

Enquête de satisfaction auprès des patients

Depuis 2004, l'ADRRES s'est attachée à effectuer une mesure de la satisfaction des patients au moyen de questionnaires envoyés à l'ensemble des patients ayant bénéficié d'une Réhabilitation Respiratoire à domicile.

Cette enquête nous permet de disposer d'une photographie de la perception qualitative par les patients des prestations proposées. Réitérée avec une fréquence semestrielle (à 6 mois de prise en charge et à 12 mois), elle permet de mesurer l'évolution de la satisfaction pouvant résulter des modifications introduites dans le processus lors d'un déploiement plus large de ce dispositif de prise en charge.

I. Taux de réponse et méthodologie

A. Cadre méthodologique

Deux questionnaires identiques sont adressés successivement, par courriers, aux patients qui suivent un programme de Réhabilitation Respiratoire à domicile.

- à 6 mois après le début de la prise en charge
- à 12 mois soit à la fin de la prise de la charge par le réseau.

Les patients sortis de façon anticipée ne rentrent pas dans le cadre de l'enquête.

B. Taux de réponse

Le taux de réponse aux deux questionnaires est très élevé puisque qu'il était au 31 décembre 2011 de 60,8%, réparti comme suit :

- questionnaires à 6 mois : 290 envoyés, 198 retours soit un taux de réponse de 68,3%
- questionnaires à 12 mois : 401 envoyés, 222 retours soit un taux de réponse de 55,3%

En comparaison avec le taux enregistré en octobre 2007, nous enregistrons une progression de 6% (60,8% vs 54,5% en 2007).

Néanmoins et pour 271 personnes, les questionnaires n'ont pas été retournés. Il conviendra dans un premier temps d'analyser les différences entre les répondants et les non répondants afin de savoir si l'extrapolation des résultats à l'ensemble des personnes interrogées est possible.

Il faut remarquer avant de poursuivre que le nombre de questionnaires envoyés à 6 mois et plus faible que celui envoyé à 12 mois et fait suite à la difficulté de gestion de ces envois en cours de prise en charge. La mise en place d'un envoi systématique avec les convocations pour les bilans à 6 mois devrait supprimer ce dysfonctionnement.

L'analyse consistera en une analyse descriptive des résultats, complétée par une analyse bi variée entre les patients ayant répondu à 6 mois vs les patients à 12 mois.

Les analyses bi variées seront réalisées au moyen du test du Kchi2 ou du test exact de Fischer. Le seuil de significativité retenu sera de 5%.

II. Caractéristiques des répondants par rapport aux non répondants.

Que ce soit au niveau du sexe, de la situation familiale, du diagnostic ou du nombre de prise en charge, aucune différence significative pour un seuil à 5% n'a été observé entre les répondants et les non répondants (cf. Tableau 1).

Les seules différences ont été retrouvées au niveau de la situation professionnelle avec un nombre de non répondants plus important chez les patients encore en activité ainsi que chez les patients domiciles hors Bourgogne (cf. Tableau 1).

A noter que ces différences ne sont pas en relation avec la pathologie où la prise en charge par le réseau.

Tableau 1 : représentativité de la population répondante versus la population non répondante.

| Caractéristiques | Répondants n=420 | | Non Répondants n=271 | | P value |
|----------------------------------|---------------------|------|-------------------------|-------------|---------|
| | nb | % | nb | % | |
| Genre | | | | | p=0,479 |
| Hommes | 270 | 64,3 | 167 | 61,6 | |
| Femmes | 150 | 35,7 | 104 | 38,4 | |
| Situation familiale | | - | | - | P=0,228 |
| célibataires | 76 | 18,1 | 60 | 22,1 | |
| divorcés | 32 | 7,6 | 25 | 9,2 | |
| mariés | 274 | 65,2 | 155 | 57,2 | |
| pacsés | 5 | 1,2 | 7 | 2,6 | |
| veufs | 33 | 7,9 | 24 | 8,9 | |
| Domicile | | - | | - | |
| Bourgogne | 408 | 97,1 | 251 | 92,6 | P=0,006 |
| Hors Bourgogne | 12 | 2,9 | 20 | 7,4 | |
| Situation professionnelle | | - | | - | |
| activité | 109 | 26,0 | 103 | 38,0 | P=0,019 |
| retraité | 234 | 55,7 | 114 | 42,1 | |
| arrêt maladie | 9 | 2,1 | 9 | 3,3 | |
| arrêt de travail | 12 | 2,9 | 8 | 3,0 | |
| invalidité | 37 | 8,8 | 28 | 10,3 | |
| chômage | 16 | 3,8 | 6 | 2,2 | |
| mi-temps thérapeutique | 1 | 0,2 | 1 | 0,4 | |
| étudiant | 2 | 0,5 | 2 | 0,7 | |
| Diagnostic | | - | | - | P=0,481 |
| non connu | 7 | 1,7 | 6 | 2,2 | |
| BPCO | 247 | 58,8 | 175 | 64,6 | |
| Asthme | 40 | 9,5 | 22 | 8,1 | |
| DDB | 19 | 4,5 | 7 | 2,6 | |
| KC pneumo | 11 | 2,6 | 5 | 1,8 | |
| Mucoviscidose | 3 | 0,7 | 2 | 0,7 | |
| Sd Hyperventilation | 42 | 10,0 | 21 | 7,7 | |
| Sd Restrictif | 28 | 6,7 | 13 | 4,8 | |
| Fibrose | 4 | 1,0 | 6 | 2,2 | |
| autres | 19 | 4,5 | 14 | 5,2 | |
| Prise en Charge | | - | | - | |
| Première | 391 | 93,1 | 254 | 93,7 | P=0,803 |
| Seconde | 25 | 6,0 | 16 | 5,9 | |
| Troisième | 4 | 1,0 | 1 | 0,4 | |

III. Analyse descriptive

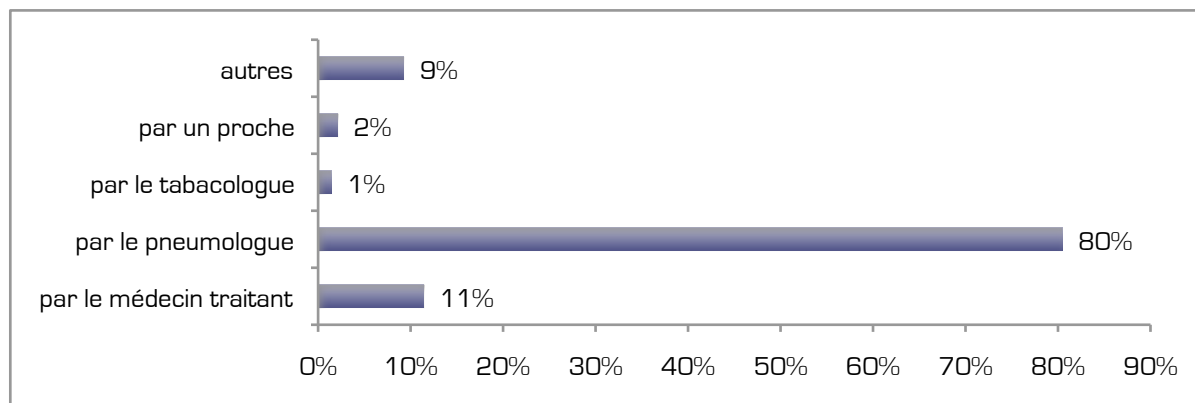
Parmi les répondants (n= 420), l'âge moyen était de 64,6 ans (médiane 64, min 16-maxi 90), 64% étaient des hommes, 97% étaient domiciliés en Bourgogne, 55% étaient à la retraite, 58% présentaient une BPCO et pour 93% d'entre eux il s'agissait d'une première prise en charge par le réseau (Tableau 1).

1. Stage en institution.

Aucune différence significative n'a été retrouvée entre les patients interrogés à 6 mois et ceux interrogés à 12 mois pour toutes les questions qui se rapportent au stage en institution. (Tableau 2). Les graphiques présentés porteront sur l'ensemble des réponses n= 420.

Comment avez eu connaissance du réseau ?

La connaissance du réseau passe majoritairement par les médecins pneumologues, 11% des patients ont eu connaissance du Réseau par un biais autre que médical.



Lorsque le médecin vous a présenté le stage en institution, avez vous trouvé les explications claires ? La prise en charge qui vous a été proposée correspondait-elle à vos besoins ?

Les personnes interrogées sont :

- très satisfaites des explications données par les médecins à 79%
- la prise en charge correspondait pleinement à leurs besoins à 91%

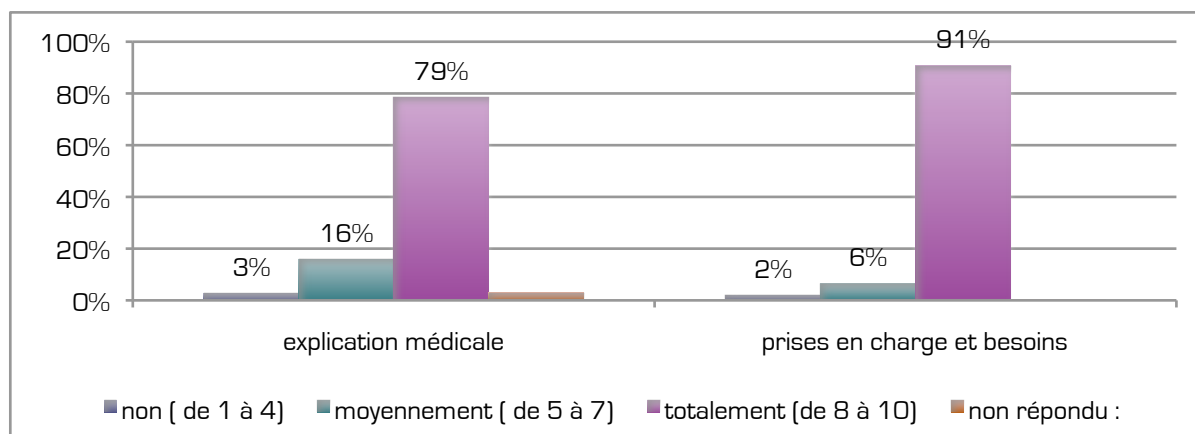
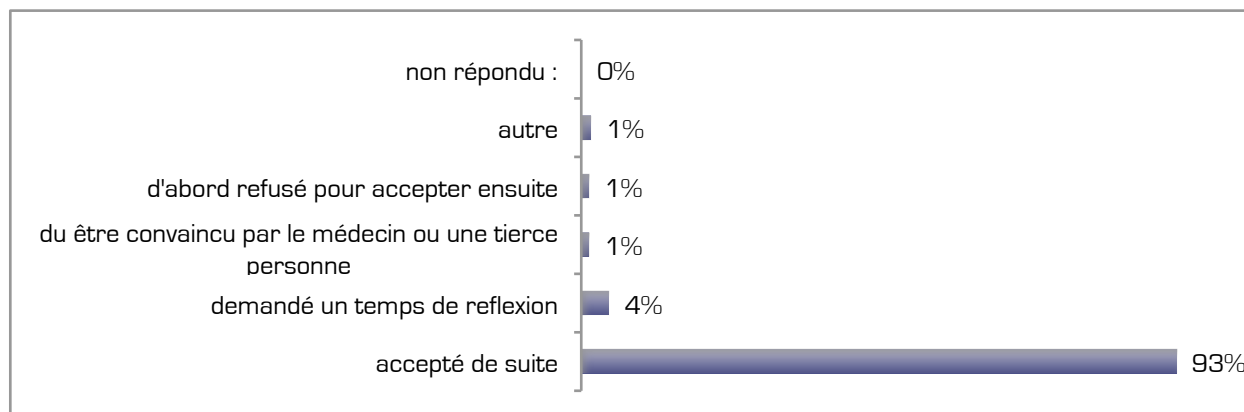


Tableau 2 : Satisfaction des patients pris en charge en institution

| Caractéristiques | Stage en institution | | | | Total des patients | | P value |
|--|----------------------|------|--------------------|------|--------------------|-------------|---------|
| | patients à 6 mois | | patients à 12 mois | | n=420 | | |
| | nb | % | nb | % | nb | % | |
| Les explications données par les médecins étaient-elles claires ? | | | | | | | |
| pas claires (de 1 à 4) | 5 | 2,5 | 6 | 2,7 | 11 | 2,6 | 3,83 |
| moyennement claires (de 5 à 7) | 29 | 14,6 | 38 | 17,1 | 67 | 16,0 | |
| très claires (de 8 à 10) | 157 | 79,3 | 173 | 77,9 | 330 | 78,6 | |
| non répondu | 7 | 3,5 | 5 | 2,3 | 12 | 2,9 | |
| Le stage répondait-il à vos besoins? | | | | | | | |
| non (de 1 à 4) | 2 | 1,0 | 6 | 2,7 | 8 | 1,9 | 0,19 |
| partiellement (de 5 à 7) | 14 | 7,1 | 13 | 5,9 | 27 | 6,4 | |
| totalemment (de 8 à 10) | 179 | 90,4 | 202 | 91,0 | 381 | 90,7 | |
| non répondu | 3 | 1,5 | 1 | 0,5 | 4 | 1,0 | |

*choix multiple, total supérieur à 100%

Qu'avez vous fait lorsque le médecin vous a proposé de continuer le stage à domicile durant un an ?



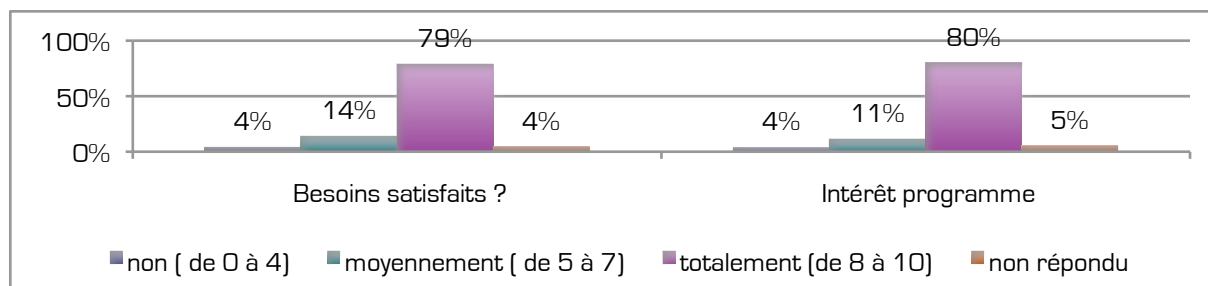
2. Prise en charge à domicile

a) Ecoute, conseils et suivi

Aucune différence significative n'a été retrouvée entre les patients interrogés à 6 mois et ceux interrogés à 12 mois (Tableau 3). La encore, les graphiques et les résultats seront analysés sur l'ensemble des personnes n=420.

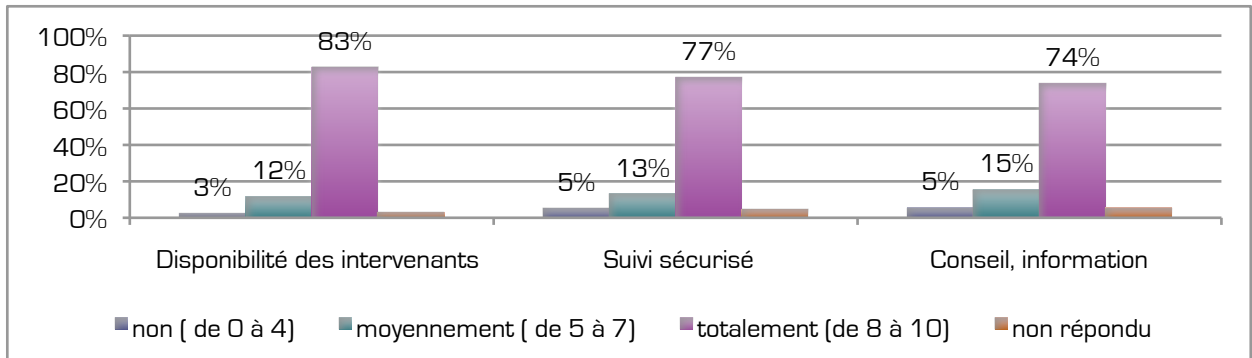
Etes vous convaincu par l'intérêt du programme que vous suivez à domicile ? Diriez vous que la prise en charge à votre domicile répond à vos besoins ?

80 % des personnes sont totalement convaincues par le programme et 79% estiment que la prise en charge répond pleinement à leur besoin.

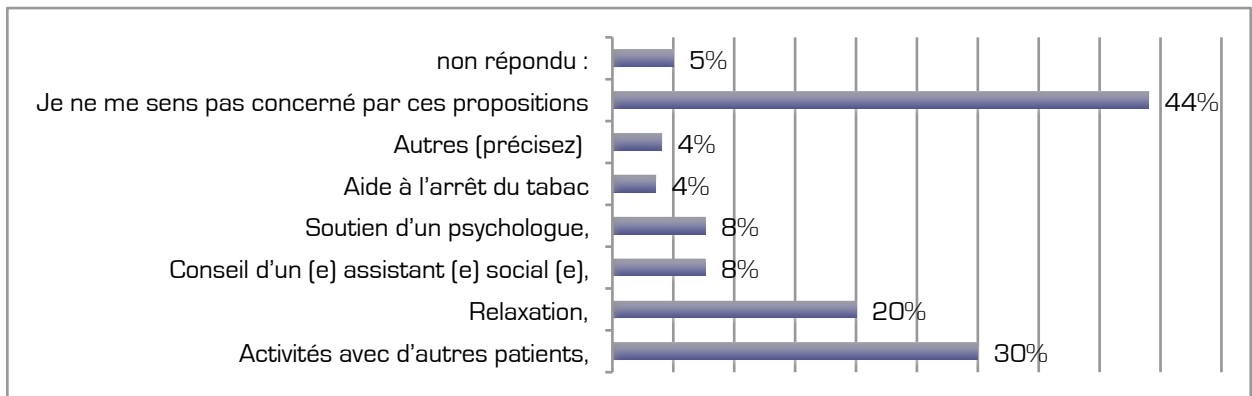


Comment qualifieriez vous la disponibilité et l'écoute des intervenants dans votre prise en charge ? vous sentez vous sécurisé par le suivi ? disposez vous des conseils dont vous avez besoin ?

Les personnes interrogées sont très satisfaites à plus de 74% par la disponibilité des intervenants, leur écoute, les conseils prodigués et le suivi proposé. Résultats comparables à ceux enregistrés en 2007.



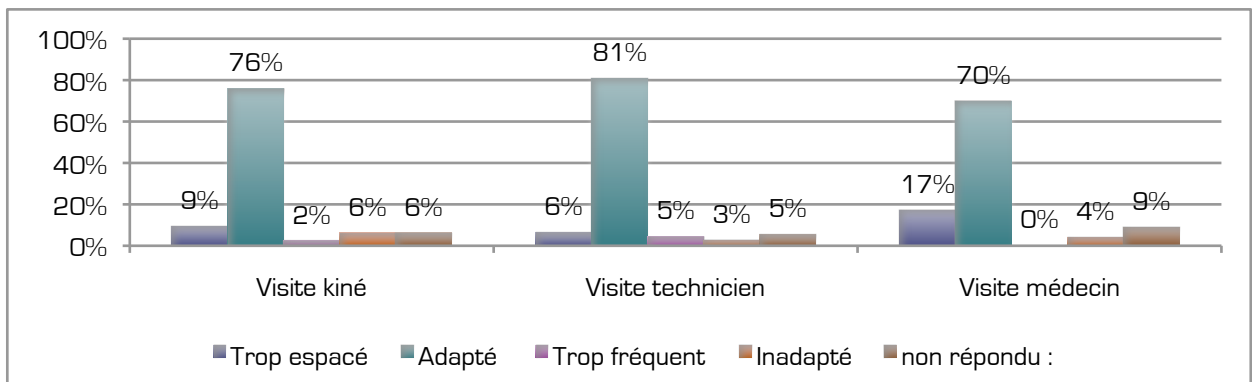
A la question subsidiaire « quelles propositions vous intéresseraient », les activités en groupe arrivent en tête, suivi par des séances de relaxation et des consultations auprès d'une assistante sociale. A noter que seuls 30% des patients ont répondu à cette question ou se sentaient concernés. On peut supposer qu'il s'agit des patients non pleinement satisfaits.



b) Rythme des visites

Que pensez vous du rythme des visites ou contacts avec votre kinésithérapeute, le technicien, le médecin chargé du programme de réentraînement ?

Que ce soit au niveau des passages des kinésithérapeutes, des techniciens ou des visites auprès des médecins, les patients estiment entre 70 et 81% que la fréquence des visites est adaptée.



Le protocole des visites des kinésithérapeutes proposé par le réseau avec un espacement progressif des visites semble adapté aux besoins des patients même si on note une différence d'appréciation, non significative, entre 6 mois et 12 mois : respectivement 6,6% vs 11,7% estiment que les visites sont trop espacées (Tableau 3).

Tableau 3 : Satisfaction des patients pris en charge à domicile.

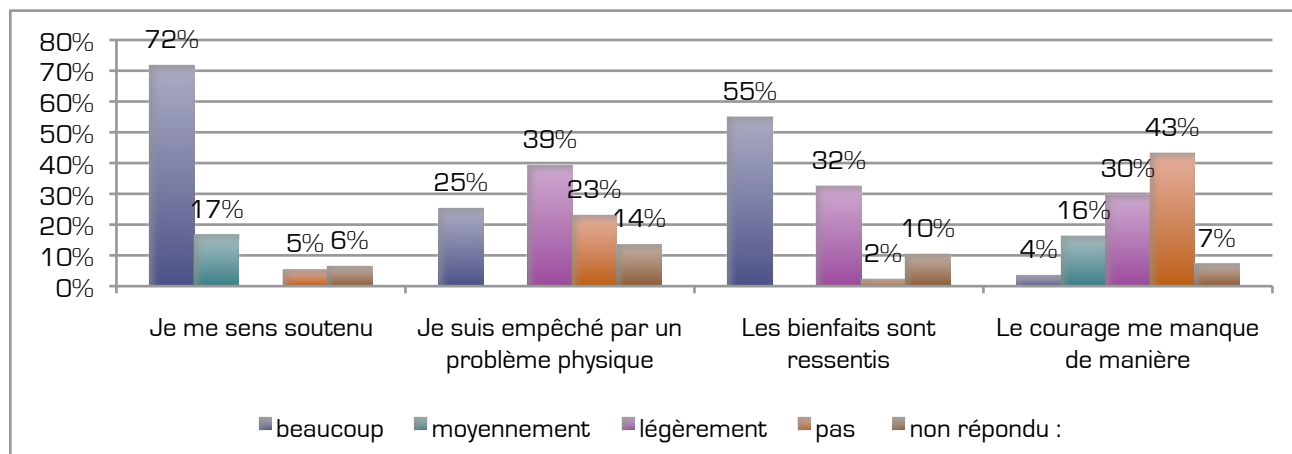
| Caractéristiques | Prise en charge à domicile | | | | Total des patients | | P value |
|---|----------------------------|------------|--------------------|-------------|--------------------|-------------|---------|
| | patients à 6 mois | | patients à 12 mois | | n=420 | | |
| | nb | % | nb | % | nb | % | |
| Rythme des visites | | | | | | | |
| kinésithérapeutes | | | | | | | 0,39 |
| non répondu | 13 | 6,6 | 13 | 5,9 | 26 | 6,2 | |
| trop espacé | 13 | 6,6 | 26 | 11,7 | 39 | 9,3 | |
| adapté | 157 | 79,3 | 162 | 73,0 | 319 | 76,0 | |
| trop fréquent | 4 | 2,0 | 6 | 2,7 | 10 | 2,4 | |
| inadapté | 11 | 5,6 | 15 | 6,8 | 26 | 6,2 | |
| Techniciens | | | | | | | 0,293 |
| non répondu | 11 | 5,6 | 12 | 5,4 | 23 | 5,5 | |
| trop espacé | 10 | 5,1 | 17 | 7,7 | 27 | 6,4 | |
| adapté | 158 | 79,8 | 182 | 82,0 | 340 | 81,0 | |
| trop fréquent | 11 | 5,6 | 8 | 3,6 | 19 | 4,5 | |
| inadapté | 6 | 3,0 | 3 | 1,4 | 9 | 2,1 | |
| médecins | | | | | | | 0,733 |
| non répondu | 19 | 9,6 | 19 | 8,6 | 38 | 9,0 | |
| trop espacé | 32 | 16,2 | 40 | 18,0 | 72 | 17,1 | |
| adapté | 137 | 69,2 | 156 | 70,3 | 293 | 69,8 | |
| trop fréquent | 0 | - | 0 | - | 0 | - | |
| inadapté | 10 | 5,1 | 7 | 3,2 | 17 | 4,0 | |
| Disponibilité et écoute des intervenants | | | | | | | |
| mauvaise (de 1 à 4) | 6 | 3,0 | 5 | 2,3 | 11 | 2,6 | 0,872 |
| moyenne (de 5 à 7) | 23 | 11,6 | 26 | 11,7 | 49 | 11,7 | |
| excellente (de 8 à 10) | 164 | 82,8 | 183 | 82,4 | 347 | 82,6 | |
| non répondu | 5 | 2,5 | 8 | 3,6 | 13 | 3,1 | |
| Vous sentez vous sécurisé par le suivi ? | | | | | | | |
| pas du tout (de 1 à 4) | 6 | 3,0 | 14 | 6,3 | 20 | 4,8 | 0,857 |
| moyennement (de 5 à 7) | 21 | 10,6 | 25 | 11,3 | 46 | 11,0 | |
| pleinement (de 8 à 10) | 151 | 76,3 | 173 | 77,9 | 324 | 77,1 | |
| non répondu | 9 | 4,5 | 10 | 4,5 | 19 | 4,5 | |
| Disposez de conseils et d'informations dont vous avez besoin ? | | | | | | | |
| pas du tout (de 1 à 4) | 10 | 5,1 | 13 | 5,9 | 23 | 5,5 | 0,72 |
| moyennement (de 5 à 7) | 28 | 14,1 | 37 | 16,7 | 65 | 15,5 | |
| pleinement (de 8 à 10) | 149 | 75,3 | 160 | 72,1 | 309 | 73,6 | |
| non répondu | 11 | 5,6 | 12 | 5,4 | 23 | 5,5 | |
| Diriez vous que la prise en charge correspond à vos besoins? | | | | | | | |
| pas du tout (de 1 à 4) | 7 | 3,5 | 10 | 4,5 | 17 | 4,0 | 0,33 |
| moyennement (de 5 à 7) | 25 | 12,6 | 30 | 13,5 | 55 | 13,1 | |
| pleinement (de 8 à 10) | 161 | 81,3 | 169 | 76,1 | 330 | 78,6 | |
| non répondu | 5 | 2,5 | 13 | 5,9 | 18 | 4,3 | |

3. Maintien des bénéfices acquis

Résultats analysés uniquement chez les patients à 12 mois (n= 222)

Parmi les phrases suivantes cocher toutes celles qui correspondent à votre situation

72% des patients se sentent fortement soutenus, 55% ressentent fortement les bienfaits de la RR à domicile et 20% des patients avouent manquer moyennement ou beaucoup de courage.

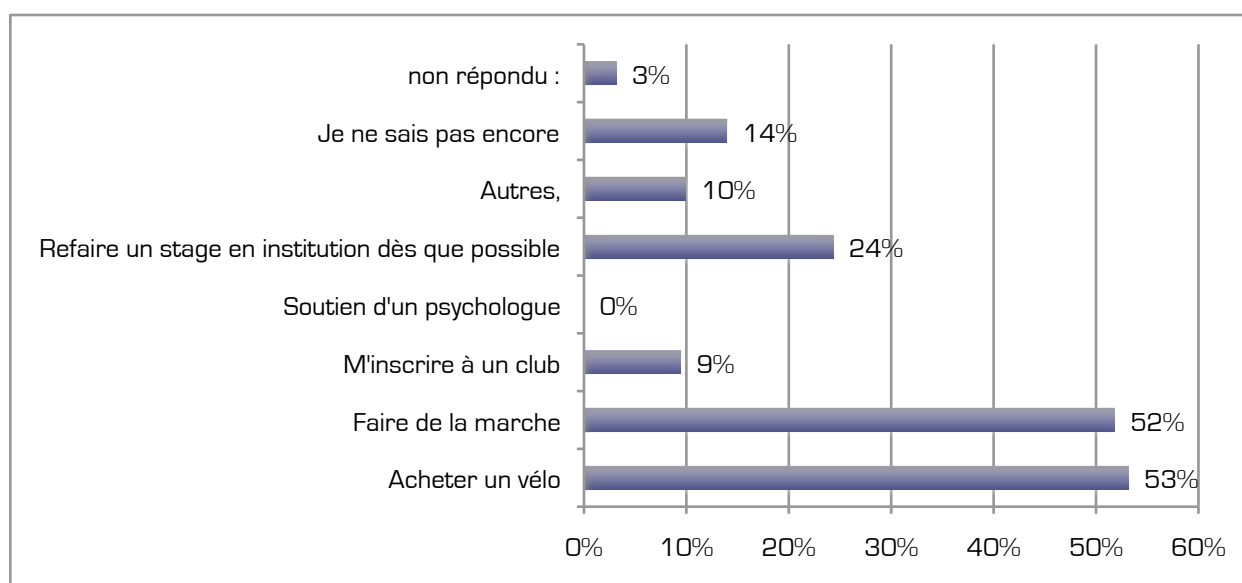


Si vous êtes en fin de stage au domicile, qu'envisagez vous de faire pour entretenir les bénéfices acquis ?

L'autonomisation semble acquise puisque à la question « qu'envisagez vous de faire pour entretenir les bénéfices acquis » seuls 3% des patients n'ont pas répondu et 14% ne savaient pas encore quelle activité physique pratiquer à la sortie du réseau. En comparaison avec les données de 2007, ce chiffre à baisser de 12 points (14% vs 26%) mais nécessiterait que les patients soient réinterrogés de façon ultérieure pour avoir une vision sur le plus long terme.

Pour les autres options et sachant que les choix étaient multiples :

- 53% des patients souhaitaient acheter un vélo (vs 46% en 2007),
- 52% faire de la marche (vs 42% en 2007),
- 9% souhaitent s'inscrire à un club.
- 10% autres [natation, danse...]



IV. ANNEXE : questionnaires de satisfaction

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Veillez lire attentivement et répondre à chacune des questions de façon à pouvoir exploiter les résultats de ce questionnaire. MERCI.

Votre âge : _____ ans Sexe : masculin féminin

Date du jour : __ / __ / __

Période de stage à domicile: 6 mois 12 mois stage terminé

**Votre stage en
institution**

1 / Comment avez-vous connu l'existence de ce stage en institution?

- . par le médecin traitant,
- . par le pneumologue,
- . par le tabacologue,
- . par un proche,
- . Autres (précisez) : _____

2 / Lorsque le médecin vous a présenté le stage en institution, avez-vous trouvé les explications : (entourez le chiffre correspondant à votre choix)

Pas du tout claires { 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 } Extrêmement claires

3 / La prise en charge qui vous a été proposée correspondait-elle à vos besoins ? (entourez le chiffre correspondant à votre choix)

Pas du tout { 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 } pleinement

4 / Y a-t-il des éléments de ce stage qui ont été dérangeants pour vous ? (entourez le chiffre correspondant à votre choix)

Pas du tout dérangeants { 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 } Très dérangeants

Si dérangeant, précisez pourquoi : _____

5 / Lorsque que le médecin vous a proposé de continuer le stage en institution par un stage à domicile durant un an, vous avez ?

- . accepté de suite,
- . demandé un temps de réflexion,

- . du être convaincu par le médecin ou une tierce personne,
- . d'abord refusé pour accepter ensuite,
- . Autres (précisez) : _____

2 / 3

Votre stage à domicile

1 / Êtes-vous, à ce jour, convaincu (e) par l'intérêt du programme d'entraînement que vous suivez à domicile? (entourez le chiffre correspondant à votre choix)

Pas du tout { 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 } pleinement

2 / Parmi les phrases suivantes cocher toutes celles qui correspondent à votre situation :

- Je me sens :

bien soutenu(e) moyennement soutenu(e) trop peu soutenu(e).

- Je suis empêché(e) par un problème physique :

important léger je n'ai aucun problème physique.

- Les bienfaits sont :

fortement ressentis légèrement ressentis non ressentis.

- Le courage me manque de manière :

fortement importante moyennement importante légèrement important

le courage ne manque pas.

- Autres : _____

3 / Que pensez-vous du rythme des visites ou contacts avec :

-Votre kinésithérapeute :

Trop espacé adapté trop fréquent inadapté

-Le technicien chargé de l'entretien de votre vélo :

Trop espacé adapté trop fréquent inadapté

-Le médecin responsable de votre programme d'entraînement :

Trop espacé adapté trop fréquent inadapté

4 / L'intervention de ces personnels à votre domicile est-t-elle gênante pour votre vie personnelle ? (entourez le chiffre correspondant à votre choix)

Pas du tout gênante { 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 } Très gênante

Si gênante préciser pourquoi : _____

5 / Comment qualifieriez-vous la disponibilité et l'écoute des intervenants dans votre prise en charge (médecin, kinésithérapeute, technicien, secrétaire...)? (entourez le chiffre correspondant à votre choix)

Mauvaise { 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 } excellente

6 / Vous sentez-vous sécurisé par le suivi ? (entourez le chiffre correspondant à votre choix)

Pas du tout { 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 } pleinement

7 / Disposez-vous des conseils et des informations dont vous avez besoin ? (entourez le chiffre correspondant à votre choix)

Pas du tout { 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 } pleinement

8 / Parmi les propositions suivantes cocher celles qui vous intéresseraient :

- . Activités avec d'autres patients,
- . Relaxation,
- . Conseil d'un (e) assistant (e) social (e),
- . Soutien d'un psychologue,
- . Aide à l'arrêt du tabac
- . Autres (précisez) : _____
- . Je ne me sens pas concerné par ces propositions

9 / Diriez-vous que la prise en charge à votre domicile répond à vos besoins ? (entourez le chiffre correspondant à votre choix)

Pas du tout { 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 } pleinement

10 / Si vous avez des précisions à apporter, inscrivez les ci-dessous : _____

11 / Si vous êtes en fin de stage au domicile, qu'envisagez vous de faire pour entretenir les bénéfices acquis :

- . acheter un vélo,
- . faire de la marche,
- . m'inscrire à un club,
- . refaire un stage en institution dès que possible,
- . Autres (précisez) : _____
- . Je ne sais pas encore

