

# Enquête de satisfaction auprès des acteurs : les prestataires

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 prestataires 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 personnes qui prennent en charge ou suivent des patients du réseau dans le cadre d'une RR à domicile. 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

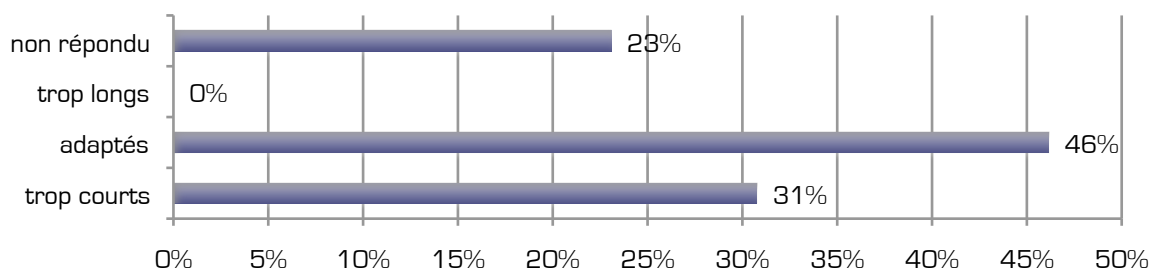
- 35 questionnaires ont été envoyés en direction des prestataires avec un taux de retour de 37% (n=13).
- parmi les 13 réponses, 10 personnes étaient des techniciens et 3 des administratifs

## II. Les cycloergomètres

### A. Installation et désinstallation des cycloergomètres.

Comment trouvez vous les délais de demande d'installation des cycloergometres ?

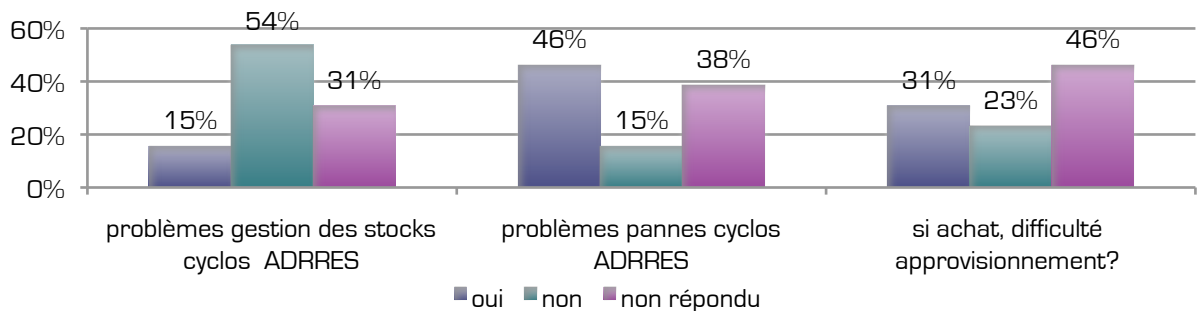
Parmi les personnes interrogées (n=13), les délais de demande d'installation semblent adaptés dans 46% des cas vs 31% qui trouvent que les délais sont trop courts.



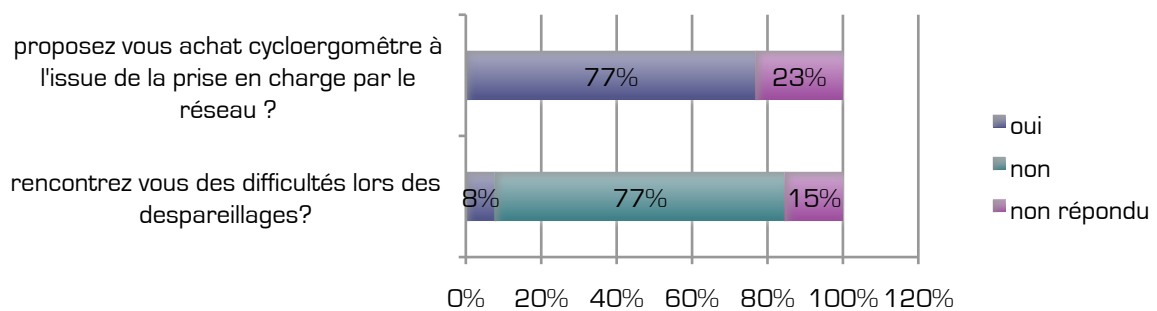
Au niveau des cycloergomètres, rencontrez vous des difficultés ?

Dans 46% des cas, les personnes disent rencontrer des difficultés liées à des pannes avec les cycloergomètres qui appartiennent à l'ADRRES. Dans tous les cas, il s'agit des cardio PC ou des cardio Pro et dans 75% des cas ces pannes sont en rapport avec les têtes des vélos.

Les difficultés d'approvisionnement sont quant à elles consécutives à des délais de livraison trop longs dans 75% des cas.



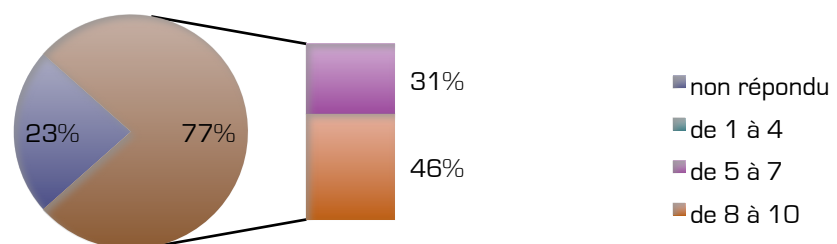
Enfin, 77% des personnes interrogées estiment ne pas rencontrer de difficultés par rapport aux désappareillages et proposent l'acquisition d'un cycloergomètre à la sortie du réseau.



## B. Suivi des patients

Le protocole proposé semble-t-il correspondre aux besoins des patients ?

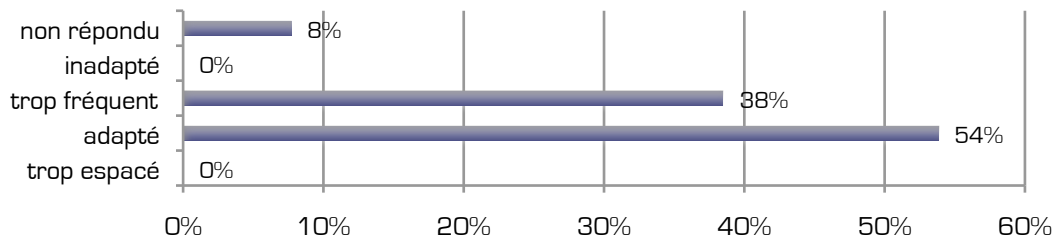
Dans 77% des cas (de 5 à 10 sur une échelle de 1 à 10), les personnes interrogées trouvent que le protocole correspond aux besoins du patient. Les 23% restant n'ont pas répondu à cette question.



## A. Mode de suivi

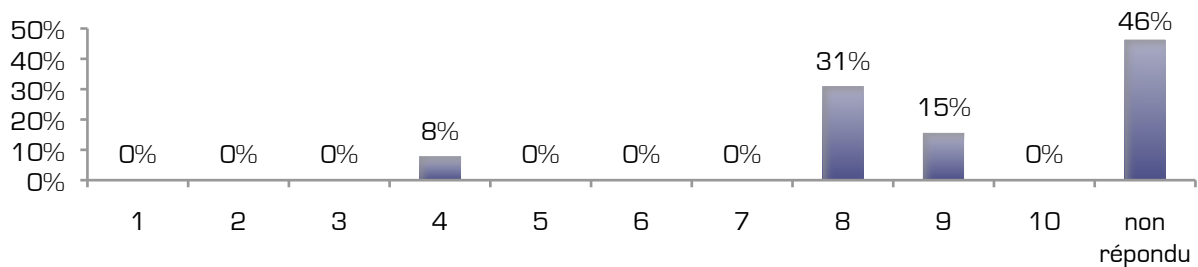
Que pensez vous du rythme des visites chez les patients ?

54% estiment que le rythme des visites est adapté contre 38% qui trouvent qu'elles sont trop fréquentes.



Que pensez vous du mode de suivi au moyen de fiches à renvoyer ?

Le suivi des patients au moyen des fiches à renvoyer à chaque passage semble très adapté pour 46% des personnes interrogées (de 8 à 10). A noter une très forte proportion de non répondant (46%)



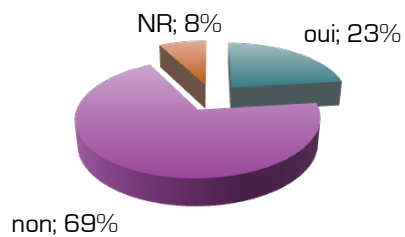
### III. Le réseau et vous

#### A. Système d'information

##### 1. Information, écoute, conseils et documents à transmettre

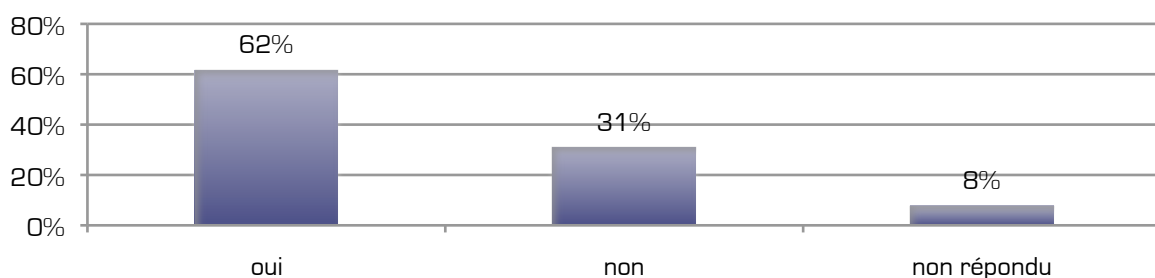
Rencontrez vous des difficultés pour transmettre le carnet de suivi aux patients ?

Les carnets de suivi patients sont transmis sans difficultés dans 69% des cas. Pour les 23% (n=3), aucune raison n'a été invoquée. Dans 69% le carnet est transmis sous forme reliée.



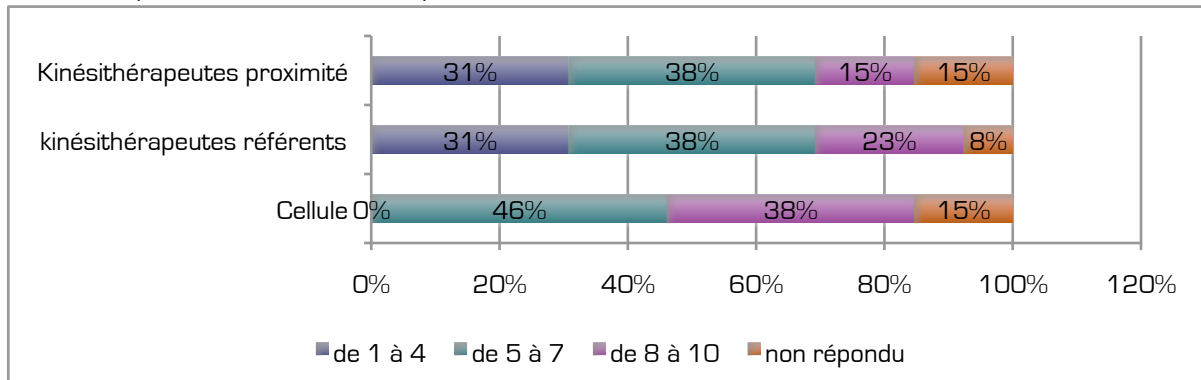
Lors d'un appareillage avec un nouveau kinésithérapeute, lui transmettez vous le carnet du kinésithérapeute ? si non, pourquoi ?

Si 62% des personnes transmettent le carnet de suivi du kinésithérapeute, 40% des personnes ayant répondu négativement avouent ne pas en avoir avec eux.



Disposez vous d'informations dont vous avez besoin ? auprès de la cellule de coordination, des kinésithérapeutes référents et des kinésithérapeutes de proximité ?

Si la cellule de coordination semble répondre aux attentes des prestataires dans 84% (réponses de 5 à 10), on note que 31% des personnes interrogées ne trouvent pas auprès des kinésithérapeutes référents ou de proximité les informations dont ils auraient besoin.



## 2. Le dossier médical partagé

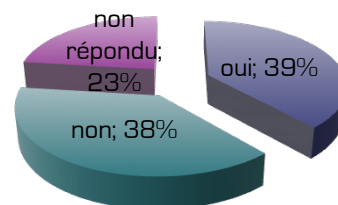
L'existence d'un dossier médical partagé est-il un plus dans vos pratiques professionnelles ?

38% seulement des personnes interrogées trouvent que le DMP est un plus dans la pratique professionnelle. Cela s'explique en partie par le fait que techniciens sont peu concernés par l'utilisation du DMP. A l'inverse 2 des 3 personnes administratives ayant répondu sont très favorables au DMP.

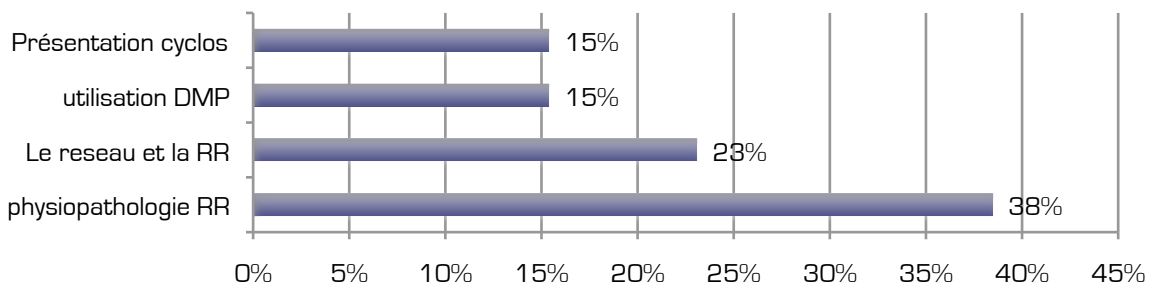
## 3. Formations collectives.

A la question, « souhaitez vous participer à des formation collectives sur la RR » seulement 39% ont répondu favorablement.

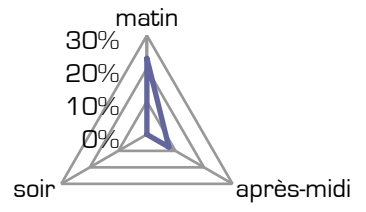
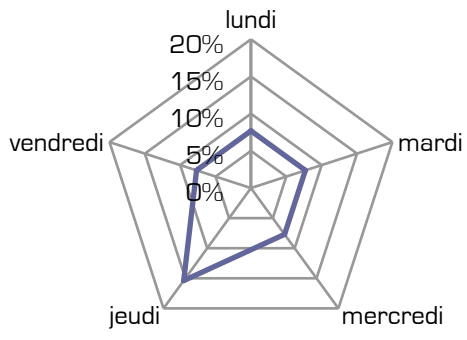
Pour ceux ayant répondu négativement (38%), le manque de temps était toujours invoqué



Parmi les thèmes proposés, la physiologie de la RR arrivait en premier (38%) suivie de la prise en charge des patients en RR au sein du réseau. La présentation des cycloergometres arrive en dernier choix avec seulement 15% des réponses.



Par ailleurs, les prestataires sont majoritairement disponibles le jeudi matin.



## IV. Annexes : questionnaires

### QUESTIONNAIRE EN DIRECTION DES PRESTATAIRES

Date du jour : .....

Votre fonction :  Technicien  Administratif (précisez) :  
Sexe :  masculin  féminin  
Département :  21  71  58  89  autre  
(précisez) :

### LE RESEAU DE REHABILITATION

#### 1 - Installation des cycloergomètres

Trouvez-vous les délais d'installation :

Trop courts  Adaptés  Trop longs

Que pensez-vous des renseignements transmis dans la demande d'appareillage ?  
(entourez le chiffre correspondant à votre choix)

Incomplets 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Complets

o Si incomplets (précisez) : .....

Rencontrez-vous des difficultés pour transmettre le carnet de suivi aux patients ?

oui  non

o Si oui (précisez) : .....

o Quelle présentation avez-vous adoptée pour le carnet de suivi ?

reliée  collée  dossier (feuilles volantes)

Lors d'un appareillage avec un nouveau kinésithérapeute, lui transmettez-vous le carnet du kinésithérapeute ?

oui  non

o Si non, pourquoi ? (précisez) :

Il en possédait déjà un

vous n'en avez pas avec vous

Vous n'avez pas connaissance de ce carnet

Autre (précisez) : .....

Au niveau des cycloergomètres qui appartiennent à l'ADRRES, rencontrez-vous des difficultés ?

o Gestion des stocks :  oui  non

Si oui (précisez) :

En interne (fournisseur)       en externe (ADRRES)       en externe

Si avec ADRRES (précisez) : .....

Types de cycloergomètres concernés :

Cardio PC       Cardio Pro       TMS

Autre (précisez) : .....

o Pannes mécaniques :       oui       non

Types de pannes les plus souvent rencontrées : .....

Cycloergomètres concernés :

Cardio PC       Cardio Pro       TMS       autre.....

Au niveau des cycloergomètres qui vous appartiennent, rencontrez-vous des difficultés ?

o D'approvisionnement :       oui       non

Si oui, pourquoi ? (précisez) :

d'ordre budgétaire

délais trop long des fournisseurs

autres (précisez) : .....

## 2 - Désappareillages

Rencontrez-vous des difficultés lors des désappareillages ?

oui       non

Si oui (précisez) :

avec les patients kinésithérapeutes       avec la cellule (ADRRES)       avec les

Remarques complémentaires :

o Proposez-vous aux patients l'achat d'un cycloergomètre à sa sortie du réseau ?

oui       non

Si non, pourquoi ? (précisez) : .....

.....

## 3 . Système d'information :

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

oui  non

o 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

Autres (précisez) : .....

o Si non (précisez) :

Précisez : .....





Présentation des cycloergomètres par les fournisseurs : atelier pratique

autres *(précisez)* :.....  
.....

Si non, pourquoi :

manque de temps

pas intéressé(e)

Autres *(précisez)* :.....  
.....

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

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