

■ Mesure de la satisfaction des patients hospitalisés (hors ambulatoires) au sein de l'IM2S

Enquête de juillet 2016 à juillet 2017
(Résultats intermédiaires au 31 octobre 2016)

Carine WEDDER

Service Qualité



SOMMAIRE

PRESENTATION DE L'ETUDE	PAGE 3
DETAILS DE L'ETUDE	PAGE 4
1 - INFORMATIONS GENERALES	PAGE 4
2 - INFORMATIONS ET DETAILS DU PANEL	PAGE 4
3 - INFORMATIONS SEJOURS	PAGE 4
4 - DESCRIPTION DES COMPOSANTES DU QUESTIONNAIRE	PAGE 5
5 - RESULTATS DETAILLES DE CHAQUE COMPOSANTE	
NOTORIETE	PAGE 6
PRISE EN CHARGE ADMINISTRATIVE ET FINANCIERE	PAGE 7
PRISE EN CHARGE MEDICALE ET SOIGNANTE	PAGE 11
CHOIX DES SSR	PAGE 14
BILAN / AXES D'AMELIORATION	PAGE 15
ANALYSE DES RESULTATS	PAGE 17
LEXIQUE DES ACRONYMES ET ABREVIATIONS	PAGE 18

PRESENTATION DE L'ETUDE

L'an dernier, l'IM2S a mesuré la satisfaction de ses patients hospitalisés par le biais d'une enquête téléphonique, sur le même modèle que le modèle national français (arrêté du 4 mars 2014 du Ministère des Affaires Sociales et de la Santé).

Une enquête téléphonique a ainsi été menée auprès des patients hospitalisés sur une période de trois mois, qui s'est étendue du 31 juillet au 5 novembre 2015.

Cette année, la Direction de l'IM2S a fait le choix de mesurer la satisfaction des patients hospitalisés par le biais d'un entretien physique, directement auprès du patient dans sa chambre, sur la base d'une liste de questions pré-établie par le service Qualité, et validée par le Président et le Bureau de la CME.

Cette enquête n'est donc pas basée sur un questionnaire à remplir par le patient lui-même, mais sur la base d'un échange « à chaud » post-opératoire.

Afin d'obtenir un panel suffisamment représentatif, l'enquête sera réalisée sur une période de 1 an, de juillet 2016 à juillet 2017. Des résultats intermédiaires, comme ceux-ci, seront rendus en cours d'année.

La participation à cette enquête de satisfaction étant facultative, le patient a la possibilité de refuser de répondre aux questions ou d'écourter l'entretien à tout moment.

- + L'entretien est organisé autour de 20 questions, regroupées en 5 composantes :
 - Notoriété,
 - Prise en charge administratif et financière,
 - Prise en charge médicale et soignante,
 - Choix des Soins de Suite et de Réadaptation (SSR),
 - Bilan / Axes d'amélioration.
- + Une attention toute particulière est apportée à la composante SSR, du fait de l'ouverture d'une unité de Soins de Suite et de Réadaptation au sein même de l'IM2S.
- + Toutes les questions sont « ouvertes », avec une multitude de variables possibles, analysées à la fin de l'étude.
- + Le patient interrogé peut s'exprimer librement et faire-part de commentaires dans le but d'approfondir l'enquête ou d'aborder certaines problématiques qui ne font pas partie du questionnaire.

DETAILS DE L'ETUDE

1 - Informations générales

Critères d'inclusion du panel

La durée de séjour doit être supérieure à 1 nuit (exclusion des patients relevant de la Chirurgie Ambulatoire).

De préférence, le patient doit avoir bénéficié d'une PTG, d'une PTH, d'une PTE ou d'une intervention lourde du rachis (un des critères pour prétendre au SSR IM2S), et ainsi pouvoir répondre aux questions spécifiques dédiées au SSR.

Période concernée

En août, l'activité est faible et une seule unité est ouverte. L'enquête a principalement eu lieu auprès des patients hospitalisés en juillet, puis en septembre et en octobre, lors de la reprise de l'activité après la période estivale.

Nombre total de patients rencontrés en chambre : 59

Nombre de patients ayant refusé l'entretien : 0

Durée moyenne par entretien

15 minutes pour 20 questions et discussion ouverte.

2 - Informations et détails du panel retenu

Genre

Parité entre la proportion d'hommes et de femmes interrogés (47% d'hommes, 53% de femmes).

Age

La tranche d'âge du panel se situe pour deux tiers au-delà de 66 ans, et pour un tiers entre 46-65 ans.

Résidence

Alpes-Maritimes : 90% des personnes interrogées,
Monaco : 7% des personnes interrogées,
France HD : 3% des personnes interrogées,
Etranger (hors France) : 0% des personnes interrogées.

Assuré social

Alpes-Maritimes : 90% des personnes interrogées,
Monaco : 7% des personnes interrogées,
France HD : 3% des personnes interrogées,
AP : 0% des personnes interrogées.

3 - Informations séjours

Date des séjours

Considérant les contraintes de la période concernée, détaillées ci-dessus, la majorité des personnes interrogées sont des patients dont le jour d'admission est situé entre le 1/07/2016 et le 31/07/2016, puis entre le 6/09/2016 et le 31/10/2016.

Type d'interventions

PTG : 31% des personnes interrogées,
PUC : 14% des personnes interrogées,
PTH : 25% des personnes interrogées,
PTE : 12% des personnes interrogées,
RACHIS : 10% des personnes interrogées,
Autre : 8% des personnes interrogées.

Durée des séjours

En moyenne, les personnes interrogées ont été hospitalisées à l'IM2S pendant 6 nuits.

Destination de sortie post-opératoire prévue

RAD : 34% des personnes interrogées,
SSR : 64% des personnes interrogées,
SSR IM2S : 2% des personnes interrogées.

4 - Description des composantes du questionnaire

La grille des 20 questions comporte des **indicateurs de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés sur différentes composantes de leur prise en charge** :

Notoriété

- 1 - Comment nous avez-vous connu ?
- 2 - Pourquoi nous avez-vous choisi ?
- 3 - Avez-vous déjà été hospitalisé à l'IM2S pour une autre pathologie ?

Prise en charge administrative et financière

- 4 - Satisfaction sur votre accueil au sein de l'IM2S ?
- 5 - Délai pour obtenir un rendez-vous de consultation ?
- 6 - Satisfaction sur les temps d'attente (téléphonie, accueil ...) ?
- 7 - Explications que la secrétaire vous a apportées ?
- 8 - A quel moment et par qui avez-vous été informé du montant des DP ?
- 9 - Cette information vous a-t-elle semblé claire ?
- 10 - Quel est le pourcentage de prise en charge par votre mutuelle ?

Prise en charge médicale et soignante

- 11 - Quelle perception globale avez-vous de votre prise en charge médicale ?
- 12 - Prise en charge soignante ?
- 13 - Connaissance de l'organisation par pôles de surspécialités à l'IM2S et appréciation sur la technicité du praticien ?
- 14 - Clarté des explications du praticien avant l'intervention ?
- 15 - Gestion de la douleur post-opératoire (KT, bloc neuro, per os ...) ?
- 16 - Suivi post-opératoire ?

Choix des Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)

- 17 - Comment avez-vous choisi votre SSR ?
- 18 - Si l'IM2S proposait un service SSR, l'auriez-vous choisi ?

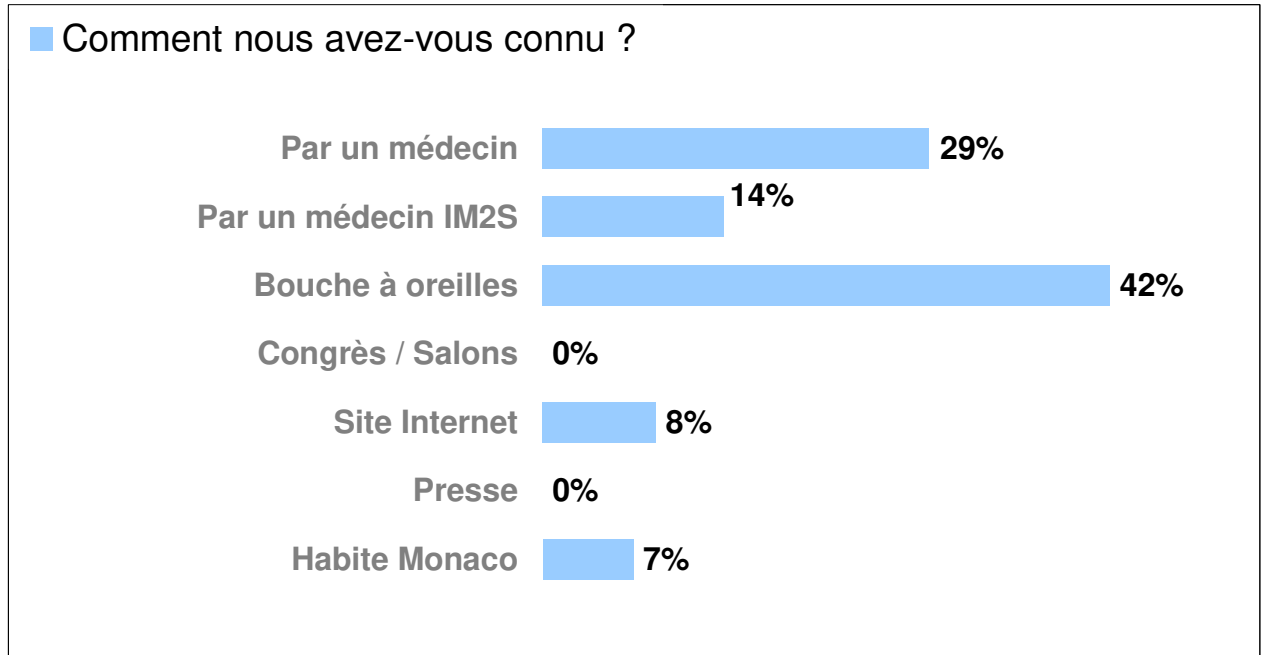
Bilan / Axes d'amélioration

- 19 - Recommanderiez-vous la Clinique ?
- 20 - Suggestions d'amélioration ?

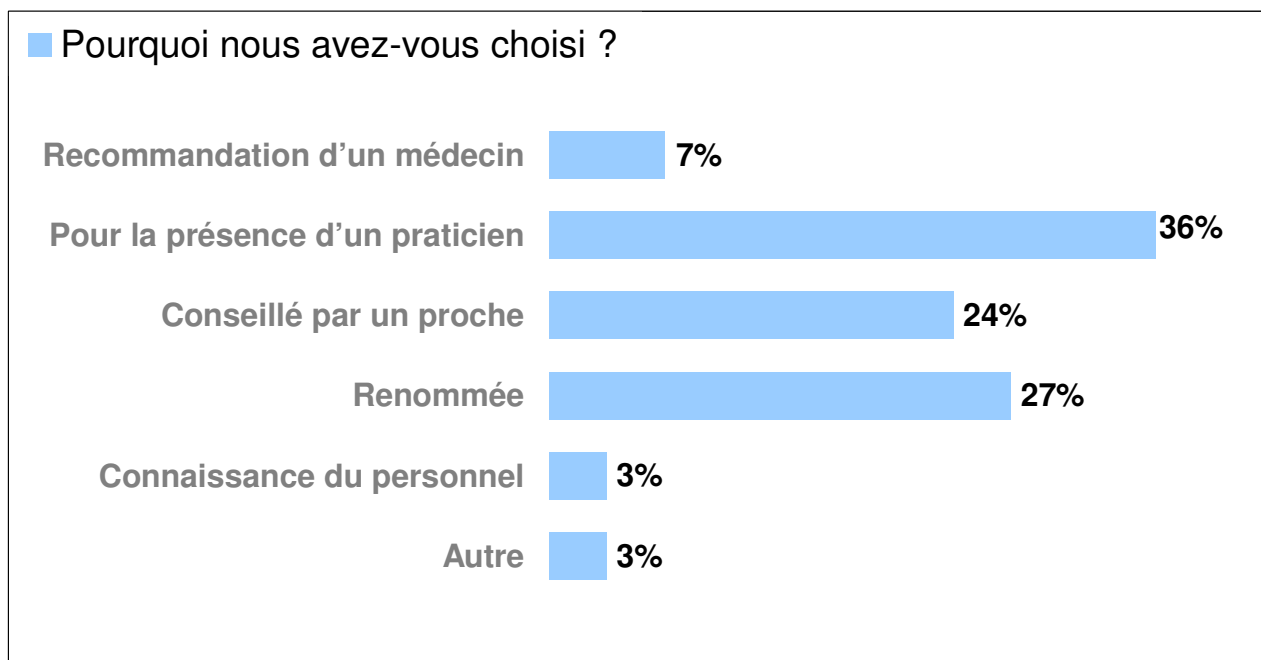
5 - Résultats détaillés de chaque composante

NOTORIETE

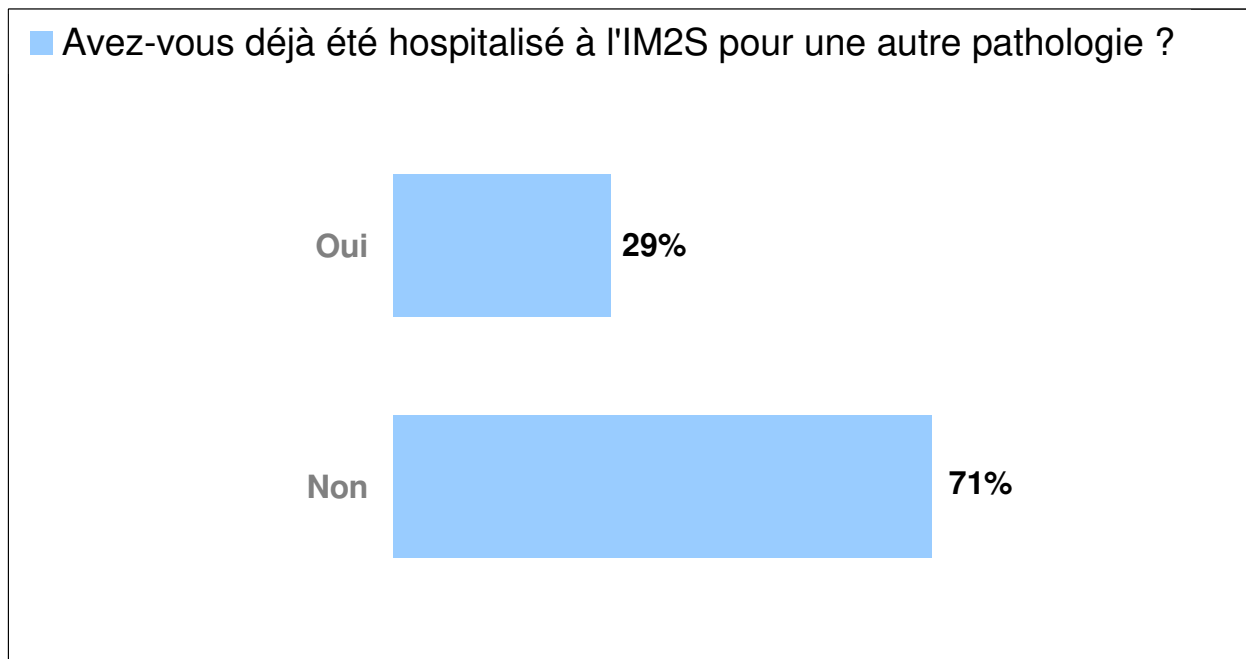
QUESTION 1



QUESTION 2

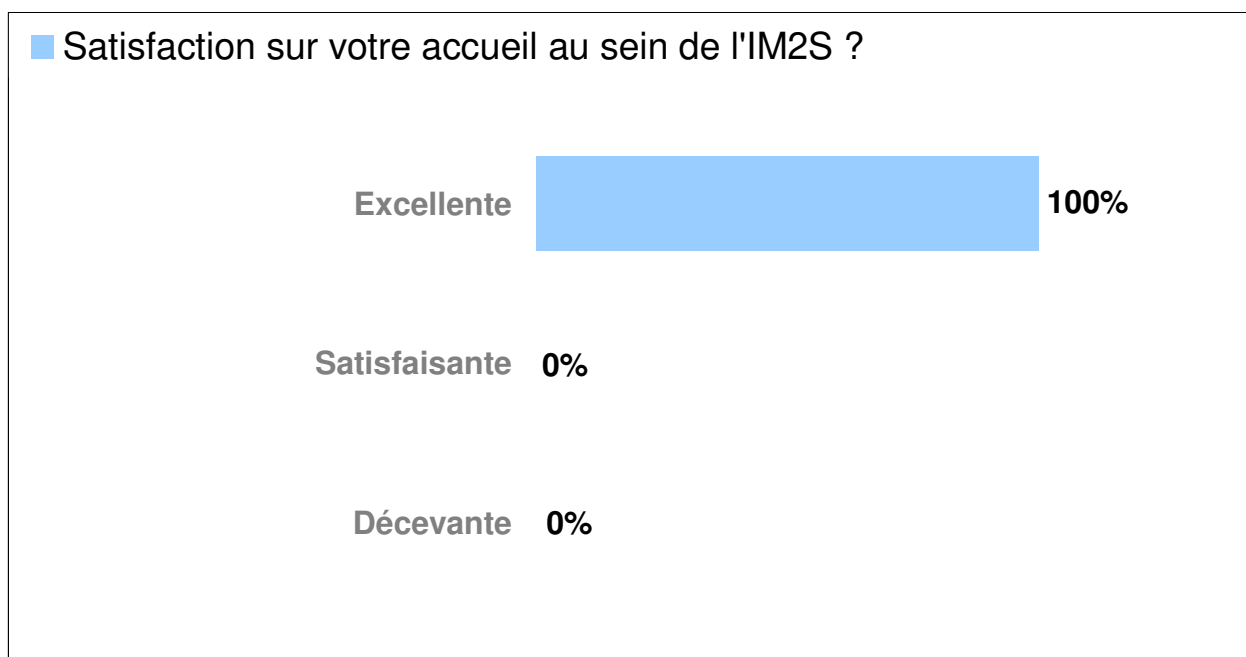


QUESTION 3

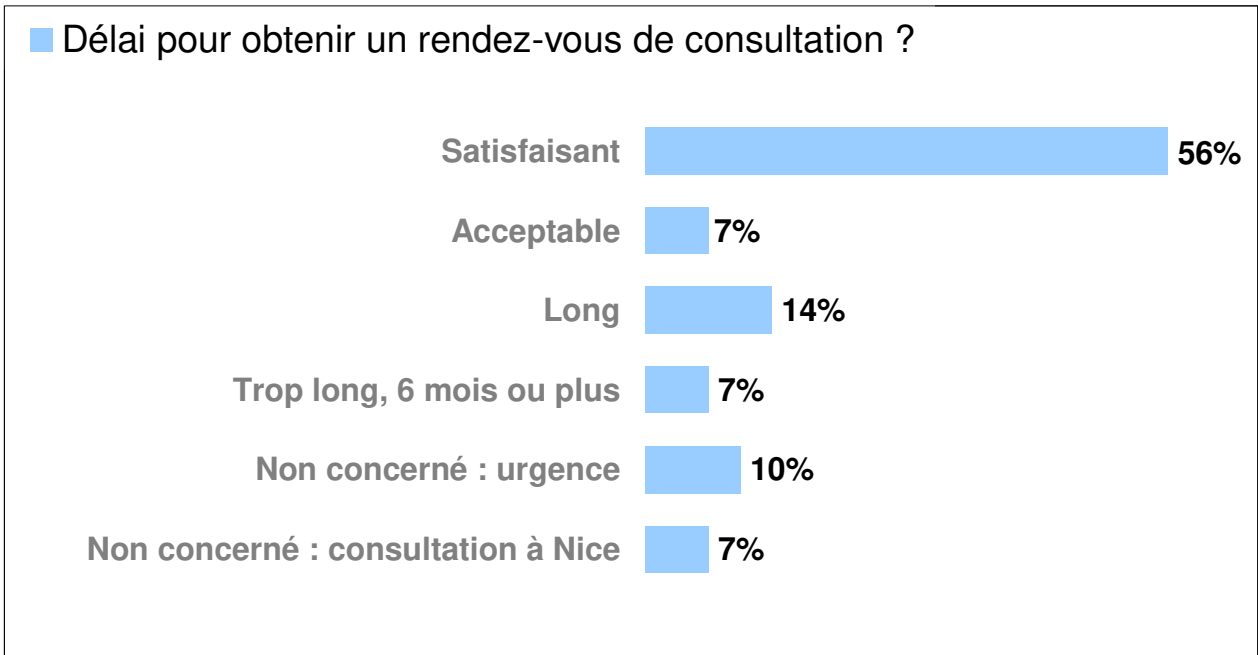


PRISE EN CHARGE ADMINISTRATIVE ET FINANCIERE

QUESTION 4



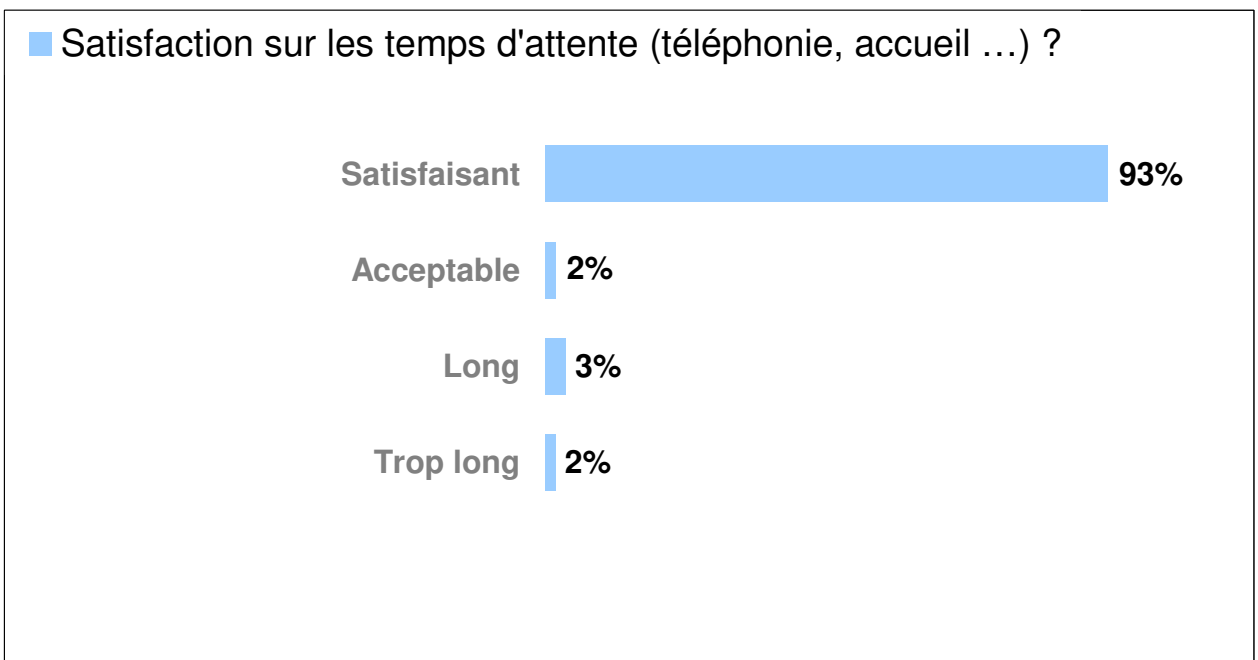
QUESTION 5



Observations :

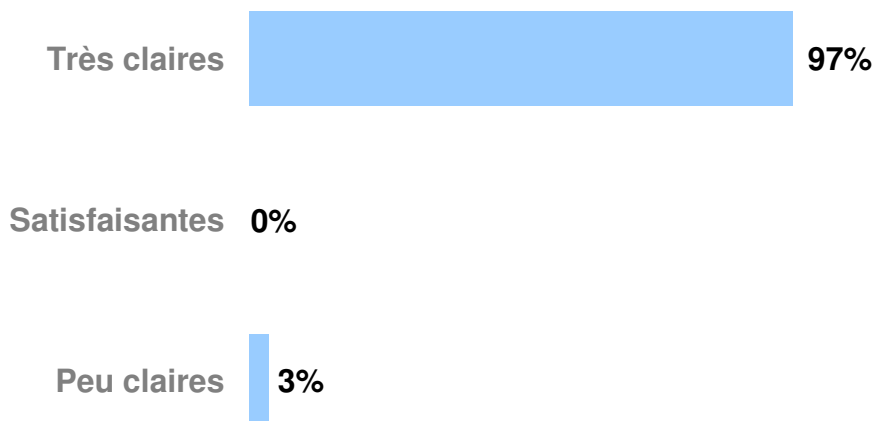
21% des patients considèrent le délai long, voire trop long, pour obtenir un rendez-vous de consultation.

QUESTION 6



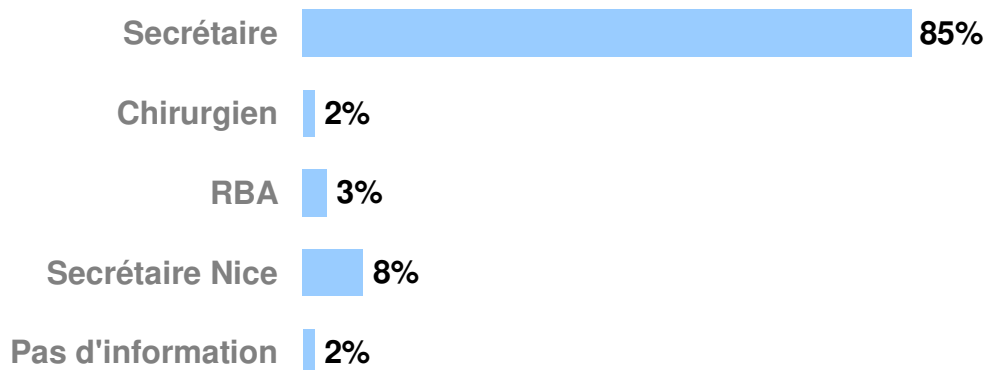
QUESTION 7

■ Explications que la secrétaire vous a apportées ?

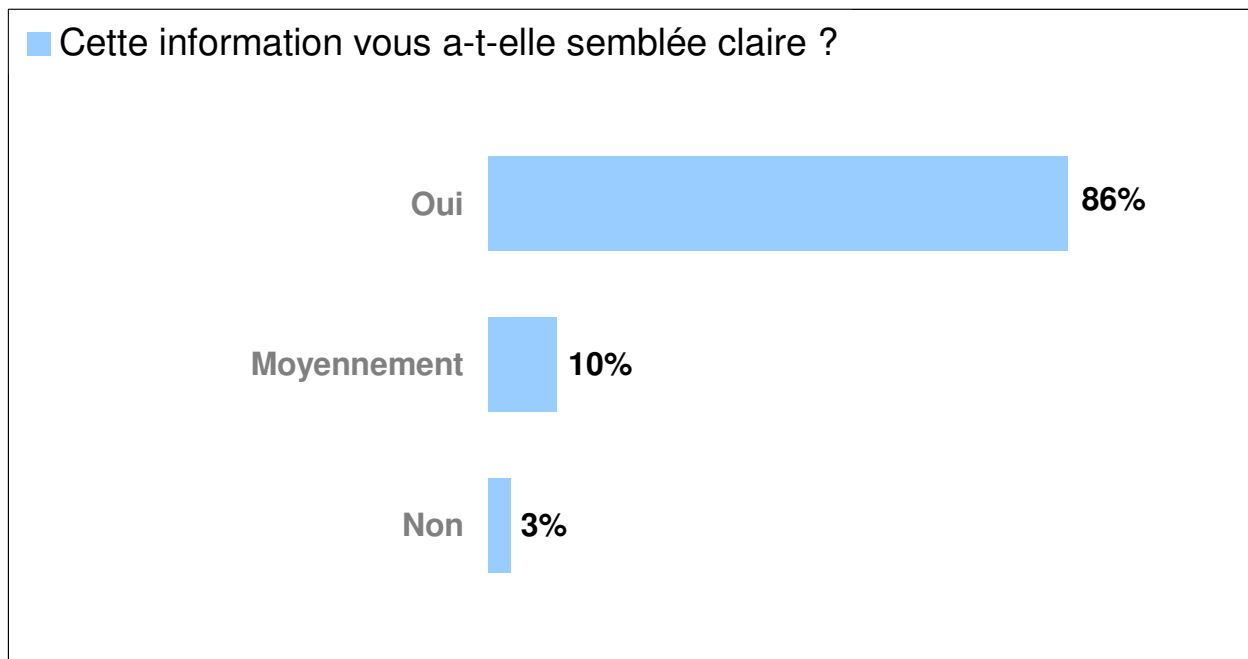


QUESTION 8

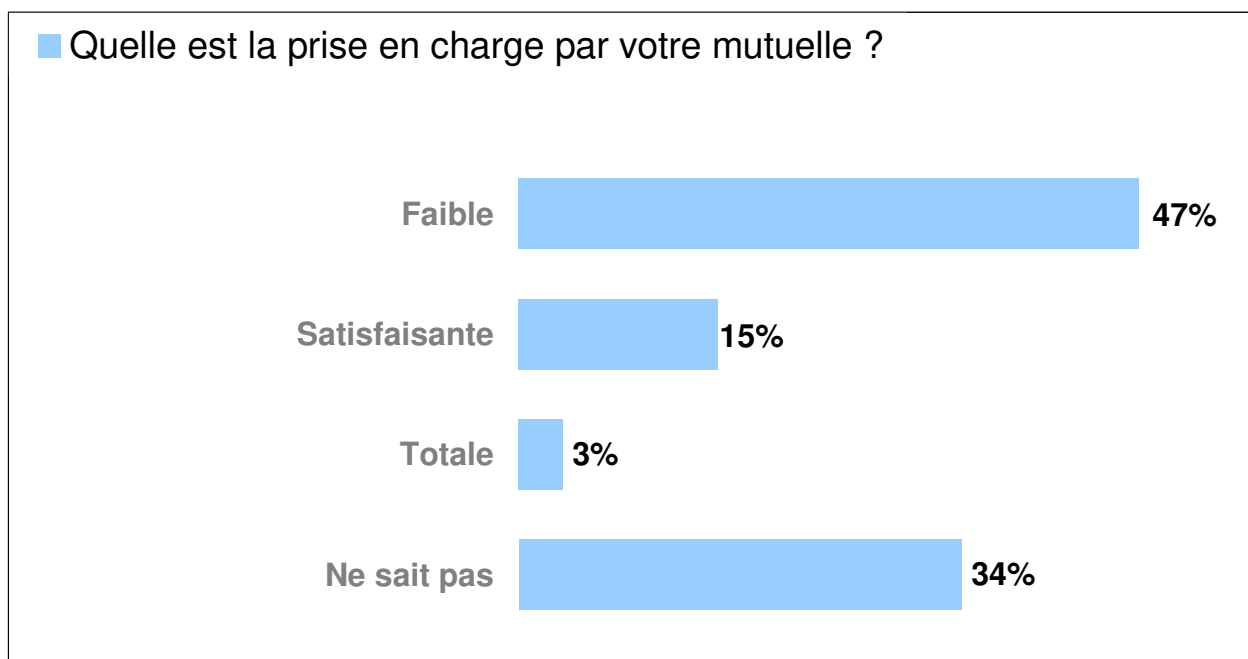
■ A quel moment et par qui avez-vous été informé du montant des DP ?



QUESTION 9



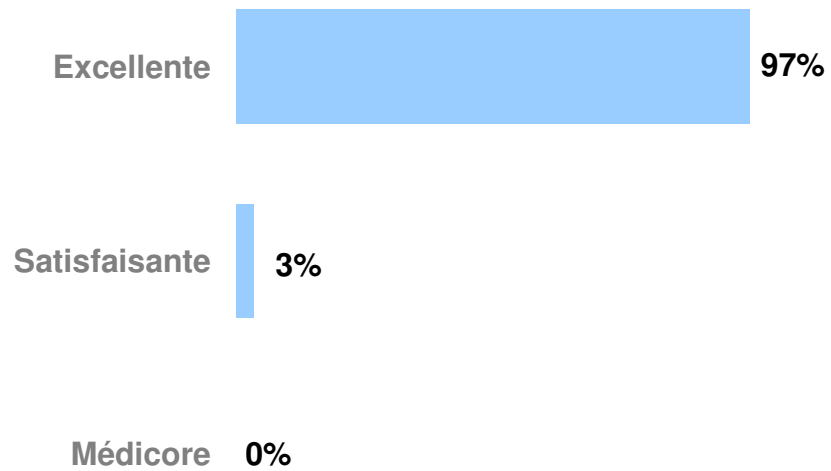
QUESTION 10



PRISE EN CHARGE MEDICALE ET SOIGNANTE

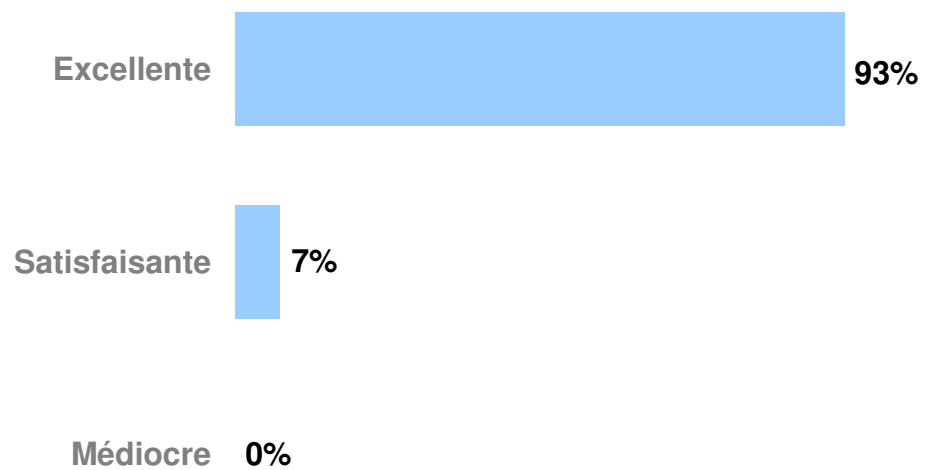
QUESTION 11

■ Quelle perception globale avez-vous de votre PEC médicale ?



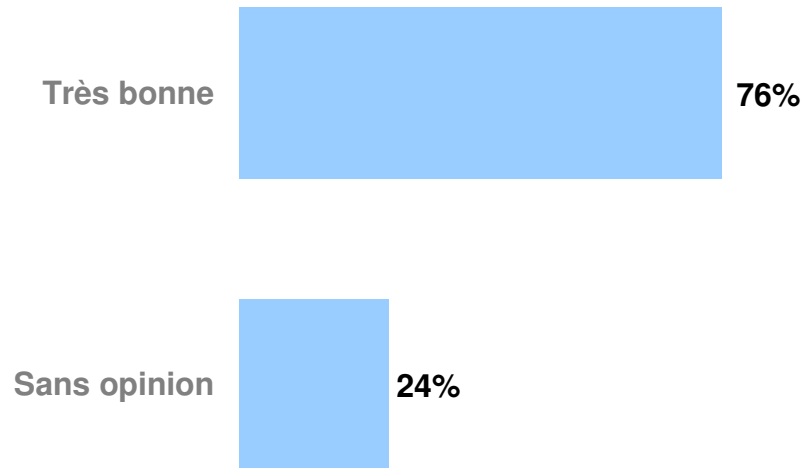
QUESTION 12

■ Prise en charge soignante ?



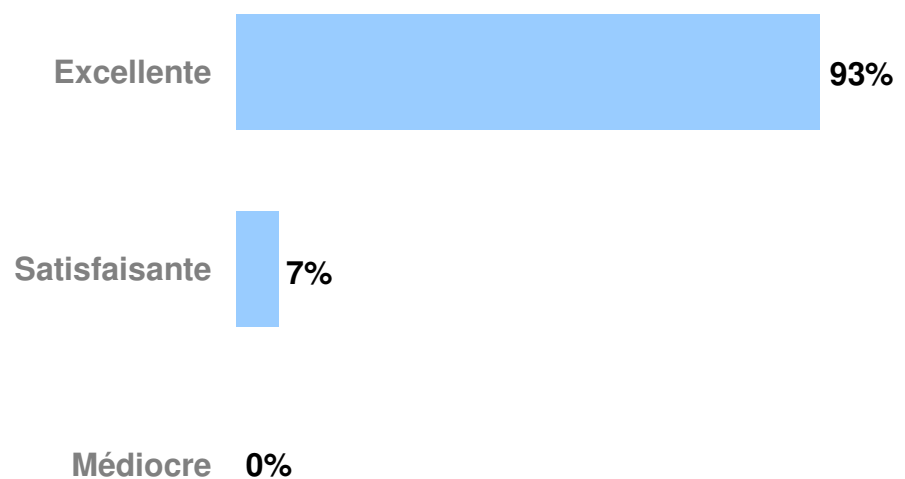
QUESTION 13

■ Connaissance de l'organisation par pôles de surspécialités à l'IM2S et appréciation sur la technicité du praticien ?

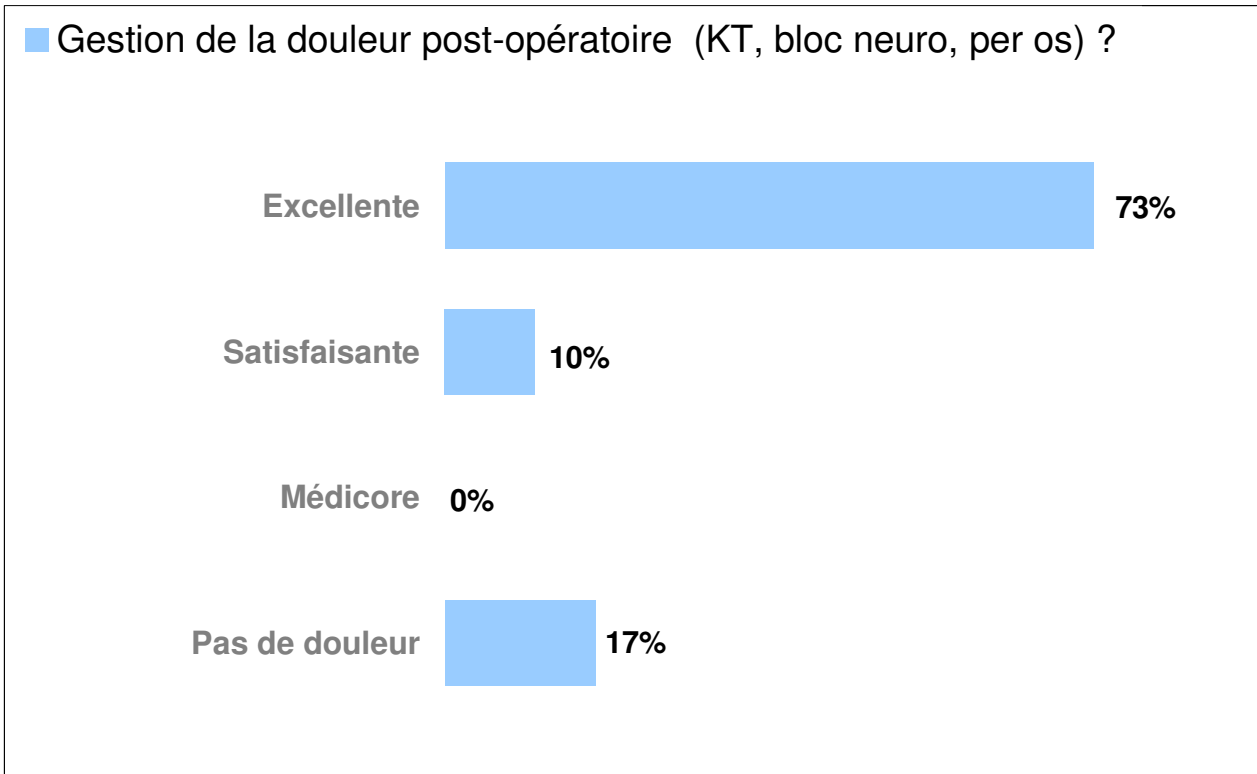


QUESTION 14

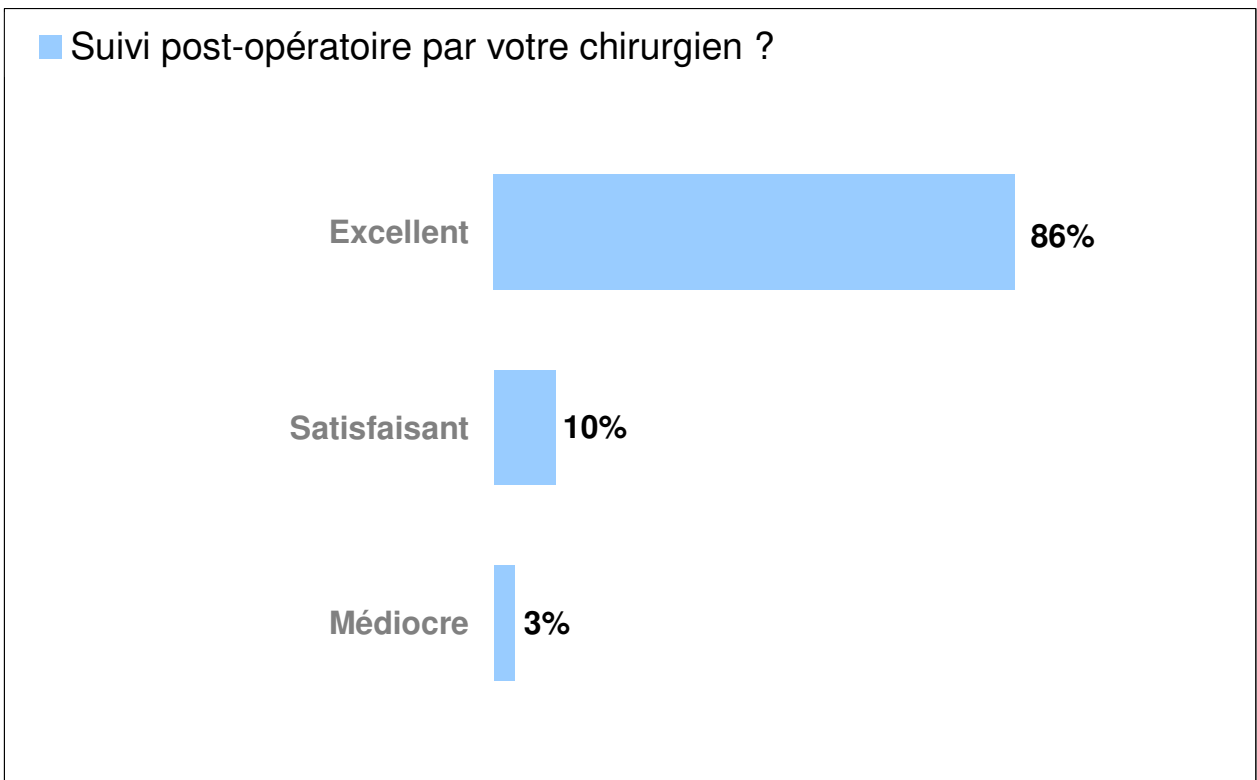
■ Clarté des explications du praticien avant l'intervention ?



QUESTION 15

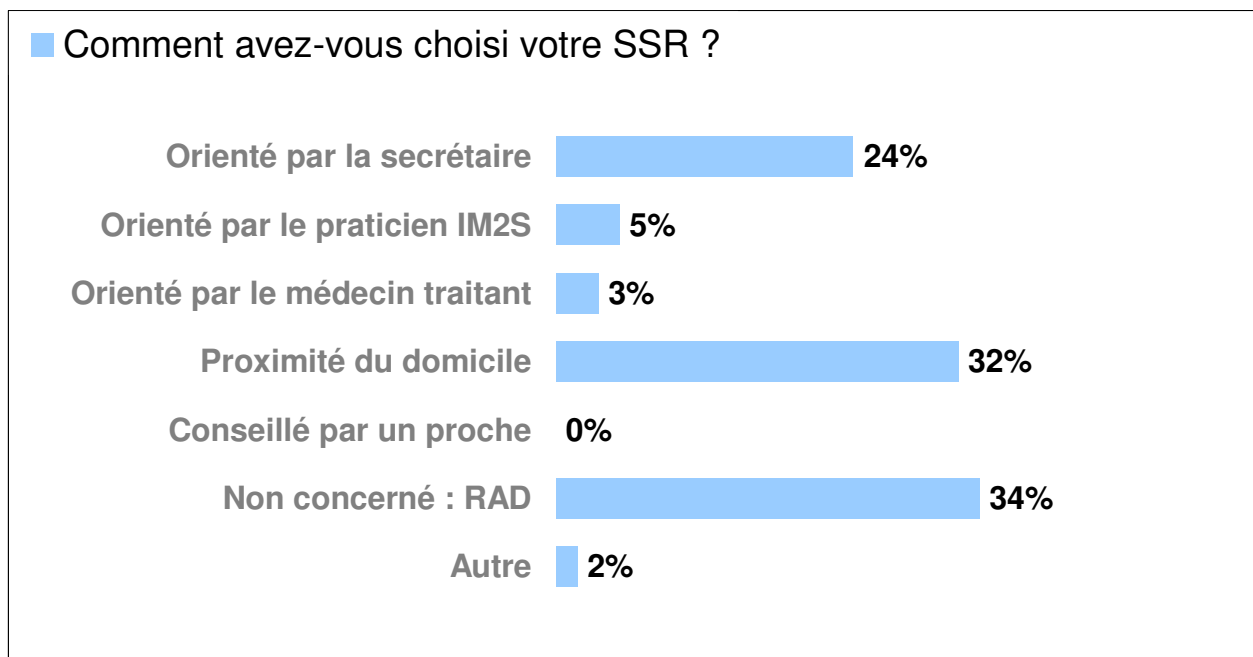


QUESTION 16



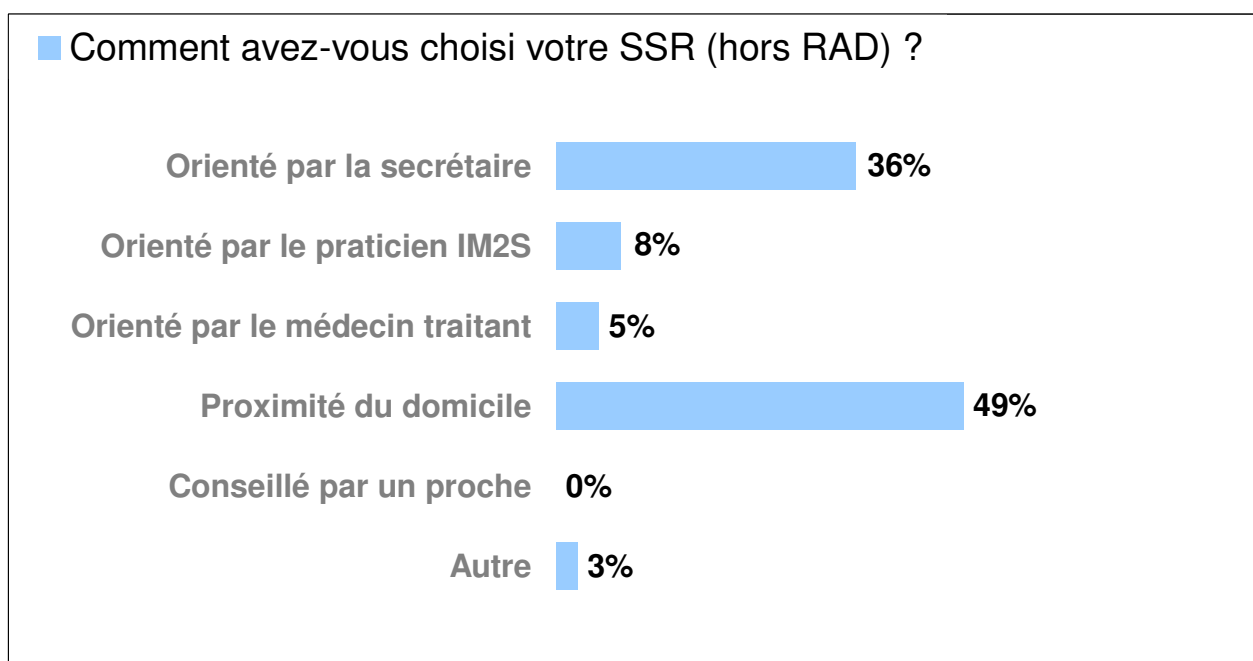
CHOIX DES SOINS DE SUITE ET DE READAPTATION (SSR)

QUESTION 17



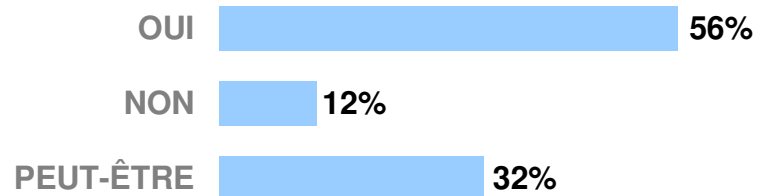
On remarque que près de 1 patient sur 3 sondés ne va pas en SSR, soit parce que la pathologie pour laquelle il a été pris en charge ne nécessitait pas de SSR, soit parce qu'il a préféré un retour à domicile pour des raisons personnelles.

L'analyse des résultats se fera donc en excluant cette variable. Nous obtenons donc les résultats ci-dessous :



QUESTION 18

■ Si l'IM2S proposait un service SSR, l'auriez-vous choisi ?

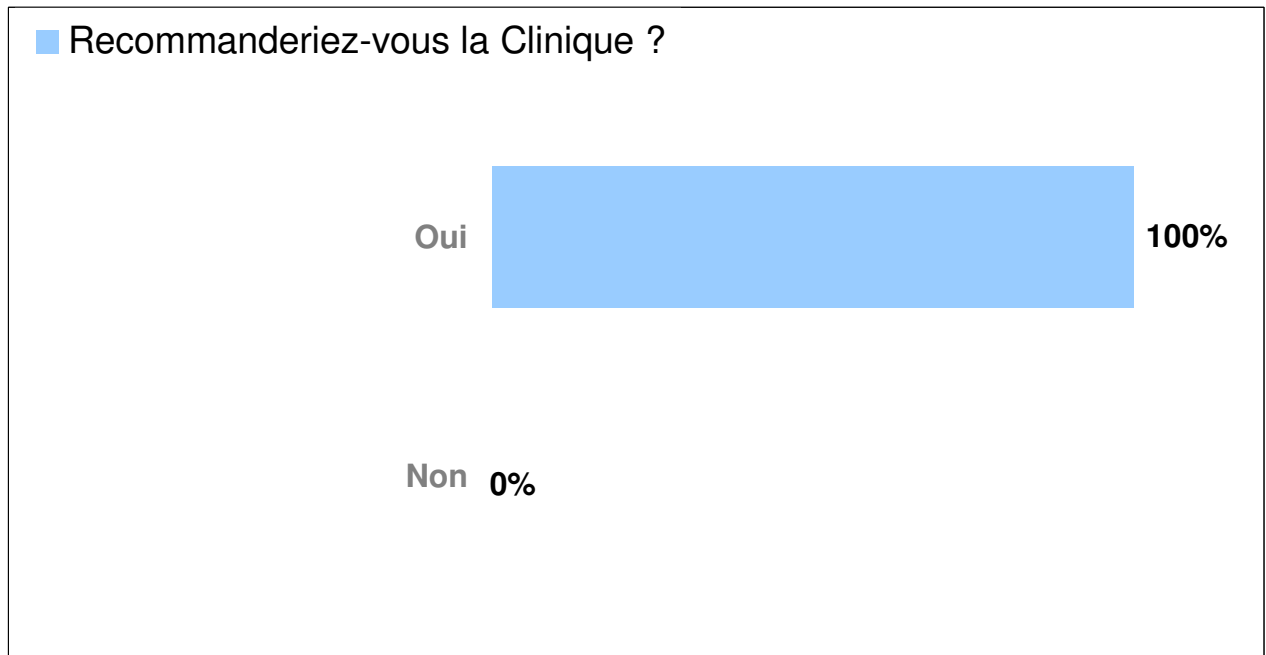


Observations :

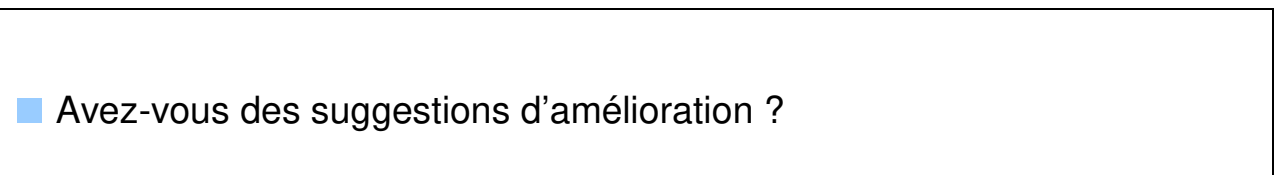
Nous pouvons constater que le choix du SSR est conditionné par la proximité du domicile. Néanmoins, bien que seulement peu de patients interrogés résident à Monaco, 56% des patients interrogés auraient souhaité effectuer leur convalescence à l'IM2S, et 32% seraient fortement intéressés. Parmi ces derniers, une incertitude se pose quant à l'éloignement vis-à-vis de leurs proches, et à la prise en charge par leur assurance santé.

BILAN / AXES D'AMELIORATION

QUESTION 19



QUESTION 20



100% des patients interrogés recommanderont l'Institut à leurs proches.

85% des patients interrogés ne voient aucune amélioration à apporter à leur prise en charge.

Parmi les quelques idées d'amélioration données, nous retrouvons essentiellement des éléments de confort tels que :

- Wifi : patients étonnés par la complexité de la procédure Monaco Telecom pour se connecter ;
- Coffre sécurisé dans la chambre ;
- Décodeur Canal+ ou chaînes diffusant un programme « Sport » ;
- Commande murale des réglages (store, lumière) et téléphone trop éloignés du lit.

ANALYSE DES RESULTATS

Remarque préliminaire

L'analyse ci-après repose sur l'interview de 59 patients hospitalisés et s'inscrit dans un créneau temporel défini (mois de juillet, septembre et octobre 2016).

En conséquence, les enseignements qu'elle permet de dégager doivent être confirmés.

A ce stade, ils ne peuvent être considérés que comme des tendances.

1 – Analyse qualitative

Pour chaque critère qualitatif analysé, la tendance se révèle être très positive quant à la satisfaction des variables proposées. Le taux de satisfaction se situe généralement entre 90% et 100%, pour exemples :

- 100%** de satisfaction sur l'accueil
- 97%** de satisfaction sur la prise en charge médicale
- 95%** de satisfaction sur le temps d'attente (standard, accueil...)
- 93%** de satisfaction sur la prise en charge soignante
- 97%** de satisfaction sur la clarté des informations de la secrétaire

Les personnes interrogées témoignent d'une satisfaction très positive, et d'ailleurs **100%** des sondés recommanderaient l'Institut à un proche. Cette variable est très importante quand on sait que **42% des patients** viennent se faire opérer sur la base du "bouche à oreilles" (*Question 1*).

Quelques points sont néanmoins perfectibles, comme par exemple le délai pour obtenir un rendez-vous avec un praticien, avec près de **20%** d'insatisfaits qui trouvent ce délai trop long (*Question 5*).

2 – Notoriété

La notoriété et le choix de l'IM2S est scindée en 3 parties presque égales : la présence d'un praticien spécifique pour **36%** des cas, la recommandation d'un proche ou d'un médecin pour **31%** des cas, et enfin la renommée de l'IM2S, son site internet..., pour **30%** des cas.

Il est à noter que près **d'un tiers des sondés avaient déjà été opéré à l'IM2S** pour une autre pathologie.

3 – Prise en charge médicale et soignante

Avec 97% de satisfaction excellente et 3% de satisfaisante, la prise en charge médicale est perçue de façon extrêmement positive par le patient. De même pour la prise en charge soignante avec respectivement 93% et 7% sur les mêmes bases. 100% donc de très satisfaits et satisfaits dans les deux cas. Ce sentiment se ressent de la même manière sur la gestion de la douleur avec 83% de très satisfaits et satisfaits, 17% n'ayant pas ressenti de douleur ; **100% de satisfaction** encore une fois. Seuls 3% de sondés ont qualifié de « médiocre » le suivi post-opératoire du patient par son chirurgien.

4 – Analyse sur les dépassements d'honoraires

Cette analyse, demandée par la Direction Médicale, reposait sur 3 questions (8, 9, 10). Il en ressort que l'information sur les DP est faite quasi exclusivement par les secrétaires (91%). Seulement 3% des personnes interrogées ne trouvent pas cette information claire. Par contre, il est à noter que près d'1 patient sur 3 ne connaît pas du tout la prise en charge appliquée par sa mutuelle, et qu'il ne la connaîtra qu'au moment de son remboursement après sa sortie. Il est intéressant de croiser cette information avec les résultats de l'enquête téléphonique de 2015, réalisée dans un délai de 2 à 5 semaines après la sortie du patient de l'IM2S, dans laquelle 18% des patients interrogés trouvaient les dépassements d'honoraires trop élevés (vis-à-vis de leur remboursement mutuelle). Cela constituait un frein potentiel à une future intervention ou à la recommandation de l'IM2S à un proche pour des raisons de coût.

5 – Etude sur le choix du SSR

Cette analyse demandée par la Direction Médicale reposait sur 2 questions (17, 18), afin de mieux déterminer et comprendre le choix de SSR des patients post-opératoires. On remarque tout d'abord que près de 1 patient sur 3 sondés ne va pas en SSR, soit parce que la pathologie pour laquelle il a été pris en charge ne nécessitait pas de SSR, soit parce qu'il a préféré un retour à domicile pour des raisons personnelles. L'analyse des résultats se fera donc en excluant cette variable.

Pour ceux qui choisissent d'aller en SSR après leur opération, près de **50%** d'entre eux conditionnent leur choix par la proximité du SSR vis-à-vis de leur lieu d'habitation ou de celui de leurs proches.

Seulement **13%** d'entre eux ont été conseillés par leur chirurgien de l'IM2S ou leur médecin traitant, tandis que **36%** ont été orientés par la secrétaire.

Bien que peu de sondés de cette étude relèvent du régime assurantiel monégasque (7%), et sont donc éligibles à ce nouveau service ouvert à l'IM2S, **56%** des personnes interrogées auraient souhaité faire leur convalescence à l'IM2S dans le prolongement de leur opération, et **32%** seraient fortement intéressées. Ces dernières, qui ont répondu « PEUT-ETRE », s'interrogent notamment sur un trop grand éloignement vis-à-vis de leurs proches, mais aussi sur la prise en charge par leur assurance santé.

LEXIQUE DES ACRONYMES ET ABREVIATIONS

AP	: Assurance Privée	PTH	: Prothèse Totale de Hanche
CME	: Commission Médicale d'Etablissement	PUC	: Prothèse Unicompartimentale du genou
DP	: Dépassements d'Honoraires	RAD	: Retour A Domicile
HD	: Hors Département	RBA	: Responsable du Bureau des Admissions
KT	: Cathéter	SSR	: Soins de Suite et de Réadaptation
PEC	: Prise En Charge		
PTE	: Prothèse Totale d'Epaule		
PTG	: Prothèse Totale de Genou		