

Enquête de satisfaction auprès des acteurs : les kinésithérapeutes

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 kinésithérapeutes 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 adaptés 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 kinésithérapeutes libéraux ayant pris ou prenant en charge 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.

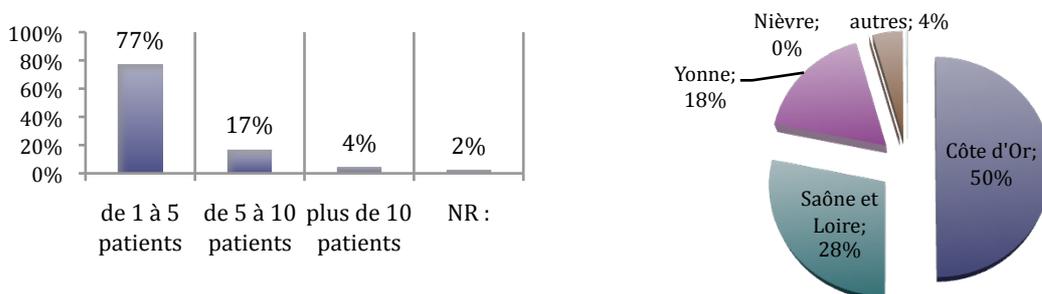
B. Taux de réponse

- 221 questionnaires ont été envoyés en direction des kinésithérapeutes avec un taux de retour de 22% (n=48)

Les taux de retour au regard des questionnaires de satisfaction sont assez faibles mais sont comparables aux taux habituellement rencontrés lors des enquêtes.

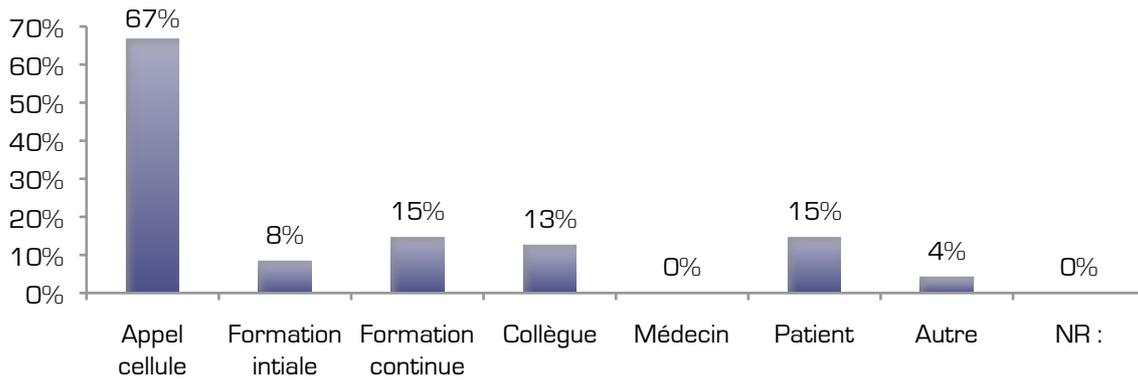
II. Données globales

Parmi les 48 réponses, 23 étaient des hommes pour 13 femmes. Dans 77% des cas, le nombre de patients pris en charge était compris en 1 et 5. Parmi les répondants, 50% étaient originaires de la Côte D'Or, 28% de la Saône et Loire et aucun du département de la Nièvre.



Comment avez eu connaissance du réseau ADRRES ?

Dans 67% la connaissance du réseau fait suite à un appel de la cellule de coordination, viennent ensuite les patients et les formations professionnelles dans 15% des cas. A noter que seulement 8% des kinésithérapeutes ont en connaissance du réseau via la formation initiale. La RR étant inscrite au programme des Instituts de Formation en Masso-Kinésithérapie depuis xxx, cela laisse à penser que les kinésithérapeutes adhérents au réseau sont globalement âgés.



III. Suivi des patients

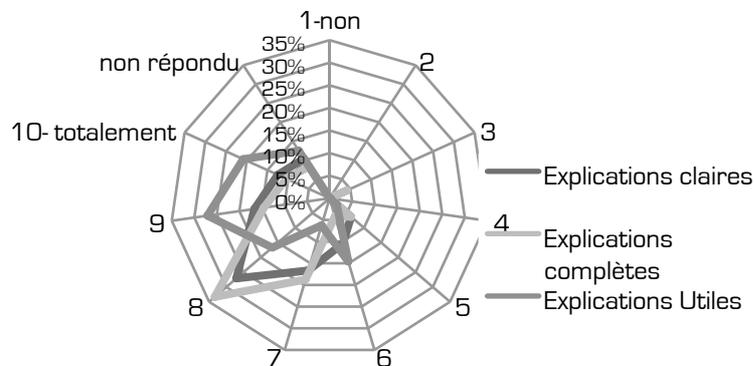
A. Prise en charge des patients

1. Formation par les Kinésithérapeutes référents

Avez vous été formé par un kinésithérapeute référent lors de la première prise en charge ? si oui les explications est-elles claires, si non pourquoi ?

Dans 81% les kinésithérapeutes ont été formé de façon individuelle par les Kinésithérapeutes référents, pour les 19% non formé (n= 9), 3 faisaient partis d'un cabinet de groupe et ont été formés par leur collègue, 4 ont rencontré des difficultés organisationnelles (rendez vous manqué principalement) et 2 ne sont pas exprimés sur le sujet.

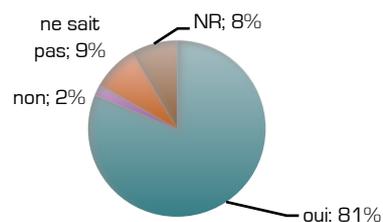
Les explications fournies lors cette formation ont été estimées claires, utiles et complètes pour la majorité des 39 kinésithérapeutes formés.



B. Suivi des patients

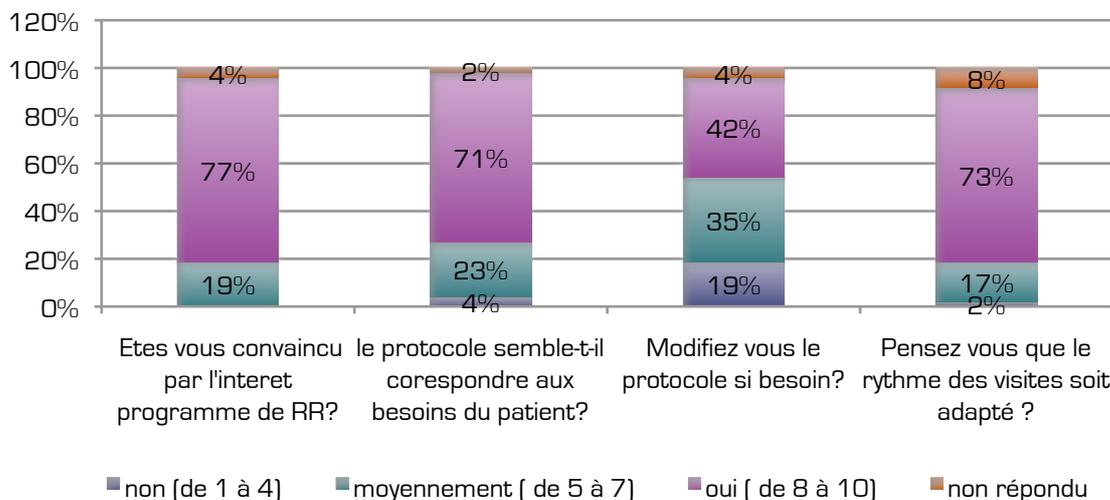
Constatez vous chez les patients des effets bénéfiques liés à la poursuite de la RR à domicile ?

Dans 81% des cas, les bénéfices de la poursuite de la RR à domicile sont constatés.



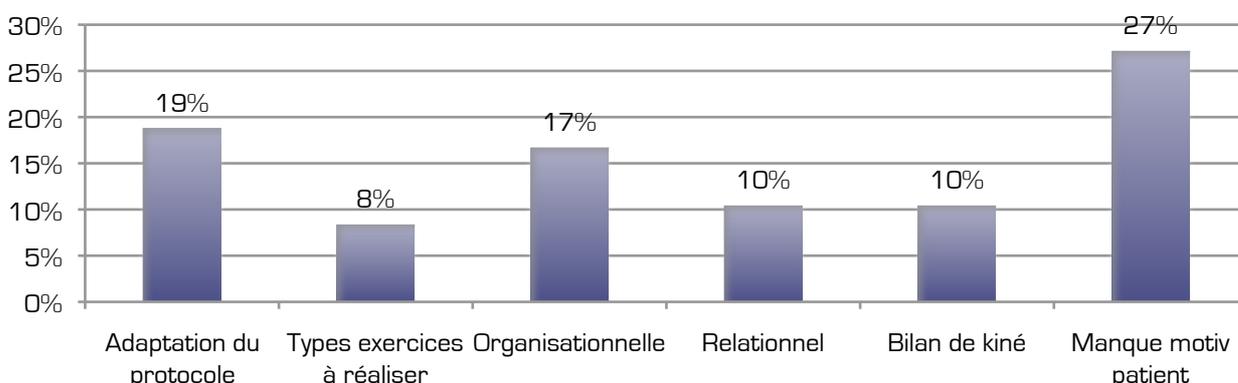
Fortement convaincus par l'intérêt du programme (77%), les kinésithérapeutes estiment que le protocole est adapté aux besoins du patient (71%). Cependant 19% d'entre eux n'adaptent pas le

protocole si besoin, ce qui laisse à penser que la formation dispensée lors de la première prise en charge appelle à un complément d'informations.



Rencontrez vous des difficultés lors de la prise en charge des patients du réseau ? si oui à quel niveau ?

46% des personnes interrogées disent rencontrer des difficultés dans la prise en charge des patients à domicile suite au manque de motivation des patients (27% des réponses), dans l'adaptation du protocole (19%), au niveau de l'organisation (17%).



Choix multiples

IV. Le réseau et vous

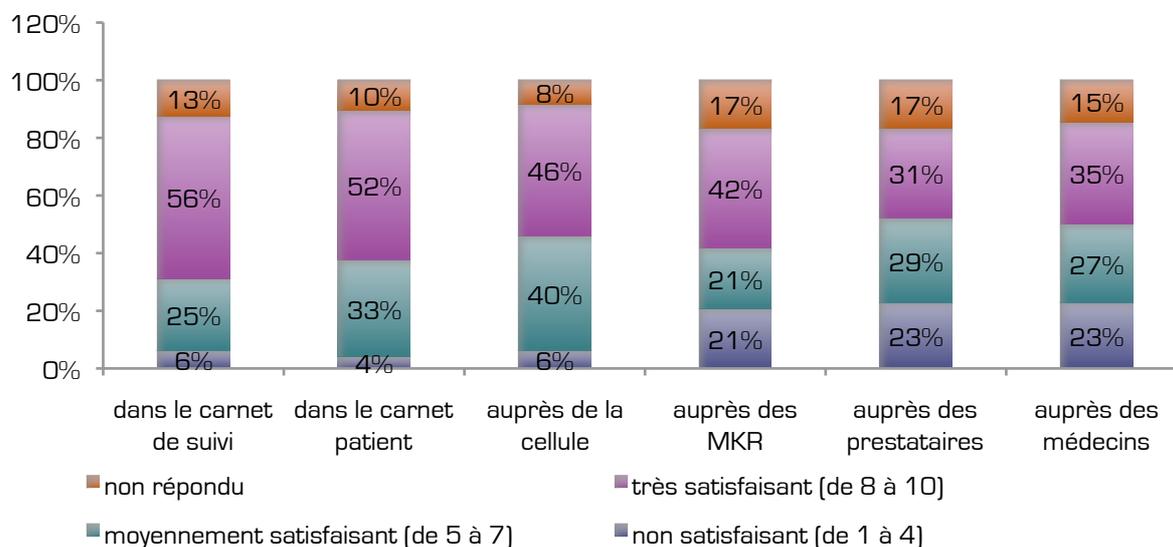
A. Système d'information

1. Information, écoute, conseils

Disposez vous des informations dont vous avez besoin ? dans le carnet de suivi du patients, dans le carnet de suivi du kinésithérapeute, auprès de la cellule de coordination, auprès des kinésithérapeutes référents, auprès des prestataires, auprès des médecins ?

Les carnets de suivi et les carnets du patient semblent répondre aux attentes des kinésithérapeutes puisque entre 52% et 56% sont pleinement satisfaits des informations qu'ils peuvent y trouver. Seuls 4 à 6% d'entre eux sont insatisfaits.

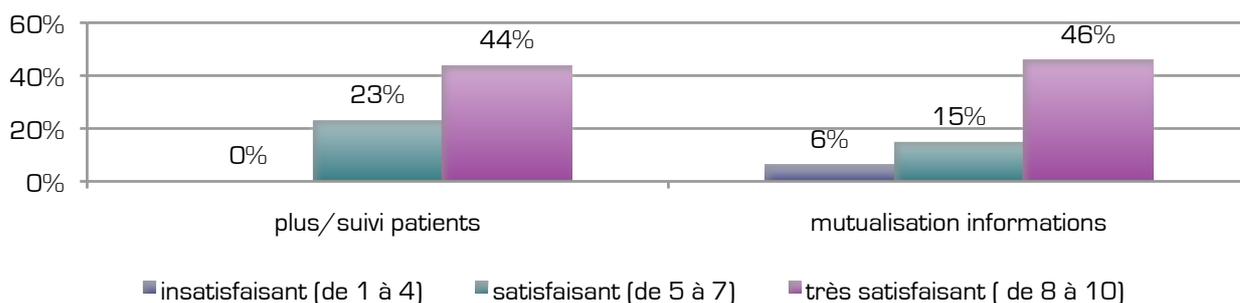
En ce qui concerne les personnes « physique », des résultats comparables sont retrouvés avec la cellule de coordination (46% très satisfaits et 6% insatisfaits), par contre en ce qui concerne les Kinésithérapeutes référents, les médecins et les prestataires, le % des personnes insatisfaites se situe respectivement entre 21 et 23%.



2. Le dossier médical partagé

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

78 % des personnes interrogées trouvent que le DMP est un plus dans la pratique professionnelle tant au niveau du suivi des patients que de la mutualisation des informations.

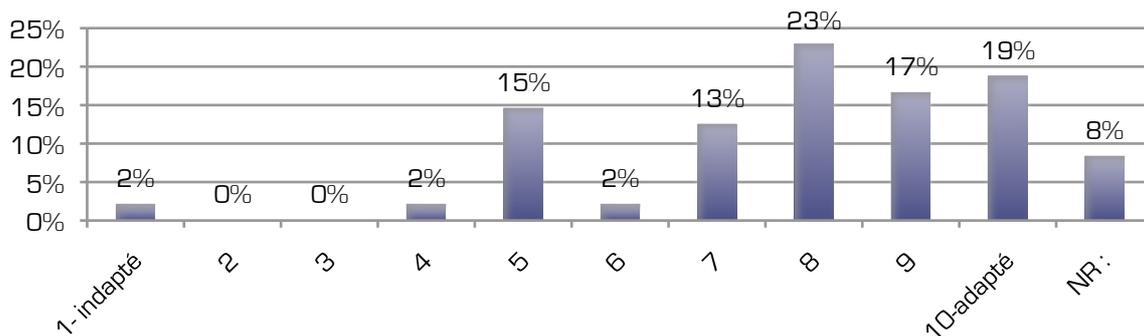


Parmi les personnes qui ont répondu de façon négative, 7 trouvent que l'accès est difficile, 1 que le DMP est un doublon avec un autre dossier numérique.

B. Mode de suivi

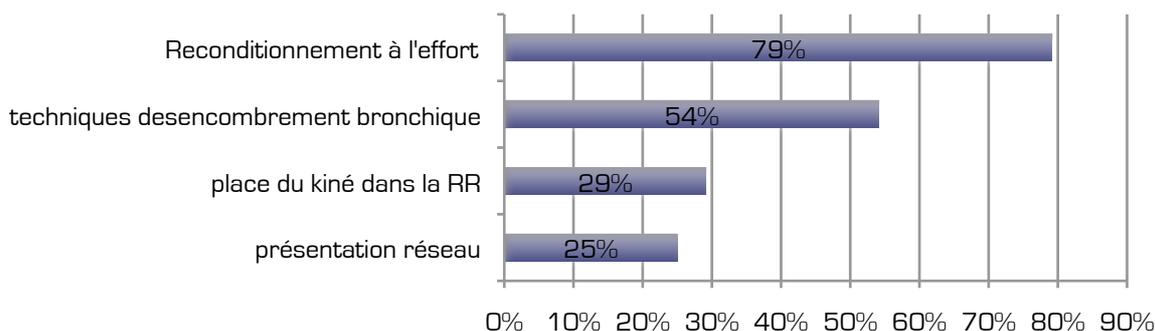
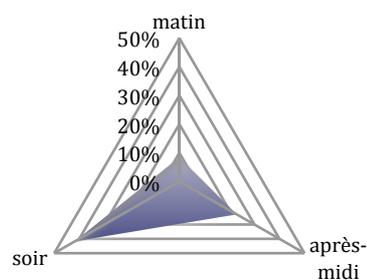
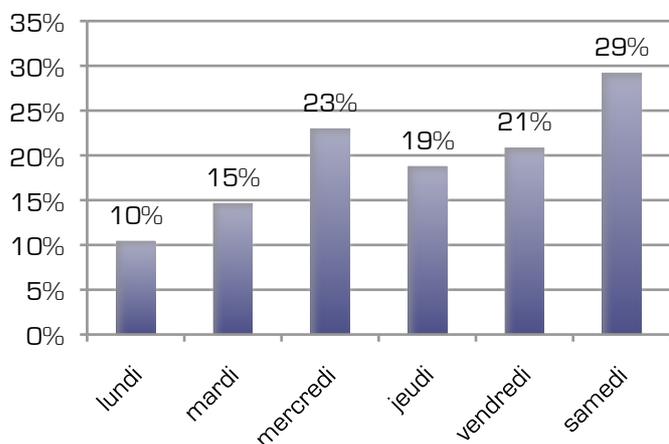
Que pensez vous du mode de suivi au moyen de fiches à renvoyer ?

Le suivi des patients au moyen des fiches à renvoyer à chaque passage semble très adapté pour 59% des personnes interrogées (de 8 à 10) vs inadapté pour 4% (de 1 à 4).



C. Formation collective

A la question, « souhaitez vous participer à des formation collectives sur la RR» 81% ont répondu favorablement. Parmi les thèmes proposés, les sujets en lien direct avec la pratique professionnelle arrivent en premier : le reconditionnement à l'effort avec 79% des réponses, les techniques du désencombrement bronchique avec 54%. Par ailleurs, les kinésithérapeutes sont majoritairement disponibles le soir et plutôt en fin de semaine.



Choix multiple

V. Annexes : questionnaires

QUESTIONNAIRE EN DIRECTION DES KINESITHERAPEUTES

Date du jour :

Votre fonction : kinésithérapeute libéral kinésithérapeute remplaçant :
Sexe : masculin féminin
Département : 21 71 58 89 autre

[précisez] :

LE RESEAU DE REHABILITATION

1 - Comment avez vous eu connaissance du réseau ADRRES ? :

- Appel de la cellule de coordination de l'ADRRES pour vous proposer un patient
- Durant votre formation initiale
- Durant une formation professionnelle

Si oui laquelle :

- Par un collègue
- Par un médecin
- Par un patient
- Autre :

2 . Lors de la première prise en charge d'un patient du réseau :

- avez vous été formé par un kinésithérapeute référent du réseau ? : oui non ne sait pas

○ Si non pourquoi :

- avez vous trouvé les explications : [entourez le chiffre correspondant à votre choix]

Pas claires du tout 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Extrêmement
claires

Incomplètes 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Complètes

Inutiles 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Très utiles

- Un carnet de suivi du kinésithérapeute vous a t-il été transmis ? : oui non ne sait pas

○ si non pourquoi :

- vous en possédiez déjà un
- pas de communication sur ce sujet de la part du kinésithérapeute référent.
- autre (précisez) :

.....

- Avez vous des remarques ? :

.....

3 . Système d'information :

Que pensez-vous du mode de suivi au moyen de fiches à renvoyer ?
(entourez le chiffre correspondant à votre choix)

Inadapté 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Adapté

Si inadapté, pourquoi ? *(précisez)*:

- 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

Autres *(précisez)*:

- Si non *(précisez)*: [à numéroté par ordre des difficultés]

Doublet avec un autre dossier patient numérique

Difficultés d'accès

Précisez :

.....

Disposez-vous d'informations dont vous avez besoin ?

(Entourez le chiffre correspondant à votre choix)

Dans le carnet de suivi du Kinésithérapeute

Pas du tout 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalemnt

Dans le carnet de suivi du patient

Pas du tout 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalemnt

Auprès de la cellule de coordination de l'ADRRES

Pas du tout 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalemnt

Auprès du kinésithérapeute référent

Pas du tout 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalemnt

Auprès du prestataire et/ou techniciens

Pas du tout 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalemnt

Auprès du médecin

Pas du tout 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalemnt

Autres (précisez) :

4 . Formation collective

- Seriez-vous intéressé(e) pour suivre des formations complémentaires collectives sur le thème de la Réhabilitation Respiratoire ?

oui non

Si oui, à quel moment :

Lundi Jeudi matin
 Mardi Vendredi après-midi
 Mercredi Samedi soir

Si non, pourquoi :

manque de temps pas intéressé(e)
 Autres (précisez) :

Parmi les thèmes proposés, vous seriez intéressé(e) par ?
(à numéroter par ordre d'intérêt)

- Présentation du réseau : activité, évaluation médicale
 Place du kinésithérapeute dans le réseau de Réhabilitation
 La Rééducation Respiratoire : techniques de désencombrements bronchiques et supports instrumentaux (atelier pratique)
 Le reconditionnement à l'effort : bases physiologiques de l'activité physique et Reconditionnement musculaire (atelier pratique)
 Autres (précisez) :

PRISE EN CHARGE DES PATIENTS

- Combien de patients du réseau avez vous pris en charge ? :

De 1 à 5 de 5 à 10 plus de 10

1 . Protocole et bénéfices du réentraînement à l'effort

Etes vous convaincu(e) par l'intérêt du programme de Réentraînement à Domicile proposé dans le cadre de la Réhabilitation Respiratoire ? (entourez le chiffre correspondant à votre choix)

Pas du tout 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalemnt

Le protocole de prise en charge proposé semble-t-il correspondre aux besoins des patients ?

(entourez le chiffre correspondant à votre choix)

Pas du tout 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalemnt

Vous arrive-t-il de modifier le protocole en fonction de l'évolution du patient ?

jamais 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Toujours

Constatez vous chez les patients des effets bénéfiques liés à la poursuite de la Réhabilitation Respiratoire à domicile ?

oui non ne sait pas

si oui (précisez) : (à numéroter par ordre des bénéfices constatés)

Amélioration fonctionnelle Qualité de vie

Reprise d'une vie sociale

Autres (précisez) :

si non les patients ont-ils : (à numéroter par ordre des bénéfices constatés)

Problèmes de santé Problèmes familiaux

Perte de motivation Problèmes professionnels

Pas de raisons particulières Ne sait pas

Autres (précisez) :

2. Le suivi des patients.

Que pensez-vous du rythme des visites chez les patients ? :

Inadapté 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Adapté

Si inadapté, pourquoi ? (précisez) :

Rencontrez vous des difficultés lors de la prise en charge des patients du réseau ?

oui non

si oui (précisez) : (à numéroter par ordre des difficultés)

Adaptation des protocoles Types exercices à réaliser

Organisationnelle Relationnel

Bilan de kinésithérapeutes part des patients Manque de motivation de la

Autres (précisez) :

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

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