospitalière peut ainsi identifier les améliorations éventuelles à apporter. Si la patiente, par exemple, a déclaré que le chirurgien lui a dit qu'elle aurait une vision

parfaite, alors les informations données habituellement par le chirurgien doivent être réexaminées et les attentes mieux gérées.

**Remarque :** Veillez à gérer les attentes du patient. Les informations que vous lui donnez vont dépendre des facteurs de risque et de la présence éventuelle d'une pathologie concomitante qui pourrait modifier le résultat.

Comment donc obtenir le point de vue du patient sur le résultat de l'opération ? Plusieurs méthodes sont possibles :

- 1 Boîtes à commentaires.** De nombreux hôpitaux utilisent des boîtes à commentaires : les patients sont invités à écrire leurs commentaires et à les déposer dans la boîte. L'avantage de ce système est qu'il est anonyme. Les patients peuvent donc être honnêtes quant à leur prise en charge. Toutefois, ce système a ses limites dans les pays où le niveau d'alphabétisation est faible. Il dépend également de l'accès facile à du papier et des crayons et est moins susceptible d'être utilisé par les patients les plus âgés.
- 2 Questionnaires.** Il existe des questionnaires qui synthétisent le point de vue des patients sur le résultat de leur prise en charge. Ils peuvent être remplis par le patient (s'il est en mesure de le faire), ou par un membre du personnel ou un volontaire qui interroge le patient. Les questionnaires doivent être adaptés à la culture locale et rédigés dans la langue des patients. Ils dépendent de la capacité de lecture du patient ou de son aidant ou de l'assistance d'un membre du personnel, ce qui peut être compliqué, car les patients peuvent être réticents à exprimer leurs inquiétudes ou à faire part de leurs critiques en présence d'un membre du personnel.
- 3 Entretiens avec les patients / entretiens de sortie.** Ceci consiste à discuter avec les patients de leur expérience à l'hôpital et à noter leurs réponses. Il est préférable que la personne posant les questions soit un volontaire (ou toute autre personne n'étant pas associée à la prise en charge clinique du patient), afin de s'assurer que les patients sentent qu'ils peuvent s'exprimer librement.

## Quelles questions poser ?

L'objectif est de découvrir si les patients sont satisfaits de nos services de cataracte (et s'ils les recommanderaient à d'autres personnes) et d'identifier les points que nous pouvons améliorer.

Une simple réponse positive/négative n'est pas suffisante (par exemple : « Oui, je suis satisfait » ou « Non, je ne suis pas satisfait »). En effet, les patients peuvent ne pas être satisfaits en raison de l'inconfort du lit, par exemple, ou parce qu'ils s'attendaient à une acuité visuelle parfaite après l'opération. Ces deux motifs d'insatisfaction sont très différents et requièrent des actions correctives différentes. Par ailleurs, les niveaux de satisfaction peuvent être artificiellement élevés, car les patients ne veulent pas nécessairement critiquer certains aspects de leur prise en charge.

Il est généralement plus utile de comprendre l'expérience des patients lors de la prise en charge de la cataracte dans votre service. Les questionnaires portant sur l'expérience des patients utilisent des mesures quantifiables et objectives du résultat et des soins reçus par le patient afin d'explorer son point de vue. Un tel questionnaire pose une série de questions conçues pour tenter de comprendre l'expérience du patient dans sa globalité. Ces questions porteront, par exemple, sur :

- Les informations et renseignements fournis.
- Le confort physique.
- Le soutien affectif.
- Le respect témoigné au patient (par exemple « les médecins ou les infirmiers parlent-ils parfois de vous comme si vous n'étiez pas présent ? »).
- La participation de la famille et des proches.
- La continuité des soins et la transition (par exemple : « Quelqu'un vous a-t-il montré comment mettre des gouttes dans l'œil avant votre sortie de l'hôpital ? »).

Il est possible de trouver en ligne des exemples gratuits de questionnaires d'expérience des patients<sup>1</sup>. Ils peuvent constituer un bon point de départ.

## Démonstration d'impact

Si nous souhaitons prouver que la chirurgie a changé la vie de quelqu'un, il ne suffit pas de prouver que sa vision s'est améliorée. Nous devons montrer que le patient peut faire des choses qui lui étaient impossibles avant l'intervention, ou qu'il se sent mieux.

Pour ce faire, nous pouvons faire un audit de « qualité de vie » au moyen d'un questionnaire spécialement conçu qui sera rempli avant et après l'intervention, avec ou sans aide, par un groupe de patients sélectionnés de manière aléatoire (par exemple, tous les cinq patients). Ceci permet d'identifier tout changement qui a pu se produire et de déterminer l'impact de l'intervention chirurgicale sur la vie des patients.

Il a été prouvé que les questionnaires de qualité de vie permettent de mesurer des changements dans un certain nombre de domaines, dont la capacité des gens à fonctionner dans la vie de tous les jours. Ils posent des questions comme : « Pouvez-vous lire le journal ? » ou « Pouvez-vous reconnaître les visages ? ».

Les questionnaires de qualité de vie sont une méthode objective et indépendante pour mesurer le point de vue du patient sur le résultat de sa prise en charge. L'avantage de ces questionnaires est que les questions posées concernent des descriptions de ce que peut faire (ou pas) le patient, plutôt que ce qu'il pense du résultat. Il y a donc moins de risque que la réponse du patient soit modifiée par le fait que l'intervieweur est un membre du personnel.

De nombreuses études ont montré que la chirurgie de la cataracte peut améliorer les fonctions de la vie quotidienne,

et plusieurs questionnaires peuvent être utilisés à cet effet. Il faut toutefois faire attention car ces questionnaires sont spécifiques au contexte. Cela signifie que chaque questionnaire a été élaboré sur la base de la culture des personnes auxquelles il s'adresse. Les activités de la vie quotidienne en sont un bon exemple. Au Royaume-Uni, la plupart des gens ont un poste de télévision et les questionnaires incluent souvent une question sur la capacité du patient à regarder des émissions avant et après l'opération. Cette question est évidemment sans objet dans les endroits où peu de gens possèdent un poste de télévision. Les questions peuvent également être difficiles à traduire, car de nombreuses langues utilisent différents types de mots pour décrire la même chose. Ainsi, il est essentiel de choisir un questionnaire bien adapté à votre pays, votre culture et votre langue.

A l'hôpital, nous pouvons utiliser des questionnaires de qualité de vie pour montrer à nos patients, à notre personnel et à ceux qui nous soutiennent (y compris les donateurs) que non seulement la plupart des patients voient mieux après une opération, mais ils constatent également une amélioration de leur qualité de vie.

## En résumé

- Le résultat d'une opération de la cataracte ne se limite pas à l'acuité visuelle ou aux complications éventuelles. Le point de vue des patients en est l'un des aspects les plus importants, mais souvent ignoré.
- Il est important de se rappeler que le point de vue du patient est influencé par de nombreux facteurs, et pas seulement par le fait que sa vision s'est améliorée ou non après l'opération.
- Il existe des questionnaires de qualité de vie qui ont été conçus pour mesurer les changements dans la vie de tous les jours des patients après une opération de la cataracte. Contactez l'auteur de cet article pour plus de renseignements<sup>2</sup>.
- Il est important d'obtenir un retour des patients sur le résultat. Toutefois, cela n'est utile que si des actions sont prises en conséquence et si les changements font l'objet d'un suivi pour vérifier qu'ils ont apporté les résultats attendus. Les conséquences décisives du recueil du point de vue des patients sur leur prise en charge doivent donc être les modifications que vous apporterez à votre service en réponse à leurs commentaires.

## Références

- 1 The Picker Patient Experience Questionnaire: development and validation using data from in-patient surveys in five countries. *International Journal for Quality in Health Care* 2002; 14(5): 353–358.  
<http://intqhc.oxfordjournals.org/content/14/5/353.full>
- 2 Robert.Lindfield@Lshth.ac.uk



**Un patient avant et après son opération de la cataracte. KENYA**