

Enquête de satisfaction auprès des médecins traitants

A. PRESENTATION DE L'ENQUETE

Dans le cadre du parcours de soins des personnes âgées, une enquête a été réalisée auprès des médecins traitants pour déterminer les besoins et les attentes de ces derniers quant à la prise en charge des patients à l'hôpital de jour gériatrique.

Le premier objectif de cette étude est de déterminer le niveau de satisfaction des médecins traitants vis-à-vis de la prise en charge en hôpital de jour au CHDB.

Le second objectif est d'analyser les arguments pour améliorer le niveau de satisfaction des médecins traitants vis-à-vis de la prise en charge de leurs patients en hôpital de jour.

Les résultats de l'enquête s'appuient sur 9 questionnaires retournés soit un taux de participation de 15%.

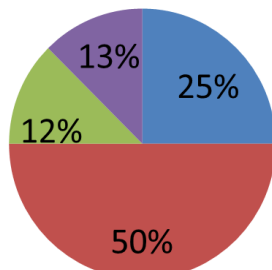
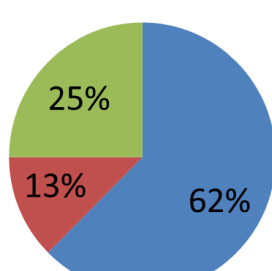
Etant donné le peu de questionnaires retournés, une attention particulière est accordée aux réponses négatives.

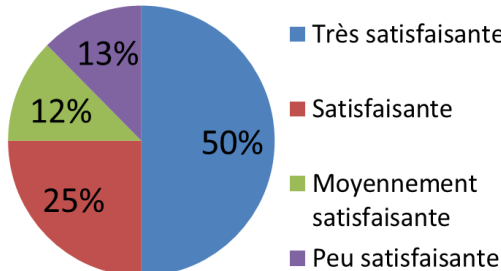
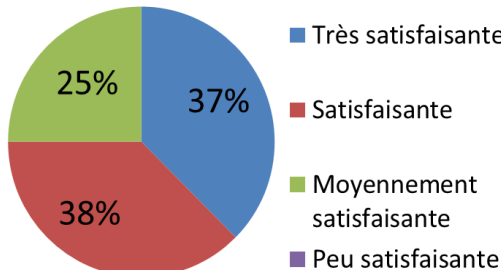
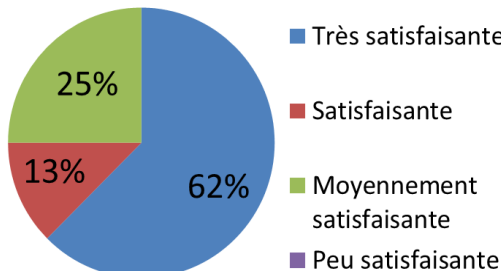
B. PRESENTATION ET ANALYSE DES RESULTATS

I. ORIENTATION VERS L'HOPITAL DE JOUR GERIATRIQUE

a) Information / Communication

• Le contenu de l'information

Comment jugez-vous l'information données sur :	Résultats de l'enquête
La présence d'un hôpital de jour gériatrique au CHDB	 <ul style="list-style-type: none"> ■ Très satisfaisante ■ Satisfaisante ■ Moyennement satisfaisante ■ Peu satisfaisante
Le déroulement d'une journée à l'hôpital de jour	 <ul style="list-style-type: none"> ■ Très satisfaisante ■ Satisfaisante ■ Moyennement satisfaisante ■ Peu satisfaisante

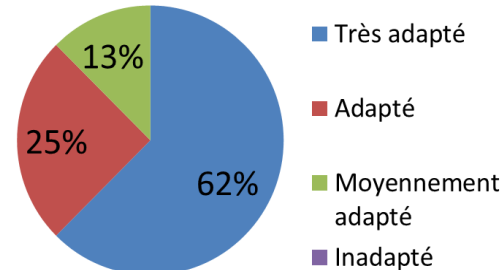
<p>Les modalités de prise en charge financière</p>	 <ul style="list-style-type: none"> ■ Très satisfaisante ■ Satisfaisante ■ Moyennement satisfaisante ■ Peu satisfaisante
<p>Les modalités de transport</p>	 <ul style="list-style-type: none"> ■ Très satisfaisante ■ Satisfaisante ■ Moyennement satisfaisante ■ Peu satisfaisante
<p>La nature des examens proposés</p>	 <ul style="list-style-type: none"> ■ Très satisfaisante ■ Satisfaisante ■ Moyennement satisfaisante ■ Peu satisfaisante

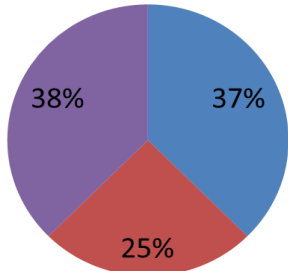
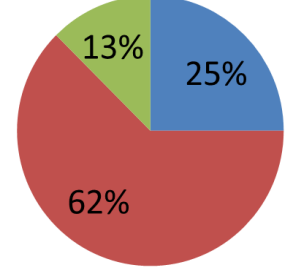
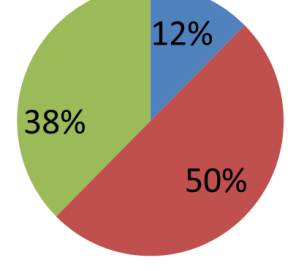
Les informations concernant le déroulement d'une journée à l'hôpital de jour et la nature des examens qui y sont proposés sont jugées très satisfaisantes.

L'information concernant la présence d'un hôpital de jour gériatrique au CHDB ainsi que les modalités de transport et de prise en charge financière est en grande majorité très satisfaisante ou satisfaisante. Néanmoins, il apparaît pertinent de faire un effort de communication concernant ces points et notamment sur la présence d'un hôpital de jour.

Le contenu des informations paraît donc suffisant et satisfaisant dans l'ensemble mais un rappel sous forme de fiche récapitulative ou par e-mail serait bénéfique.

• La forme utilisée pour transmettre l'information

<p>Pensez-vous que ces supports d'informations répondent à vos besoins :</p>	<p>Résultats de l'enquête</p>
<p>Plaquettes d'informations à transmettre à vos patients</p>	 <ul style="list-style-type: none"> ■ Très adapté ■ Adapté ■ Moyennement adapté ■ Inadapté

<p>Affiches d'informations pour votre cabinet médical</p>	 <ul style="list-style-type: none"> ■ Très adapté ■ Adapté ■ Moyennement adapté ■ Inadapté
<p>Site Internet</p>	 <ul style="list-style-type: none"> ■ Très adapté ■ Adapté ■ Moyennement adapté ■ Inadapté
<p>Visite de l'hôpital de jour et rencontres avec les professionnels</p>	 <ul style="list-style-type: none"> ■ Très adapté ■ Adapté ■ Moyennement adapté ■ Inadapté

Parmi les supports possibles pour transmettre les informations, les plaquettes à l'attention des patients et le site Internet sont déjà utilisés.

Dans le cadre de cette enquête, deux autres formes sont proposées, à savoir des affiches d'informations pour le cabinet médical et la visite de l'hôpital de jour et rencontres avec les professionnels.

Les plaquettes d'informations à transmettre aux patients sont considérées comme étant suffisamment adaptées. Le site internet du CHDB donne également satisfaction.

Concernant la proposition de transmettre des informations lors d'une visite de l'hôpital de jour, elle est considérée comme globalement adaptée même si 4 des médecins traitants sont moyennement convaincus. En revanche, l'affiche pour le cabinet médical est considérée comme un support inadapté pour plus du tiers des répondants.

On peut ainsi considérer que les formes utilisées actuellement pour transmettre les informations sont adaptées mais demandent davantage de précisions (modalités de prise en charge financière, de transport et présence de l'hôpital de jour).

b) Accès à l'hôpital de jour

Selon vous, quels sont les moyens les plus adaptés pour obtenir un rendez-vous en hôpital de jour :

Le plus adapté



1. Par téléphone
2. La famille du patient prend le rendez-vous
3. Le patient prend lui-même son rendez-vous
4. Par courrier

Le moins adapté

Le téléphone est considéré comme le moyen le plus adapté pour obtenir un rendez-vous en hôpital de jour pour la grande majorité des médecins traitants. En deuxième recours, la famille du patient peut également prendre le rendez-vous après en avoir discuté avec le médecin.

Le contenu des réponses données par les médecins traitants suggère également l'utilisation de l'e-mail par le médecin traitant pour obtenir un rendez-vous en hôpital de jour.

Selon vous, quels sont les interlocuteurs que vous devriez avoir lors d'un appel téléphonique vers l'hôpital de jour :

Le plus prioritaire

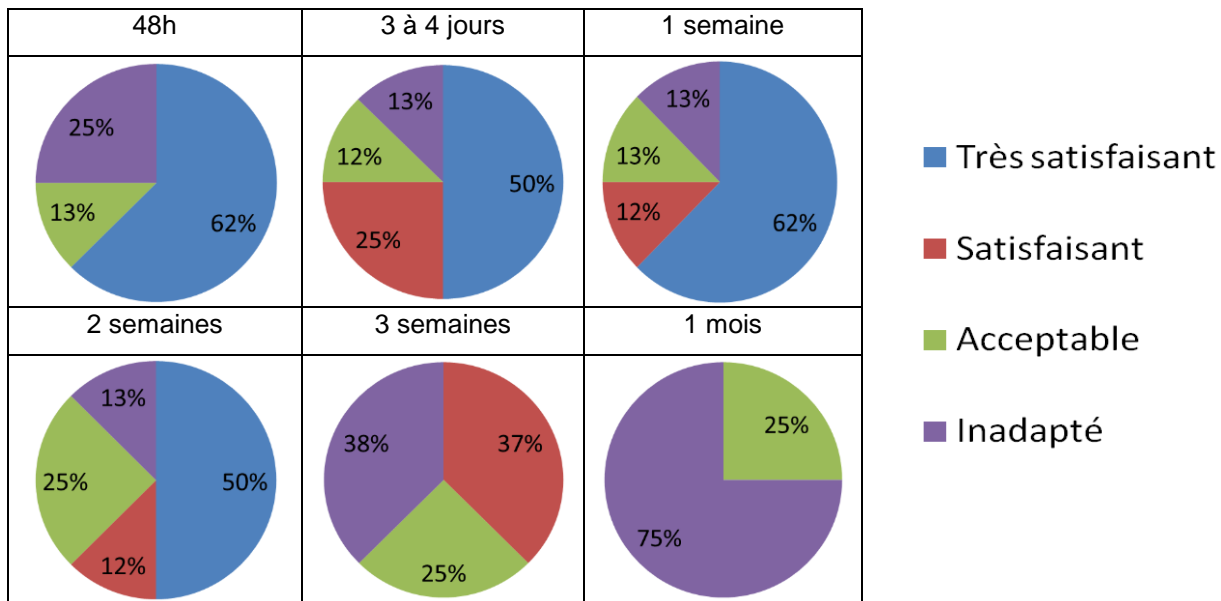


1. La secrétaire médicale de l'hôpital de jour
2. L'infirmière de l'hôpital de jour
3. Un médecin de l'hôpital de jour

Le moins prioritaire

La disponibilité des professionnels est nécessaire pour assurer une bonne coordination lors de la prise de contact d'un médecin traitant en vue d'une prise en charge à l'hôpital de jour. Il convient ainsi qu'une secrétaire médicale soit toujours disponible pour réceptionner les appels des médecins traitants mais aussi qu'elle soit en mesure de solliciter à tout moment un IDE pour un complément d'informations.

Comment jugez-vous les délais entre la prise de contact et la prise en charge en hôpital de jour du CHDB :



Pour la majorité des répondants, un délai d'une semaine ou de 3-4 jours entre la prise de contact à l'hôpital de jour et la prise en charge du patient est à privilégier. Néanmoins, un délai de deux semaines donne également satisfaction mais ce délai n'est pas à dépasser.

Outre la majorité des réponses, on peut noter que deux médecins traitants parmi les 9 retours estiment qu'une prise en charge rapide, soit de 48h, n'est pas adaptée. Pour ces derniers, le délai le plus satisfaisant se situerait entre 1 à 2 semaines. En effet, même si la majorité des répondants considèrent le délai de 48h comme très satisfaisant, plus d'un tiers le juge inadapté ou juste acceptable.

Quel est le délai approximatif constaté au cours des 12 derniers mois à l'hôpital de jour :

Parmi les 6 réponses données pour cette question, la moyenne du délai constaté est de 22 jours sachant que le délai le plus court qui a été avancé est de deux semaines et le plus long retenu de 45 jours. De plus, en majorité, le délai constaté est de 15 jours.

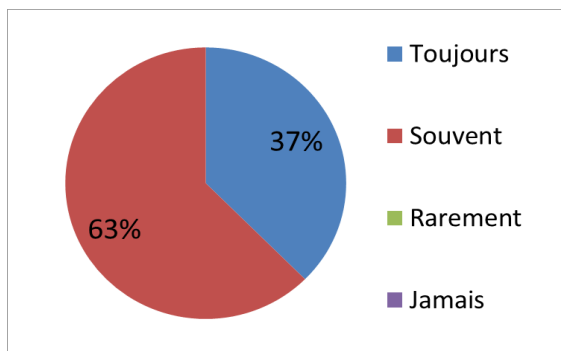
La moyenne du délai constaté par les médecins traitants (22 jours) est plus longue que le délai attendu (15 jours maximum), ce qui situe le délai moyen en dessous du niveau de satisfaction constaté dans la question précédente.

Ainsi, les informations apportées par les médecins traitants révèlent, que pour obtenir davantage de satisfaction, ce délai d'attente devrait tendre à être raccourci et se rapprocher à 3-4 jours/une semaine.

Pour cela, il convient de définir les raisons d'un tel délai, s'il dépend uniquement des places disponibles au moment de la prise de contact ou si davantage de paramètres entrent en compte.

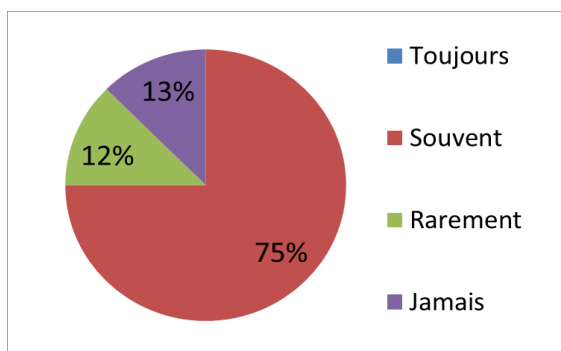
II. QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE

Adressez-vous ou adresseriez-vous vos patients à l'hôpital de jour gériatrique de Bischwiller, pour une évaluation et/ou prise en charge des troubles cognitifs :



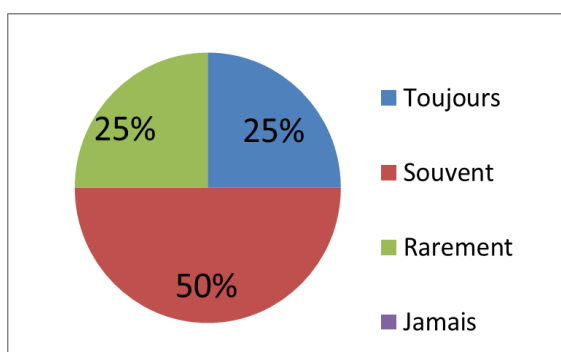
L'ensemble des médecins traitants interrogés, adresse ou adresserait leurs patients pour une évaluation et/ou prise en charge des troubles cognitifs. Il s'agit donc d'une prise en charge connue des médecins traitants.

Adressez-vous ou adresseriez-vous vos patients à l'hôpital de jour gériatrique de Bischwiller, pour une prise en charge de rééducation fonctionnelle (kinésithérapie, orthophonie, stimulation cognitive...) :



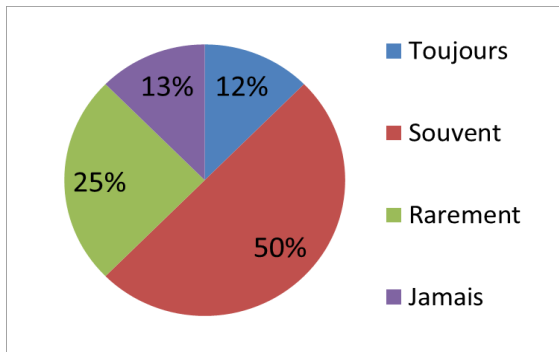
Un quart des médecins traitants n'adresse pas ou n'adresserait pas leurs patients à l'hôpital de jour du CHDB pour une prise en charge de rééducation fonctionnelle. Les médecins traitants ont répondu que c'était lié à une méconnaissance de la prise en charge.

Adressez-vous ou adresseriez-vous vos patients à l'hôpital de jour gériatrique de Bischwiller, pour un bilan des troubles de l'équilibre/bilan de chute :



Peu sont les médecins traitants qui n'adressent pas ou n'adresseraient pas leurs patients vers l'hôpital de jour en cas de besoin d'un bilan des troubles de l'équilibre ou d'un bilan des chutes. Ces derniers ont également répondu que c'était lié à une méconnaissance de la prise en charge.

Adressez-vous ou adresseriez-vous vos patients à l'hôpital de jour gériatrique de Bischwiller, pour une évaluation des fragilités et de prévention de la dépendance :

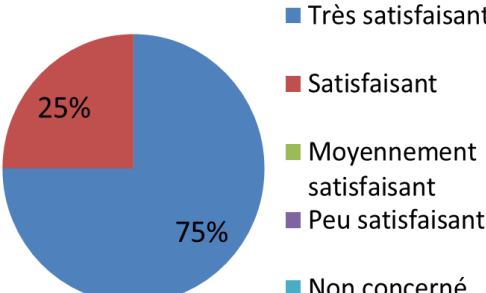
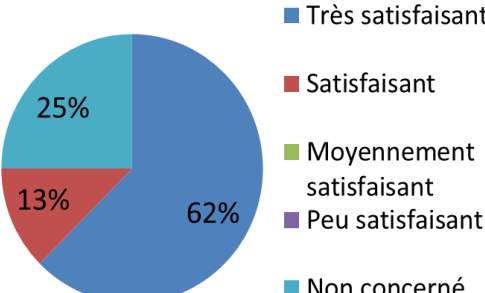
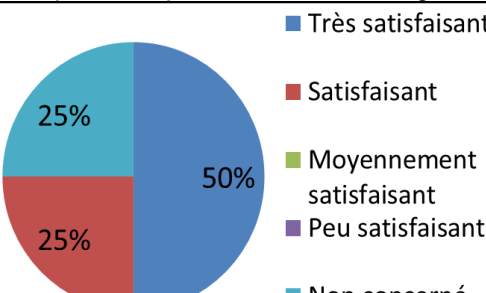
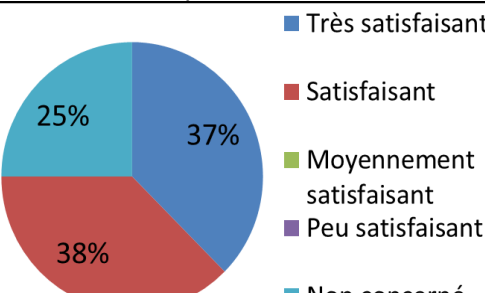


Un tiers des médecins traitants n'adresse jamais ou rarement leurs patients à l'hôpital de jour du CHDB pour une évaluation des fragilités et de prévention de la dépendance. La méconnaissance de cette prise en charge possible au sein du CHDB est la première raison évoquée mais ce non recours s'explique également parce que le médecin traitant peut effectuer lui-même cette évaluation.

Concernant la qualité de la prise en charge en hôpital de jour il est essentiel de noter que la majorité des médecins traitants sollicite l'établissement dans le cadre de problématiques propres au sujet âgé qui justifient une hospitalisation au CHDB.

En cas de non sollicitation, le refus du patient, le délai de prise en charge inadaptée, l'insatisfaction concernant cette prise en charge ou l'orientation vers un autre hôpital de jour, ne sont pas des arguments qui expliquent ce non recours. En effet, soit il y a une méconnaissance de la prise en charge, ce qui est le cas le plus fréquent, soit la prise en charge est effectuée directement par le médecin traitant.

Comment jugez-vous les différentes prises en charge proposées :

L'évaluation et/ou prise en charge des troubles cognitifs	Le bilan des troubles de l'équilibre/bilan des chutes																								
 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Catégorie</th> <th>Pourcentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Très satisfaisant</td> <td>75%</td> </tr> <tr> <td>Satisfaisant</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>Moyennement satisfaisant</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Peu satisfaisant</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Non concerné</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Catégorie	Pourcentage	Très satisfaisant	75%	Satisfaisant	25%	Moyennement satisfaisant	0%	Peu satisfaisant	0%	Non concerné	0%	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Catégorie</th> <th>Pourcentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Très satisfaisant</td> <td>62%</td> </tr> <tr> <td>Satisfaisant</td> <td>13%</td> </tr> <tr> <td>Moyennement satisfaisant</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Peu satisfaisant</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Non concerné</td> <td>25%</td> </tr> </tbody> </table>	Catégorie	Pourcentage	Très satisfaisant	62%	Satisfaisant	13%	Moyennement satisfaisant	0%	Peu satisfaisant	0%	Non concerné	25%
Catégorie	Pourcentage																								
Très satisfaisant	75%																								
Satisfaisant	25%																								
Moyennement satisfaisant	0%																								
Peu satisfaisant	0%																								
Non concerné	0%																								
Catégorie	Pourcentage																								
Très satisfaisant	62%																								
Satisfaisant	13%																								
Moyennement satisfaisant	0%																								
Peu satisfaisant	0%																								
Non concerné	25%																								
La prise en charge de rééducation fonctionnelle (kinésithérapie, orthophonie, simulation cognitive, ...)	L'évaluation des fragilités et de prévention de la dépendance																								
 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Catégorie</th> <th>Pourcentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Très satisfaisant</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>Satisfaisant</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>Moyennement satisfaisant</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Peu satisfaisant</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Non concerné</td> <td>25%</td> </tr> </tbody> </table>	Catégorie	Pourcentage	Très satisfaisant	50%	Satisfaisant	25%	Moyennement satisfaisant	0%	Peu satisfaisant	0%	Non concerné	25%	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Catégorie</th> <th>Pourcentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Très satisfaisant</td> <td>37%</td> </tr> <tr> <td>Satisfaisant</td> <td>38%</td> </tr> <tr> <td>Moyennement satisfaisant</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Peu satisfaisant</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Non concerné</td> <td>25%</td> </tr> </tbody> </table>	Catégorie	Pourcentage	Très satisfaisant	37%	Satisfaisant	38%	Moyennement satisfaisant	0%	Peu satisfaisant	0%	Non concerné	25%
Catégorie	Pourcentage																								
Très satisfaisant	50%																								
Satisfaisant	25%																								
Moyennement satisfaisant	0%																								
Peu satisfaisant	0%																								
Non concerné	25%																								
Catégorie	Pourcentage																								
Très satisfaisant	37%																								
Satisfaisant	38%																								
Moyennement satisfaisant	0%																								
Peu satisfaisant	0%																								
Non concerné	25%																								

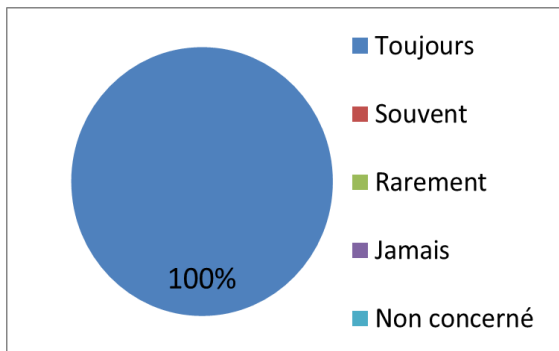
Suite à la sollicitation de l'hôpital de jour par un médecin traitant en cas d'un besoin d'évaluation et/ou de prise en charge des troubles cognitifs, d'un bilan des troubles de l'équilibre, d'un bilan des chutes, d'une prise en charge de rééducation fonctionnelle ou de d'évaluation des fragilités et de prévention de la dépendance, la prise en charge effectuée auprès du patient a toujours rendue pleine satisfaction au médecin traitant.

En effet, si on ne tient pas compte du nombre de médecins traitants ayant répondu « non concerné », tous considèrent les prises en charge à l'hôpital de jour comme étant satisfaisantes ou très satisfaisantes.

La prise en charge qui connaît d'ailleurs le niveau de satisfaction le plus élevé est l'évaluation et la prise en charge des troubles cognitifs. Pour les trois autres formes de prise en charge, la majorité des médecins traitants en sont très satisfaits.

III. RETOUR DE L'ÉVALUATION GERIATRIQUE

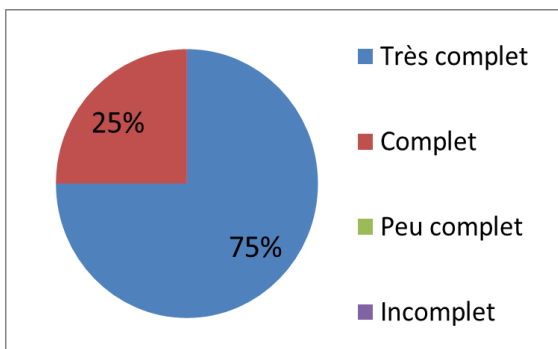
A l'issue d'une prise en charge de l'un de vos patients, recevez-vous une lettre de sortie :



Il est essentiel pour le parcours de soins, que des liens s'établissent dans le cadre de la prise en charge d'un patient, entre le médecin traitant et l'hôpital de jour.

Il est donc très satisfaisant qu'à chaque sortie d'un patient, le médecin traitant puisse avoir connaissance de certains éléments. Les médecins traitants interrogés reçoivent ainsi toujours une lettre de sortie de la part de l'hôpital de jour lorsque leur patient n'y est plus pris en charge.

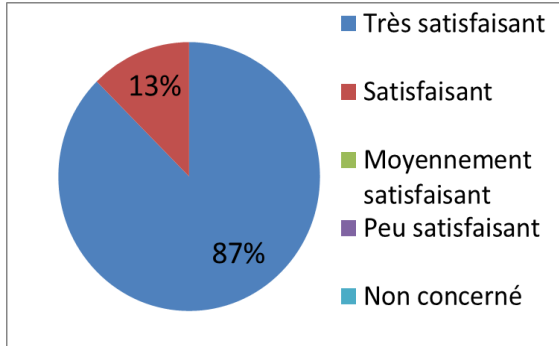
Comment jugez-vous le contenu de cette lettre :



D'après les réponses des médecins traitants, le contenu des informations apporté au sein de la lettre de sortie est suffisamment complet.

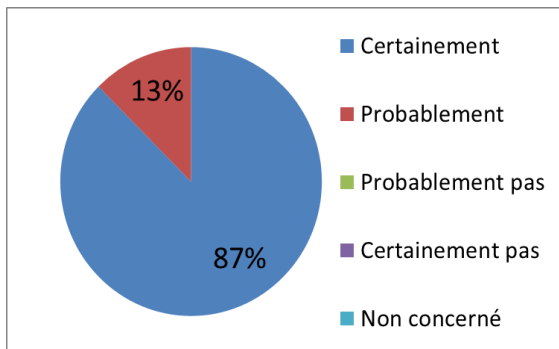
IV. SATISFACTION GLOBALE

Globalement, dans quelle mesure êtes-vous satisfaits de l'hôpital de jour de Bischwiller :



L'évaluation de la satisfaction globale de l'hôpital de jour est très positive car pratiquement tous les médecins traitants s'accordent à dire qu'ils en sont très satisfaits.

Recommanderiez-vous cet hôpital de jour à vos patients :



L'évaluation positive de la satisfaction globale de l'hôpital de jour se retrouve également en termes de recommandations vis-à-vis des patients. Ainsi, les médecins traitants interrogés participent ou participeraient tous à l'orientation des patients vers l'hôpital de jour de l'établissement.

V. MIEUX VOUS CONNAITRE

Parmi les 8 médecins traitants qui ont retourné le questionnaire, la répartition par secteur se fait comme suit :

- 1 médecin de Bischwiller
- 2 médecins de Gamsheim,
- 1 médecin de Drusenheim,
- 1 médecin d'Offendorf,
- 1 médecin de Routzenheim,
- 1 médecin de Schirrein,
- 1 médecin de Weyersheim.

C. PISTES D'AMÉLIORATION

Concernant les améliorations en amont de la prise en charge, une meilleure communication est à privilégier afin que les informations à l'attention des médecins et celles à l'attention des patients soient plus pertinentes. Ainsi, même si l'information concernant les examens proposés au sein de l'hôpital de jour a été dans un premier temps jugée satisfaisante, il convient de les redéfinir pour faire un rappel et clarifier les différentes prises en charge possibles au sein de l'établissement. En effet, la méconnaissance de la prise en charge est la première raison pour laquelle les médecins traitants n'adressent pas ou n'adresseraient pas

leurs patients vers l'hôpital de jour. L'accent devra également être mis sur l'information relative à la présence d'un hôpital de jour gériatrique et aux modalités de prise en charge financière et de transport.

La prise en charge en elle-même au sein de l'hôpital de jour semble pleinement satisfaisante, les médecins traitants ne mettent pas d'éléments en avant pour l'améliorer davantage.

De même que la prise en charge en aval, la continuité de soins est assurée par la qualité de la lettre de sortie.

D. CONCLUSION

L'analyse des résultats de cette enquête permet de dresser le bilan d'un fonctionnement plutôt satisfaisant de l'hôpital de jour, avec toutefois un nombre restreint de réponses qui oblige à nuancer ce résultat global.

Les médecins traitants ont d'ailleurs permis grâce à leurs réponses, d'apporter des éléments d'amélioration.

Un retour de ces résultats par e-mail ou courrier est à prévoir afin de remercier la participation des médecins traitants à cette enquête.

Lors de la communication des résultats, il est également important de transmettre les informations concernant l'hôpital de jour, jugées manquantes au moment de l'enquête.