

La satisfaction

Pr Laurent Gerbaud

Santé Publique CHU Clermont-Ferrand

PEPRADE EA 4681

Position de la question ¹

La qualité d'un acte (R.H. Brook):

- ***l'opportunité*** « *appropriateness* » ou la ***nécessité*** « *necessity* » de pratiquer un acte médical (*underuse / overuse*)
- ***la qualité*** de réalisation de l'acte en lui-même (*misuse*)
.
- ***la satisfaction*** du patient et le respect de la ***dignité humaine***

Position de la question ?²

- L'absence de satisfaction se traduit par une réitération de la demande
 - le plus souvent vers d'autres médecins ou établissement de soins
- La satisfaction est au cœur de la question de la réputation
 - une structure ayant une mauvaise réputation, quel que soit le secteur n'est pas viable sur le long terme
- La satisfaction débute avec le respect des attentes des patients

1- Diagnostic

(savoir ce que c'est,
dénommer)

2- Pronostic

(savoir ce qui va se passer)

3- Ne pas souffrir

Guérir

Avoir le
« bon »
traitement

**Les inquiétudes
des patients**

**Les
attentes
du patient**

Position de la question¹

Issue des approches « modernes » de la qualité:

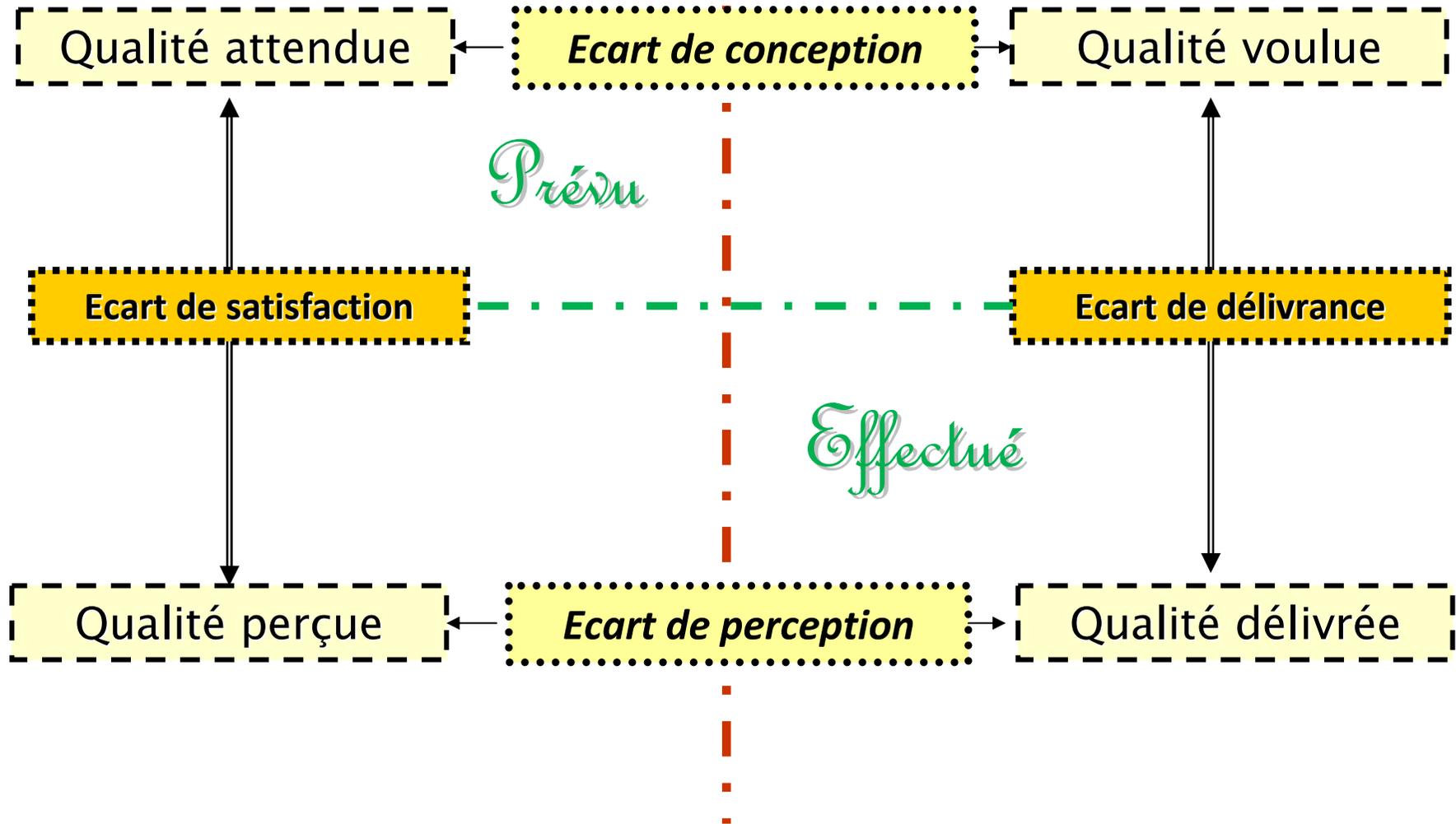
- ***Écoute client***

- *Adaptation au monde de la santé:*

- *Approche « industrielle » (hôtellerie, labos, pharmacie,...)*
- *Approche « artisanale » (travail médical soignant,...)*

Les clients

Les professionnels



La satisfaction de qui ?

⌘ du « client »:

⇒ **le patient, la parturiente** *pendant et après*

⇒ **la famille**

⇒ **le médecin traitant** *client réel*

⌘ des professionnels

Quel(s) concept(s) ?¹

= État affectif fait de plaisir et de soulagement, éprouvé par celui qui a obtenu ce qu'il souhaitait

- Opinion générale de **contentement**
 - Sens « commun »
- Opinion sur **l'écart** entre ce qui est **attendu** et ce qui est **perçu**
 - Au sens des normes qualité

*Maîtrise du concept
Métrologie rigoureuse*

Quel(s) concept(s) ?²

Propriétés périphériques

- **Apprentissage**, éducation (à la santé, ETP) et modification de comportements
- **Observance** des traitements
- **Suivi** du planning de rendez-vous
- **Recommandation** pour les autres

La satisfaction est un ensemble complexe de différents aspects (dimensions) concourant au sentiment de satisfaction

Concept: le moment de l'enquête³

Ж **Délai entre les soins et le moment de la mesure :**

attention aux enquêtes lors de l'hospitalisation (sujétion),

ou le jour de la sortie (priorité = sortir)

Les enquêtes menées à l'hôpital ne peuvent pas mesurer la satisfaction quant à la préparation de la sortie, du retour à domicile et la coordination post hospitalisation

Ж **Le temps de formaliser et de fixer une opinion: ce qui reste quand on a tout oublié (2 mois +++)**

Pour quelle utilisation ?

- **S'évaluer**

« quand on s'évalue on se désole... »

- **Se comparer**

« ... quand on se compare on se rassure »

- **À la moyenne**

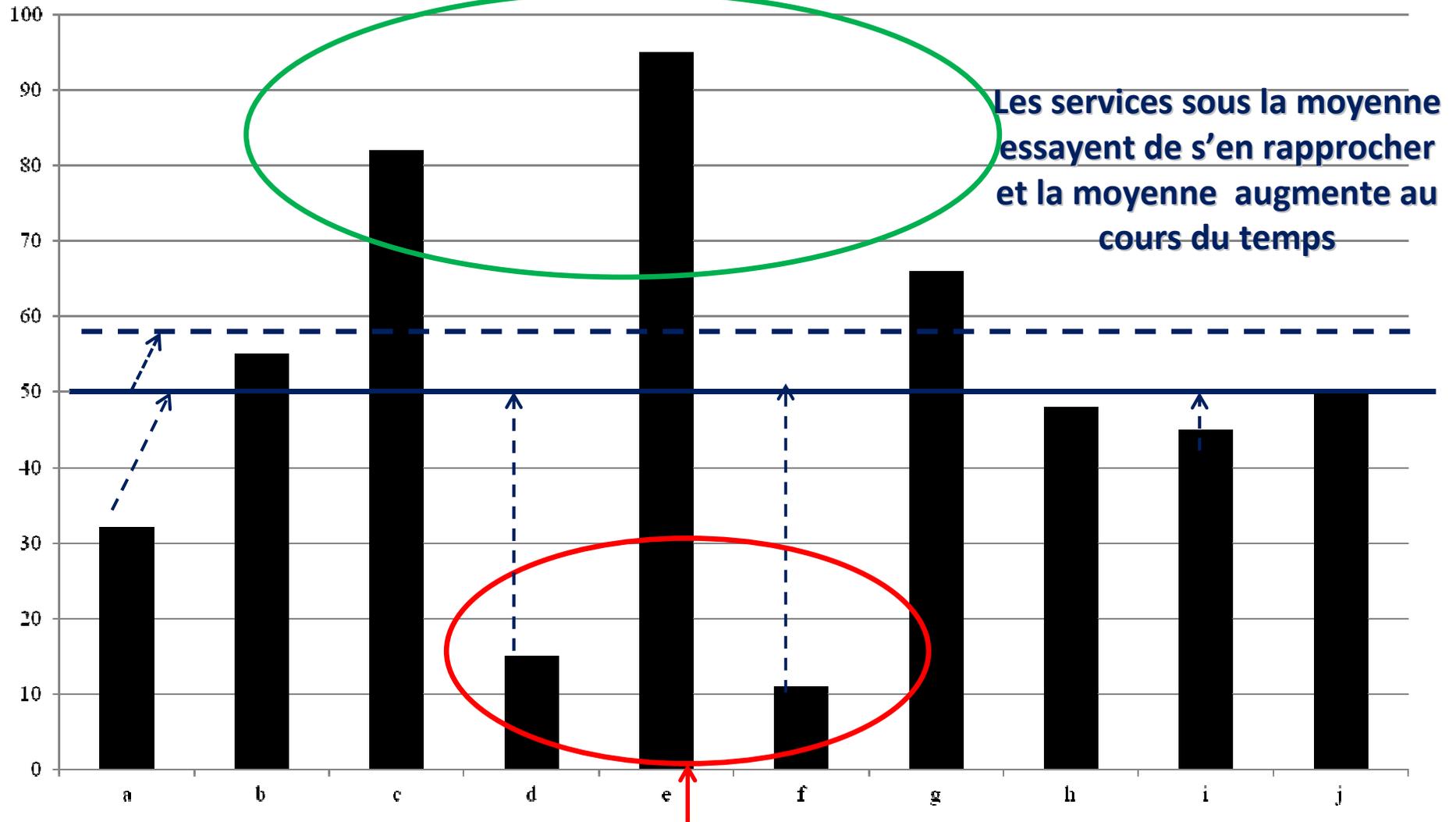
- **Aux meilleurs**

- **Aux plus mauvais**

- **Améliorer le service rendu aux patients, parturientes et familles**

« quel est le nombre de procédures de soins que vous avez changé au cours des 5 dernières années grâce aux mesures de la satisfaction ? »

Incitation par l'excellence: analyser les bonnes pratiques pour les apprendre aux autres

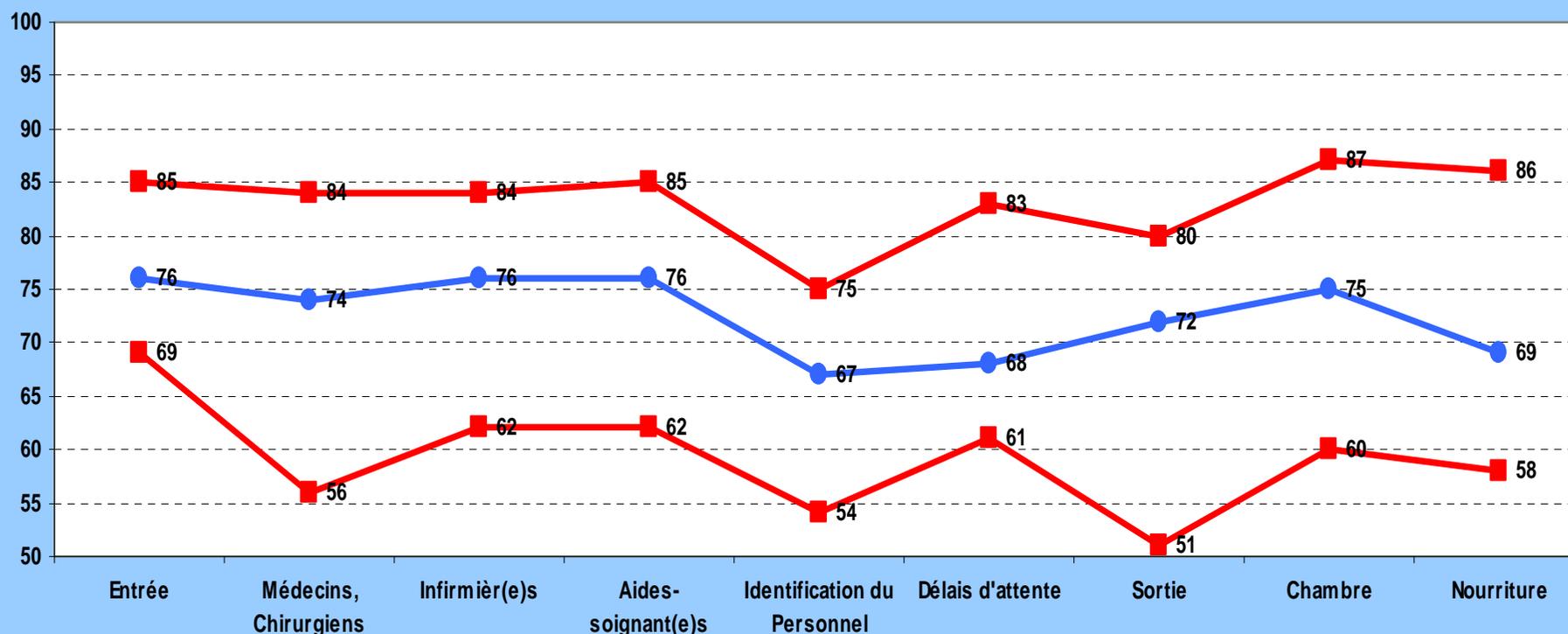


Les services sous la moyenne essayent de s'en rapprocher et la moyenne augmente au cours du temps

Identifier les situations critiques pour les résoudre en priorité

L'incitation par la moyenne marche-t-elle en pratique courante ?¹

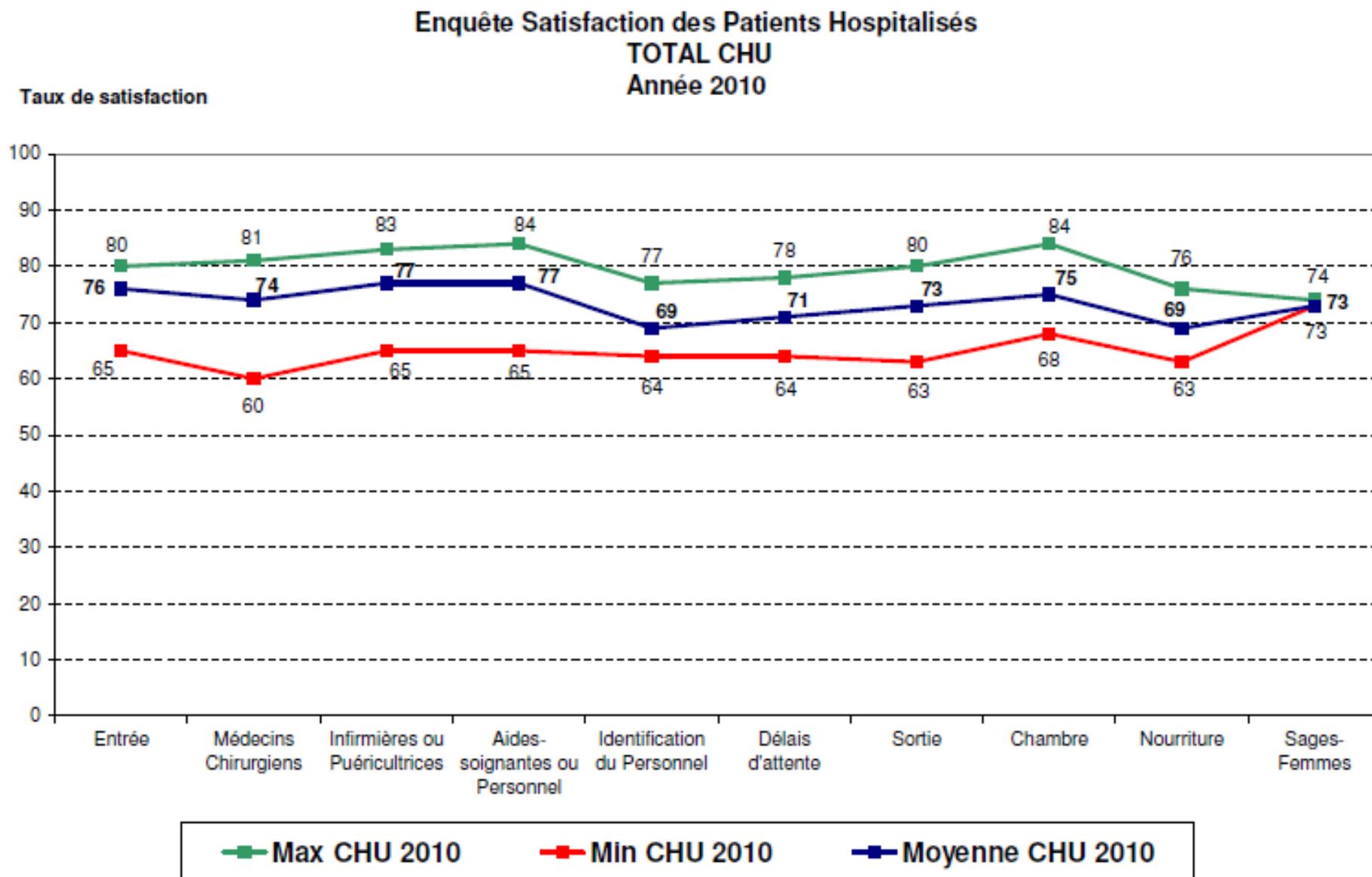
Enquête Satisfaction des patients hospitalisés - Année 2004
Ensemble du CHU de Clermont-Fd (2927 questionnaires)



—■— Maximum observé sur un service du CHU —●— Moyenne de l'ensemble des services du CHU —■— Minimum observé sur un service du CHU

Scores de satisfaction sur les différentes rubriques du questionnaire - échelle de 50 à 100% de satisfaction

L'incitation par la moyenne marche-t-elle en pratique courante ?²



Note : Scores calculés à partir de 2428 questionnaires

Quelques paradoxes

- L'insatisfaction n'est pas le reflet inverse de la satisfaction
- « Le client vote avec ses pieds »... *s'il le peut (pb des situations monopolistiques)*
- 1 client satisfait = 2 clients informés, 1 client mécontent = 20 clients informés
- Les exigences de satisfaction croissent plus vite que le niveau de qualité
 - *si je m'attends à ce que ça se passe très mal et que cela se passe seulement mal, je suis satisfait*
 - *si je m'attends à ce que ça se passe très bien et que cela se passe seulement bien, je ne suis pas satisfait*

Ne pas mettre des questionnaires partout

- Si vous voulez savoir quelle est la qualité des plateaux repas, commencez par les goûter au lit de la parturiente
- Si vous voulez savoir si les plats chauds sont servis chauds, mesurez la température servie
- Si vous voulez savoir si l'on se repère bien dans l'hôpital faites faire le parcours du malade par un auditeur « naïf »
-

Avant tout écouter ce qui se dit

C'est dur, c'est très dur. Être hospitalisée, c'est très difficile, surtout en étant alitée en n'étant pas malade... C'est surprenant quand même. On a du mal à imaginer qu'on peut devenir comme ça.

On ne se rend pas compte combien, quand on est dans un lit d'hôpital, on est tout petit et dépendant. Et ce n'est pas facile de penser aux bonnes questions au bon moment. Les infos, on les prend dans la figure et puis on ne pense pas aux questions. Et puis, c'est après qu'on se dit, mais tiens, il m'a dit ça, et donc, mais la visite elle est finie et il faut attendre le lendemain.

En fait vous rencontrez un tas de gens, vous ne savez même pas qui fait quoi, qu'est-ce qu'il fait là, pourquoi il est là, qu'est-ce qu'il a à voir avec vous, en fin de compte vous êtes un peu larguée

Quand ils ont fait l'échographie, ils trouvaient que les têtes étaient très grosses donc je me suis inquiétée... Trois fois elle a pris les mesures en disant : c'est pas normal. Et le lendemain elle a dit : non ce n'est pas ça, j'ai trouvé que c'était très bien pour des jumeaux. Elle aurait dû le dire au lieu de me laisser mijoter toute la nuit à me dire : oh là là ! Qu'est-ce qu'il se passe ? Voilà des petites choses comme ça. Ce n'est pas grand-chose, mais bon, on interprète toujours...

Vous auriez vu
la tête de la
cigogne...

