

# Enquête de satisfaction auprès des acteurs : les centres

En 2011, l'ADRRES a entrepris une évaluation de la satisfaction des acteurs du réseau. L'objectif de ce travail est de mettre en évidence les difficultés, attentes et points positifs que les médecins et personnels paramédicaux des centres peuvent être amenés à rencontrer lors de leur pratique quotidienne auprès des patients du réseau pris en charge à domicile.

En fonction des éléments recueillis, il sera possible de proposer des actions de formations, d'information, de réorganisation, de recommandations adaptées à chaque cas.

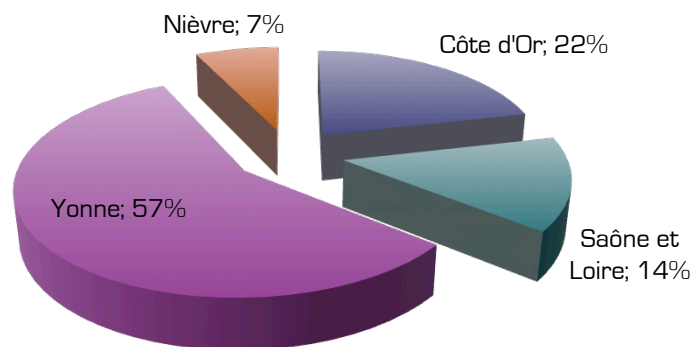
## I. Taux de réponse et méthodologie

### A. Cadre méthodologique

Un questionnaire (annexé au présent document) a été adressé en novembre 2011, par courriers, à l'ensemble des médecins et personnels paramédicaux des centres qui prennent en charge ou suivent des patients du réseau dans le cadre d'une RR. Chaque questionnaire a fait l'objet d'un envoi individuel avec un retour effectué au moyen d'enveloppes préaffranchies. L'anonymat a été strictement respecté et les résultats seront ne pourront être rapprochés de l'identité des personnes.

### B. Taux de réponse

- 40 questionnaires ont été envoyés en direction des centres avec un taux de retour de 37,5% (n=15).
- parmi les 15 réponses, 4 étaient des médecins avec une réponse massive de la part du CH de Joigny qui représente 57% des réponses.



## II. Suivi des patients

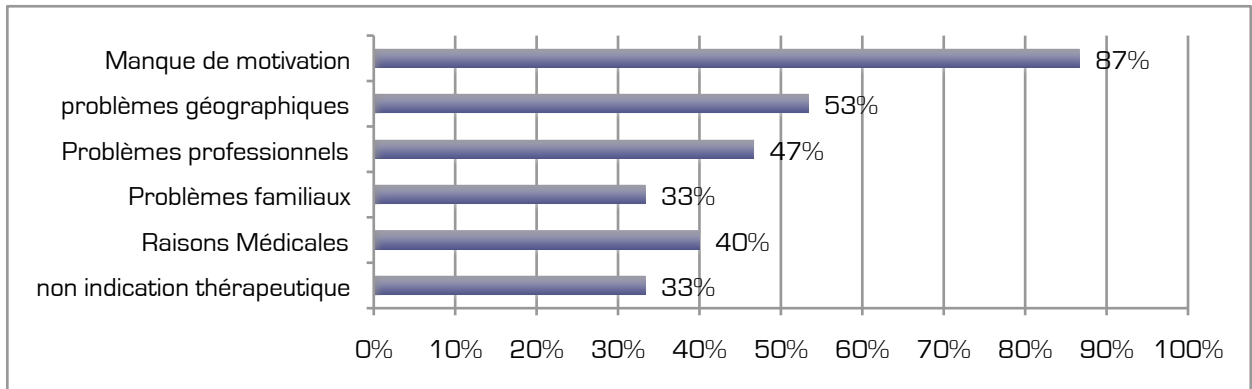
### A. La RR à domicile

Parmi les patients que vous avez pris en charge dans le cadre de la RR, quelle proportion selon vous poursuit à domicile ?

Les personnes interrogées ont estimé que 50 à 75% des patients pris en charge dans les centres poursuivent la RR à domicile.

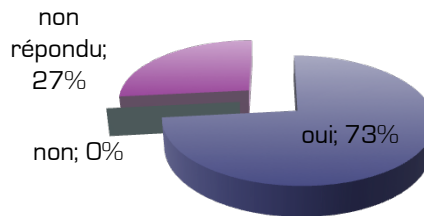
Pour quelles raisons selon vous les patients ne poursuivent pas à domicile ?

Le manque de motivation de la part des patients a été invoqué dans 87%, en cas de non poursuite à domicile et les problèmes géographiques dans 53%.

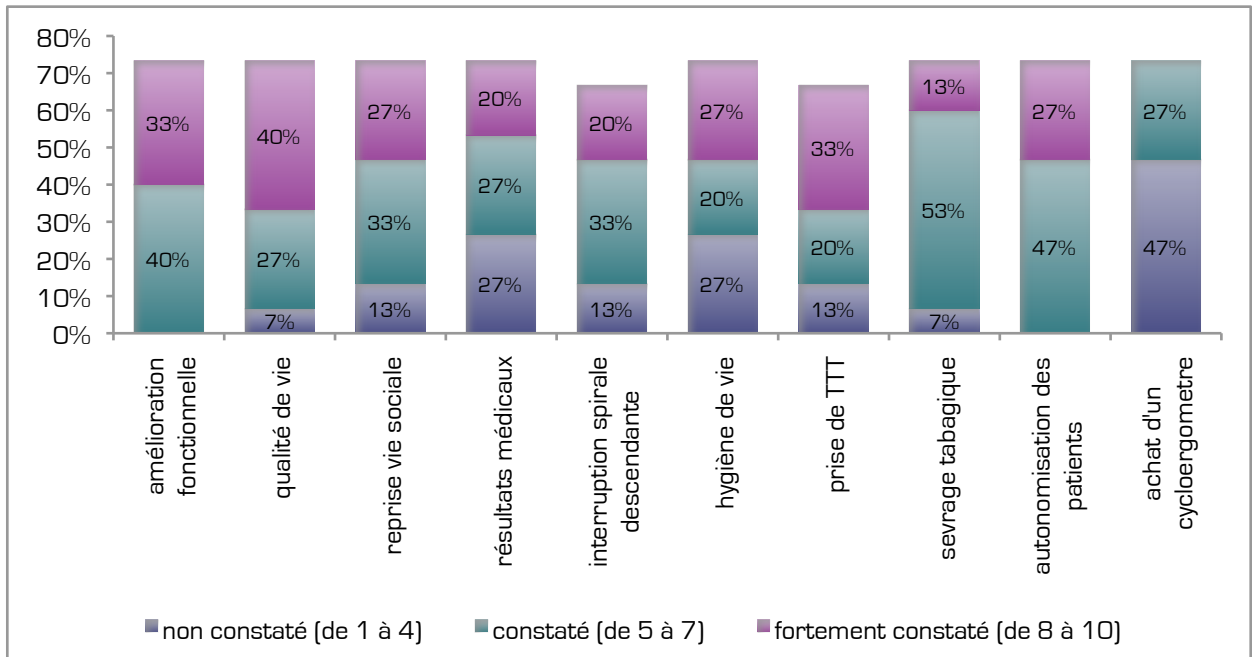


Constatez vous un maintien des bénéfices acquis lors de la poursuite de la RR à domicile ? si oui précisez.

A la question « constatez vous un maintien des bénéfices acquis lors de la poursuite de la RR à domicile », toutes les personnes qui se sont prononcées ont répondu oui.



Parmi les bénéfices constatés à fortement constatés (de 5 à 10), l'amélioration fonctionnelle et l'autonomisation des patients arrivent en premier avec 73%, suivis de l'amélioration de la qualité de vie et du sevrage tabagique avec 63% et la reprise d'une vie sociale avec 60%.

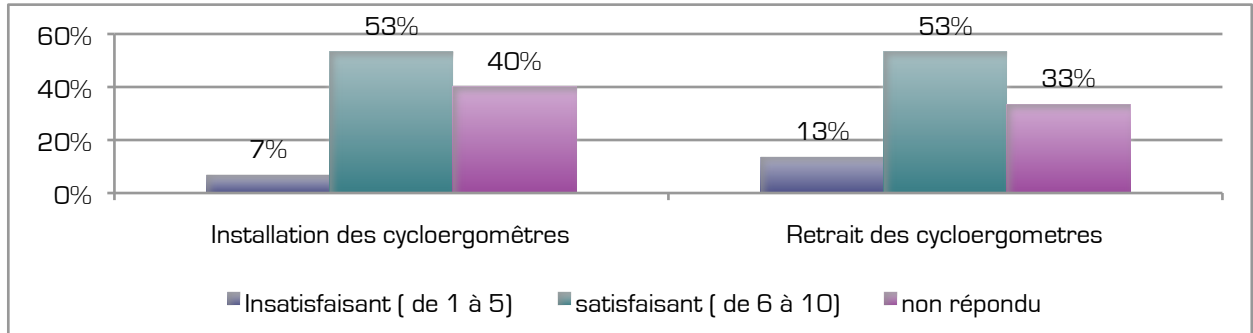


## B. Le réseau et vous

### 1. Installation et désinstallation des cycloergomètres

Que pensez vous de la prise en charge des patients à domicile au niveau de l'installation et de la désinstallation des cycloergomètres ?

Les centres de RR ont estimé à 53% [de 5 à 10 sur une échelle de 1 à 10] que les installations ou désinstallations des cycloergomètres à domicile étaient satisfaisantes.

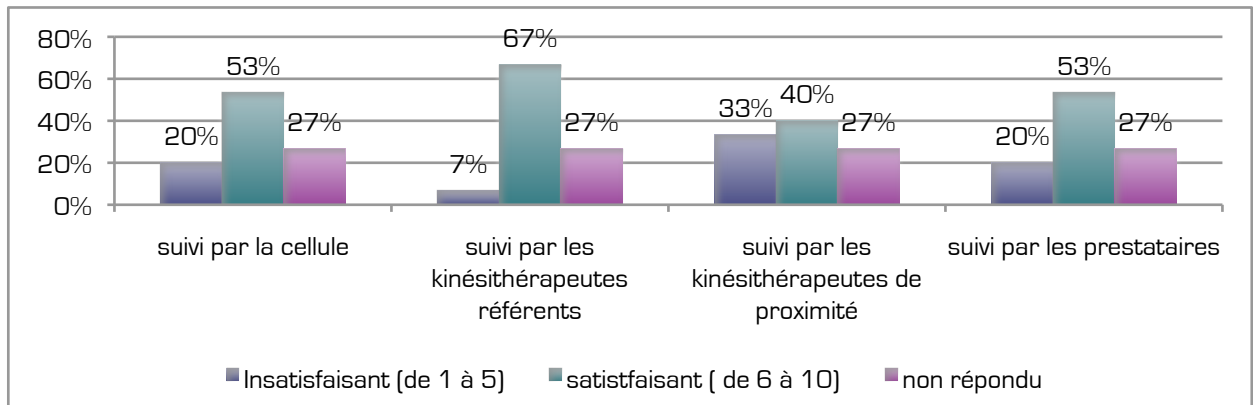


## C. Suivi des patients

Que pensez vous de la prise en charge des patients à domicile au niveau du suivi à domicile par la cellule de coordination, les kinésithérapeutes référents, les kinésithérapeutes de proximité, les prestataires ?

67% ont estimé que le suivi par les kinésithérapeutes référents étaient satisfaisant contre 53% en direction de la cellule et des prestataires.

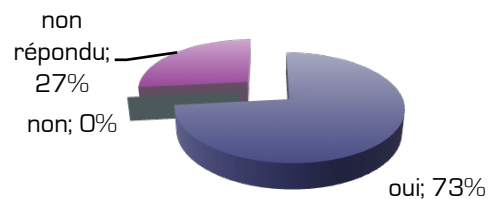
Le suivi des kinésithérapeutes de proximité a été estimé quant à lui satisfaisant dans seulement 40% des cas.



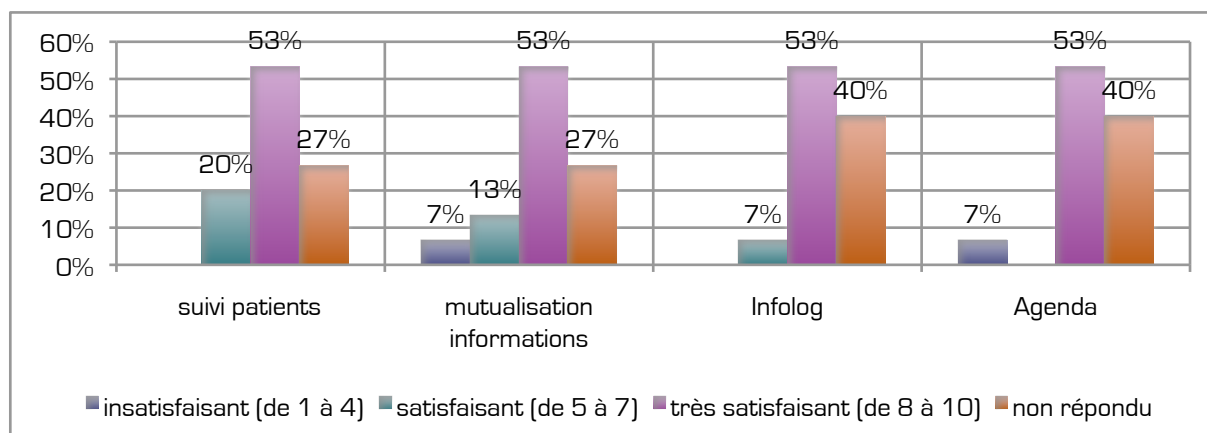
## D. Le dossier médical partagé

L'existence d'un dossier médical partagé est-il un plus dans vos pratiques professionnelles ? si oui à quel niveau ?

A la question « l'existence d'un dossier médical partagé est-il un plus dans vos pratiques professionnelles », 100% des personnes qui se sont prononcées ont répondu oui.



Avec un apport très satisfaisant et quelles que soient les rubriques proposées, supérieur à 50%.



### III. Annexes : questionnaires

## QUESTIONNAIRE EN DIRECTION DES MEDECINS ET PROFESSIONNELS PARAMEDICAUX DES CENTRES

Date du jour : .....

Votre fonction :  Médecin  Personnel Paramédical *[précisez] :*

Sexe :  Masculin  Féminin

Département :  21  71  58  89  autre

*[précisez] :*

## POURSUITE DE LA REHABILITATION A DOMICILE

### 1. Combien de patients avez vous pris en charge dans le cadre de la Réhabilitation Respiratoire ? :

De 1 à 10  de 10 à 50  plus de 50

- Parmi ces patients, quelle proportion poursuit une Réhabilitation à Domicile ?

De 0 à 25%  de 25 % à 50%  de 50 % à 75%  plus de 75%

- Pour les patients qui ne poursuivent pas à domicile, est-ce suite : ( à numéroté par ordre des raisons)

Non indication thérapeutique  Raisons médicales  
 Problèmes familiaux  Problèmes professionnels  
 Problème géographique  Manque de motivation

Refus du patient sans raisons particulières

Autres (précisez) : .....

**2. Constatez vous un maintien des bénéfices acquis lors de la poursuite de la Réhabilitation Respiratoire à domicile?** oui  non

- Si oui (précisez) : (entourez le chiffre correspondant à votre choix)

Amélioration fonctionnelle  
Non constaté 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
fortement constaté

Qualité de vie  
Non constaté 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
fortement constaté

Reprise d'une vie sociale  
Non constaté 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
fortement constaté

Résultats médicaux  
Non constaté 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
fortement constaté

Interruption du processus de la spirale descendante  
Non constaté 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
fortement constaté

Education thérapeutique  
o Hygiène de vie  
Non constaté 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
fortement constaté

o Prise des traitements  
Non constaté 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
fortement constaté

o Sevrage tabagique  
Non constaté 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
fortement constaté

Autonomisation des patients  
Non constaté 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
fortement constaté

Autonomisation des patients  
Non constaté 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
fortement constaté

Achat d'un cycloergomètre à l'issue de la prise en charge  
Non constaté 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
fortement constaté

Avez vous des remarques ? :  
.....  
.....  
.....

- Si non, raisons invoquées par les patients : (à numéroter par ordre des difficultés)

Problèmes de santé

Problèmes familiaux

Perte de motivation particulières

Pas de raisons

Ne sait pas

Autres (précisez) : .....

## LE RESEAU ET VOUS

### **1 . Que pensez vous de la prise en charge des patients à domicile ?**

- Installation des cycloergomètres à domicile

Pas satisfaisant 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
Très satisfaisant

- Si pas satisfaisante (précisez) :

.....

- Suivi à domicile

- Par la cellule de coordination

Pas satisfaisant 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
Très satisfaisant

- Par les kinésithérapeutes référents

Pas satisfaisant 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
Très satisfaisant

- Par les kinésithérapeutes de proximité

Pas satisfaisant 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
Très satisfaisant

- Par les prestataires

Pas satisfaisant 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
Très satisfaisant

Avez vous des remarques ? :

.....  
.....  
.....

- Retrait des cycloergomètres

Pas satisfaisant 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
Très satisfaisant

- Si pas satisfaisante (précisez) :

.....

### **2 . Le dossier médical partagé:**

L'existence d'un dossier médical partagé est-il un plus dans vos pratiques professionnelles ? oui

non

- Si oui (précisez) : (entourez le chiffre correspondant à votre choix)

Suivi des patients

Pas satisfaisant 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
Très satisfaisant

Mutualisation des informations

Pas satisfaisant 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
Très satisfaisant

Utilisation de l'espace professionnel

- Infolog

Pas satisfaisant 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
Très satisfaisant

- Agenda

Pas satisfaisant 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  
Très satisfaisant

Autres (précisez) : .....

- Si non (précisez) : ( à numéroter par ordre des difficultés)

Doublet avec un autre dossier patient numérique

Perte des informations

Difficultés d'accès

Précisez :

.....

Autres (précisez) : .....

**3 . Avez-vous des remarques et/ou observations dont vous aimeriez nous faire part ? :**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....