

« ÉVALUER la SATISFACTION des CORRESPONDANTS EXTERNES »

PROTOCOLE

Cellule Qualité N°32

CQ-PRO N°32

Critère(s) V2010 : 9b

Date d'application : Nov. 2010

Version : 1

CHAMP D' APPLICATION	PÔLES (et U.F.) : Les Pôles Cliniques, le PIREM, et la Direction Qualité.	Rédaction : M. Allemandou (Directeur Adjoint, animateur), Mme Chord (CS ff), Mme Gasc (Secrét. Méd.), Mme Hitier-Brandel (AHH Serv. Clientèle), Mme Paris (Secrét. Méd.), Dr Pellerin (PH), Dr Queinec (Assist. Spécialiste), M. Sage (Directeur Adjoint), M. Soulas (qualiticien). Validation technique : Dr Le Bihan (Correspondant médical) Validation documentaire : Directeur Qualité
CHAMP D' INFORMATION	PÔLES (et U.F.) : Tous	Approbation : Directeur le 22 novembre 2010

1- OBJET

La présente procédure a pour objet de définir la méthodologie d'évaluation de la satisfaction des correspondants externes du Centre Hospitalier de Cadillac. Celle-ci a été définie à partir de la méthode SAPHORA-CE mise au point par le Comité de Coordination de l'Évaluation Clinique et de la Qualité en Aquitaine (CCECQA).

2- DÉFINITION

On entend par *correspondants externes* :

- L'ensemble des médecins généralistes ou spécialistes ayant une activité hospitalière ou exerçant en établissement médico-social ou bien encore en cabinet et ayant adressé au Centre Hospitalier de Cadillac au moins un patient en hospitalisation complète ou à temps partiel en structures adultes ou infanto-juvéniles.
- Les médecins de Protection Maternelle Infantile, du réseau scolaire, des Centres Médico-Psychologiques et les médecins du travail peuvent donc entrer dans la catégorie des correspondants externes.
- En revanche le Pôle UMD, compte-tenu du fait qu'il fonctionne essentiellement avec des établissements hospitaliers ne pouvant être qualifiés de correspondants externes, n'entre pas dans le champ d'enquête défini par la présente procédure.

3- CONTENU

3.1 Élaboration du questionnaire :

- 1) La présente méthodologie s'appuie sur la méthode SAPHORA-CE mise au point par le CCECQA qui reposait sur deux caractéristiques essentielles.
 - Réalisation d'une revue de la littérature afin d'une part, de définir les notions de « satisfaction » et de « correspondant externe » et d'autre part, d'identifier les thèmes à aborder dans l'outil de mesure.
 - Choix de 4 thèmes issus de la littérature :
 - L'accès aux soins (AS) : simplicité et rapidité de l'accès aux soins,
 - La qualité des soins (QS) : compétence des professionnels,
 - La continuité des soins (CS) : le correspondant externe est bien informé de ce qui a été fait pour son patient, il est associé au projet thérapeutique,
 - L'organisation de la sortie (OS) : organisée avec le correspondant externe, il a tous les éléments nécessaires en sa possession pour poursuivre une prise en charge adaptée.
- 2) Le groupe de travail spécifique du Centre Hospitalier s'est donc appuyé sur cette méthode.
 - Le questionnaire a été rédigé selon les standards utilisés par le CCECQA lors des précédentes enquêtes de satisfaction (libellés courts, modalités de réponse homogènes entre elles, structure analogue par thème centrée sur les préoccupations du correspondant externe et pour lesquelles ce dernier est la source directe et privilégiée d'appréciation d'un résultat).
 - Le groupe a toutefois souhaité ajouter un thème portant sur la question de la disponibilité des personnels médicaux, soignants et administratifs.

3.2 Population cible : voir point 2-Définition

3.3 Mode de recueil

L'envoi par courrier a été retenu comme mode de diffusion du questionnaire du fait de l'organisation et des moyens humains et financiers dont dispose l'établissement.

3.4 Organisation du recueil

1) Constituer la base de sondage de correspondants externes.

Il est demandé à chaque Chef de Pôle de communiquer la liste des médecins ayant adressé des patients présents un jour donné. Si la liste demandée est inférieure à 100 noms pour les Pôles adultes et / ou 50 noms pour les Pôles infanto-juvéniles, la même information sera demandée à moins 180 jours.

Si le patient a été adressé par le SECOP ou par un service d'urgence, il convient de fournir le nom du médecin traitant si le patient l'a communiqué.

2) Tirer au sort une liste de 270 noms de correspondants externes (PIREM).

Le tirage au sort aléatoire sera effectué par pôle sachant que le traitement se fera au niveau de l'établissement uniquement.

3) Adresser le questionnaire assorti d'une lettre d'information aux correspondants externes tirés au sort (Direction Qualité).

4) Réaliser une relance 15 jours à un mois plus tard (Direction Qualité).

5) Réceptionner les questionnaires (Direction de la Qualité).

6) Comptabiliser les résultats (Direction Qualité).

7) Analyser les données (Groupe de travail élargi au PIREM et au Dr Le Bihan).

8) Proposer un plan d'action au Président de la CME (Groupe de travail élargi au PIREM et au Dr Le Bihan).

3.5 Taille et constitution de l'échantillon

La méthode d'échantillonnage a été élaborée sur la base du projet SAPHORA-CE, afin que 80 correspondants externes répondent au questionnaire pour l'établissement.

Les correspondants externes à interroger sont sélectionnés par le PIREM par tirage au sort.

Le nombre de 270 correspondants externes à solliciter a été calculé en tenant compte du taux de participation habituel (30% par courrier sans relance) pour pouvoir obtenir suffisamment de répondants (80 au minimum).

3.6 Outils de recueil

▪ **Le questionnaire**

Le questionnaire comporte 19 questions de satisfaction réparties en 5 thèmes – l'accès aux soins (3), la qualité des soins (3), la continuité des soins (4), l'organisation de la sortie (7), l'accueil (1) - et une question de satisfaction globale ; les modalités de réponse sont présentées sous forme d'une échelle de Likert à 5 modalités (Tout à fait satisfait à Pas du tout satisfait), une modalité « Non concerné » a été ajoutée à certaines questions. Le questionnaire comporte également une question ouverte (un emplacement de commentaire général) et 10 questions fermées permettant de décrire les répondants (5) et leur niveau d'information (5).

▪ **La lettre d'accompagnement du questionnaire** : voir modèle en annexe.

3.7 Exploitation des résultats

▪ **Analyse des données**

L'analyse des données porte sur la base globale des données recueillies. Lors de cette étape, on désigne par le terme « item » la donnée recueillie au travers de la question correspondante.

référence	M.A / S.S / N.F	Correspondants médicaux
objet	Correspondants Médicaux	
dossier suivi par	Michel ALLEMANDOU	
téléphone	05.56.76.52.54	
fax	05.56.76.54.10	
à	Cadillac	
le	4 octobre 2010	
e-mail	michel.allemandou@ch-cadillac.fr	
PJ	1	

Docteur,

Le Centre Hospitalier cherche à établir des relations régulières avec les correspondants médicaux qui lui adressent des patients.

Nous souhaiterions mieux apprécier leur satisfaction et déterminer les points d'amélioration de nos pratiques qu'il leur paraîtrait opportun de privilégier.

Nous espérons vivement que vous serez intéressé par cette démarche et nous vous remercions de bien vouloir retourner pour le :

__ __ 2010

le questionnaire annexé au présent courrier (pièce jointe).

Bien entendu vous serez destinataire des résultats généraux de l'enquête qui sera publiée dans trois mois.

Si vous souhaitez des précisions sur la méthodologie utilisée, nous vous prions de contacter Stéphane Soulas, Technicien Supérieur Qualité, au numéro de téléphone suivant : 05.56.76.52.55.

Avec mes plus vifs remerciements pour votre collaboration.

Je vous prie d'agrèer, Docteur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Jacques LAFFORE

Nous vous remercions d'indiquer pour chacun des thèmes ci-dessous votre niveau de satisfaction concernant la qualité de la prise en charge de vos patients au Centre Hospitalier.

Cochez une seule réponse par question exprimant le mieux votre ressenti vis-à-vis de notre établissement.

Soyez aussi spontané et sincère dans vos réponses. Ce questionnaire doit être retourné d'ici le

Merci de votre coopération.

A) Satisfaction globale						
	Tout à fait satisfait	Satisfait	Assez satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	
1. Êtes-vous globalement satisfait des prises en charge réalisées au Centre Hospitalier de Cadillac ?	<input type="checkbox"/>					
B) Accès aux soins						
	Tout à fait satisfait	Satisfait	Assez satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Non concerné
2. Êtes-vous globalement satisfait de l'accès aux soins au Centre Hospitalier de Cadillac ?	<input type="checkbox"/>					
<i>En particulier, êtes-vous satisfait :</i>						
3. du délai de prise en charge de vos patients lorsque vous demandez une hospitalisation programmée ?	<input type="checkbox"/>					
4. du délai de prise en charge de vos patients lorsque vous demandez une hospitalisation en urgence ?	<input type="checkbox"/>					
C) Qualité des soins						
	Tout à fait satisfait	Satisfait	Assez satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Non concerné
5. Êtes-vous globalement satisfait de la qualité des soins dispensés au Centre Hospitalier de Cadillac ?	<input type="checkbox"/>					
<i>En particulier, êtes-vous satisfait :</i>						
6. des prises en charge diagnostiques ?	<input type="checkbox"/>					
7. des prises en charge thérapeutiques ?	<input type="checkbox"/>					
D) Continuité des soins						
	Tout à fait satisfait	Satisfait	Assez satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Non concerné
8. Êtes-vous globalement satisfait de la continuité des soins établie au Centre Hospitalier de Cadillac ?	<input type="checkbox"/>					
<i>En particulier, êtes-vous satisfait :</i>						
9. de la qualité des échanges d'information avec les médecins en charge de vos patients ?	<input type="checkbox"/>					
10. de vos relations avec les médecins de notre établissement ?	<input type="checkbox"/>					
11. du suivi proposé à vos patients ?	<input type="checkbox"/>					
E) Préparation de la sortie						
	Tout à fait satisfait	Satisfait	Assez satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Non concerné
12. Êtes-vous globalement satisfait de l'organisation de la sortie au Centre Hospitalier de Cadillac ?	<input type="checkbox"/>					
<i>En particulier, êtes-vous satisfait :</i>						
13. de votre association à la planification de la sortie ?	<input type="checkbox"/>					
14. des prises en charge sociales ?	<input type="checkbox"/>					
15. de votre participation au projet thérapeutique de vos patients ?	<input type="checkbox"/>					

F) Courrier de fin d'hospitalisation

	Tout à fait satisfait	Satisfait	Assez satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Non concerné
16. Êtes-vous globalement satisfait de la qualité du courrier de fin d'hospitalisation adressé par le Centre Hospitalier de Cadillac ?	<input type="checkbox"/>					
<i>En particulier, êtes-vous satisfait :</i>						
17. du délai de réception du courrier de fin d'hospitalisation ?	<input type="checkbox"/>					
18. de l'information transmise concernant la date de sortie ?	<input type="checkbox"/>					

G) Accueil

	Tout à fait satisfait	Satisfait	Assez satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Non concerné
19. Êtes-vous globalement satisfait de la disponibilité des personnels médicaux, soignants et administratifs ?	<input type="checkbox"/>					

Pour mieux vous connaître

Avez-vous des commentaires à ajouter ?

Vous exercez en tant que : Généraliste Spécialiste (précisez) : Autre (précisez)

Quel est votre lien avec l'établissement ?

- Vous exercez actuellement une activité au Centre Hospitalier de Cadillac
- Vous avez exercé une activité au Centre Hospitalier de Cadillac
- Vous n'exercez pas et n'avez jamais exercé une activité au Centre Hospitalier de Cadillac

Au cours des six derniers mois combien de patients avez-vous adressés au Centre Hospitalier de Cadillac ?

- Aucun
- Moins de 5
- De 5 à 10
- Plus de 10

En général, rendez-vous visite à vos patients hospitalisés ? Souvent Parfois Rarement Jamais

Rencontrez-vous des difficultés pour effectuer cette visite ? Souvent Parfois Rarement Jamais

Si oui, préciser :

Quel est votre niveau de connaissance sur la procédure d'hospitalisation sous contrainte (Hospitalisation d'Office, Hospitalisation à la Demande d'un Tiers) ?

- Excellent
- Très bon
- Bon
- Moyen
- Mauvais

Quel est votre niveau de connaissance sur les différentes modalités de prise en charge psychiatrique extra-hospitalière ?

- Excellent
- Très bon
- Bon
- Moyen
- Mauvais

Pensez-vous être suffisamment informé sur les différentes activités de notre établissement ?

- Oui, je suis suffisamment informé
- Non, je souhaite recevoir des informations
- Non et je ne souhaite pas recevoir d'information

Pensez-vous suffisamment connaître les médecins exerçant dans notre établissement et leurs activités ?

- Oui, de nombreux
- Oui, quelques uns
- Non, très peu
- Non, aucun

Quel support de communication souhaiteriez-vous que notre établissement développe en priorité ?

- Communication par mail
- Site internet
- Organigramme/Annuaire des activités et structures
- Rencontre au sein de l'établissement
- Autres, précisez :
- Journal de liaison semestriel