Enquêtes de Satisfaction Patients
I-Satis et Enquête AP-HPen Ligne

CME
13/01/15

ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS

I. I-Satis : Enquête de satisfaction réglementaire

auprès des patients hospitalisés en MCO (ets publics et privés)

- Enquête téléphonique annuelle, réalisée en juin par un institut de sondage (environ 4 à 6 semaines après la sortie du patient hospitalisé).

- Résultats donnés sous forme de score (sur une échelle de 100).
  - 33 questions posées pour calculer 6 indicateurs thématiques.

- Process très lourd à gérer
  - à cause du recueil des consentements écrits par les sites concernés.

- Objectif par site fixé par la DGOS
  - obtenir 240 consentements, pour réaliser 120 interviews.

Résultats globaux par indicateur

- 2 indicateurs avec un niveau de satisfaction faible en valeur absolue, inférieur à celui des établissements de santé, et par rapport à 2013.

Resultats I-Satis au 25/12/14 Source ATIH	2012			2013			2014			Ecart entre 2013 et 2014	
Indicateurs	**AP-HP**	**Ets de santé**	**Ecart**	**AP-HP**	**Ets de santé**	**Ecart**	**AP-HP**	**Ets de santé**	**Ecart**	**AP-HP**	**Ets de santé**
Prise en charge globale du patient	**71,6**	76,4	-4,8	**73,0**	77,3	-4,3	**73,6**	76,5	-2,9	0,6	-0,8
Information du patient (EI médicaments et sortie)	**56,1**	60,7	-4,6	**59,2**	61,7	-2,5	**59,5**	63,4	-3,9	0,3	1,7
Communication avec les professionnels de santé	**73,7**	78,6	-4,9	**77,8**	79,5	-1,7	**78,5**	80,7	-2,3	0,7	1,2
Attitude des professionnels de santé	**84,7**	90,8	-6,1	**89,1**	92,3	-3,2	**90,4**	92,4	-2,0	1,3	0,1
Restauration hospitalière	**47,3**	55,1	-7,8	**48,1**	54,9	-6,8	**46,9**	54,3	-7,4	-1,2	-0,6
Commodité de la chambre	**65,6**	64,8	0,8	**68,5**	74,7	-6,2	**66,9**	74,7	-7,8	-1,6	0,0
Score de satisfaction Globale	**65,7**	**72,1**	**-6,4**	**67,7**	**74,9**	**-7,2**	**68,8**	**75,4**	**-6,6**	**1,1**	**0,5**

Prochaines étapes

Résultats disponibles pour l'APHP, en détail sur Opale

- Onglet Performance, dès la fin décembre
- Par GH/établissement : nombre de questionnaires pris en compte, résultats en chiffres et graphiques

Au niveau national

- Face à la faiblesse de certains échantillons, réflexion en cours à la DGOS de laisser aux CHU le choix du canal de l'enquête dès 2015 : téléphone, papier ou web.
- Les versions papier et web ne nécessitent pas de recueil de consentement écrit, la CNIL estimant que le patient a le choix de répondre ou pas, alors que le téléphone est vécu comme intrusif.
- Pour le moment aucune publication sur scopesanté.fr, compte tenu des faibles retours.

II. Enquête en Ligne

Initiative APHP début 2013, en test depuis juillet 2013 et en voie de généralisation en 2015.

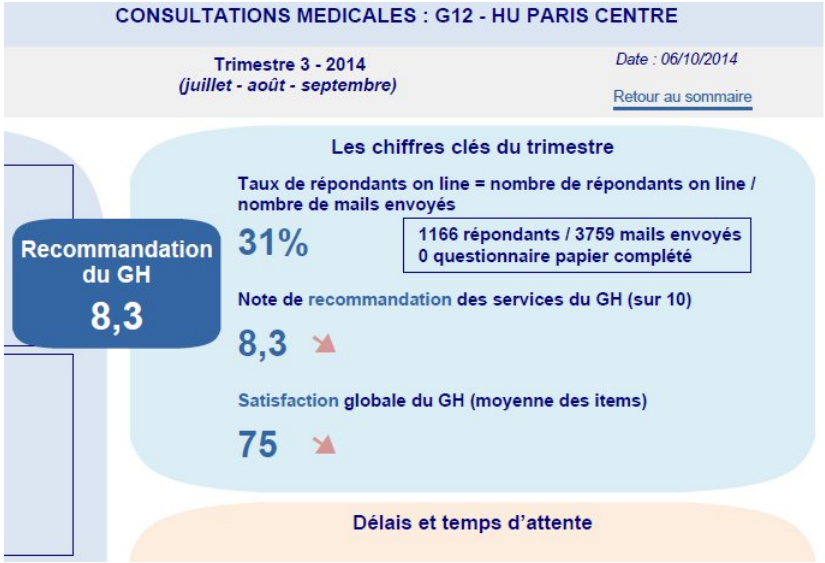
- Créer un baromètre de satisfaction pour améliorer la qualité de la prise en charge non médicale, perçue par les patients.
- Aller plus loin qu'I-Satis en proposant :
  - Un outil de pilotage de la satisfaction des patients au niveau de proximité que sont les pôles et les services.
  - Le recueil en continu du ressenti des patients.
  - Sur un champ plus large : en rajoutant les consultations.
  - La production d'un Tableau de bord (version PDF disponible le 10 du mois qui suit)
    - qui présente l'évolution par trimestre des indicateurs calculés.
  - Pour comprendre quels critères ont le plus d'impact sur la satisfaction et la recommandation du service par le patient.

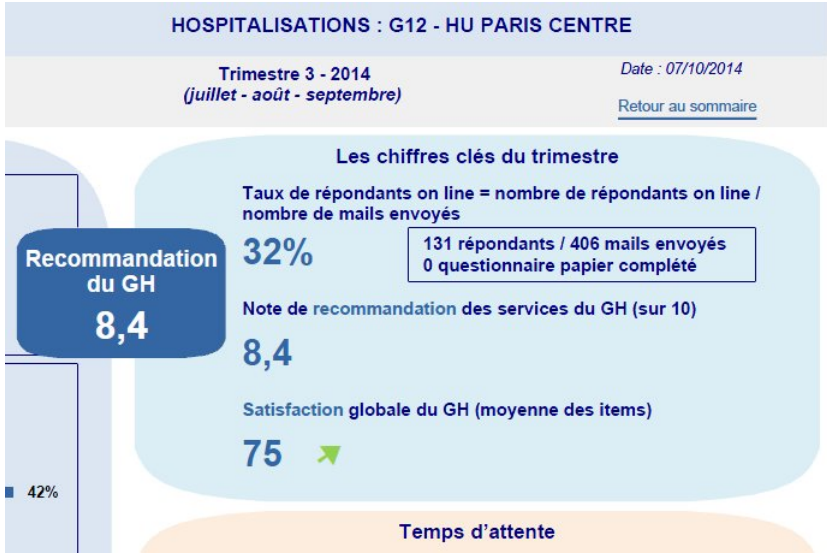
Déroulement de l'enquête

- Population étudiée :
  - Consultation / hospitalisation dans les hôpitaux MCO de l'AP-HP
- Services non concernés par l'enquête, à ce stade de l'expérimentation :
  - SLD, SSR, UHSI, Psychiatrie, Pédopsychiatrie, Urgences, Radiologie, Réanimation, Hôpitaux de jour, HAD, UMJ, médecine du travail.
- 4 versions de questionnaires :
  - Hospitalisation et Consultation, adulte et pédiatrie
  - 28 questions avec une durée de renseignement comprise entre 5 et 10 mn
- Envoi d'un email pour communiquer un lien à cliquer et renseigner le questionnaire sur une plateforme
  - lorsque l'adresse e-mail est saisie dans Gilda ou Agenda selon les critères suivants : Hospitalisation à J+7 de la sortie et Consultation à J+4.

2 Tableaux de bord

Taux de répondants et taux de recommandation





2 Tableaux de bord : évolution par trimestre

Résultats détaillés — **HOSPITALISATIONS : G12 - HU PARIS CENTRE**

Groupe Hospitalier : G12 - HU PARIS CENTRE

Trimestre 3 - 2014
(juillet - août - septembre)

Date : 07/10/201

Retour au somma

TOTAL	Evolution	Cumul 2013	GH T1-2014	GH T2-2014	GH T3-2014	GH T4-2014	GH Cumul 2014	AP-HP T3-2014
Nombre de répondants			***29***	***96***	***131***		***256***	***764***
Résultats exprimés en score sur 100								
Satisfaction globale	↗		**78**	**72**	**75**		**75**	**75**
Relations patients / personnel			***86***	***77***	***79***		***79***	***81***
Présentation des différents personnels de service (nom, fonction...)			79	74	74		74	76
L'accueil qui a été réservé au patient dans le service			89	77	82		81	82
L'amabilité du personnel du service			89	80	82		82	84
Attention et respect porté aux patients	↗		***86***	***76***	***81***		***80***	***82***
Le respect de l'intimité du patient			88	77	81		80	82
Le respect de la confidentialité des informations concernant le patient	↗		85	78	86		83	86
La prise en compte de la douleur du patient			95	75	78		79	81
La prise en compte du handicap du patient par le personnel			65	71	74		72	76
Relation et communication médecin-patient			***84***	***74***	***77***		***77***	***77***
L'information reçue du médecin sur l'état de santé du patient			82	74	79		77	78
Le patient a pu questionner le médecin autant qu'il le souhaitait			86	75	76		77	76
Environnement / hôtellerie			***65***	***68***	***69***		***68***	***67***
La propreté de la chambre du patient			80	74	74		75	73
La température des plats (chauds ou froids) des repas	↗		64	68	75		71	72
Le respect du régime alimentaire du patient			64	76	76		75	72
L'assaisonnement des repas			51	51	49		50	50
L'aide qui a été apportée au patient pour les repas (s'il en a eu besoin)			62	72	74		72	70
La gêne par le bruit dans le service de nuit			65	68	72		70	70
Sortie du patient			***79***	***69***	***71***		***71***	***73***
Les informations données lors de la sortie du patient			79	69	71		71	73
Note de recommandation du service (sur 10)			**8.5**	**8.2**	**8.4**		**8.4**	**8.3**

2 Tableaux de bord : classement des item

Classement des items de satisfaction du GH

CONSULTATIONS MEDICALES : G12 - HU PARIS CENTRE

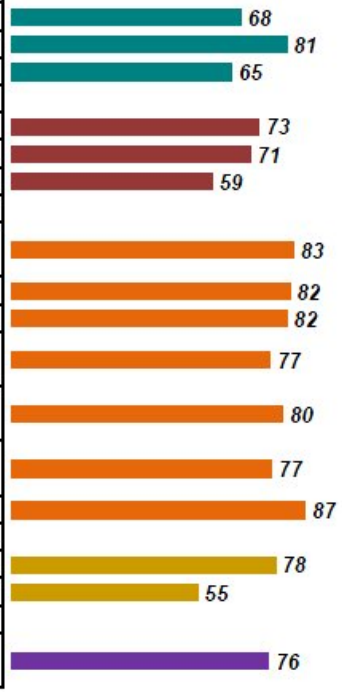
Groupe Hospitalier : G12 - HU PARIS CENTRE

Trimestre 3 - 2014
(juillet - août - septembre)

Date : 06/10/2014

Retour au sommaire

Nombre de répondants : 1166	**Score de satisfaction**	**Classement ***
Satisfaction globale		
Prise de RDV		
La facilité à joindre le service par téléphone	68	13
L'amabilité du personnel lors de l'appel	81	5
Le délai qui s'est écoulé entre l'appel et la date du rendez-vous	65	14
Environnement		
L'accessibilité (mode de transport, stationnement...) à l'hôpital	73	11
Les indications (flèches, panneaux...) pour se rendre à la consultation	71	12
Les conditions de l'attente (confort, occupations proposées...)	59	15
Ecoute et information patient		
Les explications que le médecin a données sur ce qu'il faisait, ce qu'il constatait pendant la consultation	83	2
La prise en compte de la douleur du patient par le médecin	82	3
Les explications données par le médecin sur la maladie du patient	82	4
L'information donnée par le médecin sur les effets indésirables liés au traitement	77	9
L'écoute par le médecin des éventuelles inquiétudes sur la maladie du patient	80	6
La communication entre le médecin de cette consultation et le généraliste ou les autres médecins qui suivent le patient	77	8
L'accueil et la gentillesse du médecin	87	1
Relations patients / personnel de consultation		
L'amabilité du personnel lors de l'arrivée du patient dans le service	78	7
Les informations données lors d'une attente prolongée	55	16
Formalités administratives		
La rapidité des démarches administratives au moment de l'arrivée du patient	76	10



Retour d'expérience pour les sites pilotes

- Pilotes
  - 1ère vague sites pilotes en Juillet 2013 : Necker et Pitié.
  - 2ème vague sites pilotes en Février 2014 : GH Paris Centre et PNVS.

- Décisions prises par le Copil (Dr Dantchev CME - Dr I.Gasquet Domu, RU…)
  - Suppression des verbatim que les patients pouvaient exprimer librement en fin de questionnaire, dès le 2ème trimestre 2014 (pb de CNIL et réactions du terrain).
    - Groupe de Travail à lancer pour étudier comment les « anonymiser ».
  - Tableau de Bord : ne pas publier les résultats pour les services ayant moins de 30 répondants par trimestre ou annuellement.
    - Au moment de la validation annuelle de la structure d'un GH pour l'édition des TB, suppression des services de moins de 3 médecins (respect de la confidentialité).
  - Ne plus limiter le nombre de questionnaires dans l'année.
  - Prévoir d'autres versions pour le questionnaire : Urgences, Chirurgie ambulatoire, Psy, SLD, SSR.
  - Étudier l'intégration de la version I-Satis.
  - Généraliser l'enquête à partir de février 2015.