

# **Impact d'un déménagement de service sur la satisfaction relative au soins**

**MONTPELLIER  
JOURNEES DE MEDECINE PERINATALE  
19 OCTOBRE 2012**

**Bénédicte Belgacem SANTE PUBLIQUE CHU Clermont-Fd  
PEPRADE**

# La satisfaction

Elle est subjective, évolutive et **multidimensionnelle**

Ecart entre deux notions évolutives

- la qualité **perçue** U
- la qualité **attendue** ↗

+ notion d'attribution

# Le filtre de l'attribution

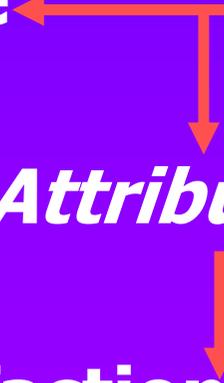
Performance conçue

Performance servie

Performance perçue ← Attentes

*Attribution*

Satisfaction exprimée



# Satisfaction exprimée et Performance perçue

**Le fléchage pour s'orienter est :**

**Très satisfaisant, Assez satisfaisant,  
Moyennement satisfaisant, Assez  
insatisfaisant, Très insatisfaisant**

**J'ai pu me repérer facilement dans la maternité :**

**Totalement vrai, Plutôt vrai, Ni vrai ni faux,  
Plutôt faux, Totalement faux, Non concernée**

# Pourquoi évaluer la satisfaction ?

*« Déjà qu 'on les soigne,*

*si en plus faut leur faire plaisir !!! »*

# Adopter progressivement des outils validés

Validés par qui ?

- Professionnels
- Chercheurs en sciences humaines
- **Patients**, associations de patients

# LE CHAMP DE L'ENQUÊTE en OBSTETRIQUE en Auvergne

- L'ensemble de la période périnatale.  
*De la 1<sup>o</sup> prise de contact avec la maternité, au suivi de la grossesse, de l'accouchement, des suites de couches et jusqu'aux 2 mois après la naissance.*
- La perception de la prise en charge médicale, soignante et hôtelière.

# LA CONSTRUCTION DU QUESTIONNAIRE OBSTETRIQUE AUVERGNE

- Par des professionnels d'obstétrique, de santé publique et des patientes
- 3 années de construction ; 3000 patientes enquêtées
- Conduite de la validation métrologique par la participation continue d'un méthodologiste

# LES CARACTÉRISTIQUES DU QUESTIONNAIRE OBSTÉTRIQUE AUVERGNE

- Il génère des taux de réponses variant entre 50 et 80%
- Il est utilisable par un cadre de façon autonome

A Enquête, en Auvergne **en mai 99**, auprès des 7 plus importants centres hospitaliers d'Auvergne

Taux de retour des questionnaires de sortie donnés pendant le séjour : **4 à 7,5%**

Un établissement envoie **à domicile** : **18%**

B Taux de retour des questionnaires validés envoyés à domicile, en Auvergne, dans les mêmes centres hospitaliers + 4

En 1999 avec une version provisoire longue

Taux de retour : **52%**

En 2002 avec une version définitive

Taux de retour : **60 à 68%**

**Déplacement de l'expression de l'insatisfaction depuis les thèmes hôtellerie vers d'autres thèmes**

**L'enquête à distance dans le temps  
permet d'enquêter  
lorsque les patients ont eu le temps  
d'élaborer une opinion et  
lorsque les patients sont en situation  
de s'engager dans l'expression de  
cette opinion**

# Elaboration d'un questionnaire

- Phase conceptuelle
- Phase de tri des items
- Phase de validation

## - Identifier la population cible

Définition des critères d'**inclusion** et d'**exclusion**.

Choix de questionnaire **générique** ou **spécifique**.

**Se donner les moyens de suivre la satisfaction des personnes relevant des motifs d'exclusion de l'enquête par autoquestionnaire**

# Une politique «Ecoule clients»

Qualitative

*/entretiens*

*/gestion des  
plaintes*

Quantitative

*/questionnaires*

Génériques

*∀ service*

Spécifiques

*d'une discipline*

Combinaison des deux



## - Etablir une liste d'items

- recherche bibliographique

- entretiens exploratoires

- analyse de contenu

=> items et expressions : forme la plus **proche**  
possible de la façon de parler des **patients**

# Quelques grands pièges

- Compréhension : 8 ans (USA), 12 ans (Europe)
- Tendance à l'acquiescement
- Réactance / fatigue
- Forcer la réponse (oui/non ; échelles paires)

## - Phase de tri des items

### QUOI ?

- acceptabilité
- variabilité
- redondances
- cohérence par axe

### COMMENT ?

- taux de remplissage,
- distribution
- corrélations inter items
- corrélations + ACP

+/- méthode Rasch

## - Phase de validation

### **La validation**

**c'est l'ensemble des processus visant à  
montrer qu'une échelle de mesure est  
valide, fiable et sensible.**

# Adopter progressivement des outils validés

## La validité

- Faisabilité, acceptabilité, validité de contenu, valeur informative ...
- Validité de construction : la mesure est ordonnée selon différentes dimensions
- Validité sur critères externes

# Validité de construction - Illustrations

- Pendant l'accouchement, l'équipe était attentive aux préoccupations de mon conjoint  
→ *axe accouchement*
- Mon conjoint a été associé aux soins du bébé dans la mesure où il le souhaitait.  
→ *axe nouveau né*

# Validité de construction - Illustrations

- V0 : L'accueil téléphonique est efficace  
→ *axe relation avec les intervenants*
  
- V1 : Lorsque j'ai téléphoné à la maternité, j'ai obtenu rapidement la personne ou l'information utile  
→ *axe accueil*

# Adopter progressivement des outils validés

## La fiabilité ou reproductibilité

- Analysée par test retest
- Quelles sont les dates optimales ?

Une illustration...

	<b>Dimension</b>	<i>Coefficient de corrélation intraclasse et Intervalle de Confiance à 95%</i>	
<b>1</b>	<b>Facilité d'accès à la maternité</b>	<b>0,74</b>	<b>0,61 à 0,83</b>
<b>2</b>	<b>Accueil en consultation</b>	<b>0,61</b>	<b>0,43 à 0,74</b>
<b>3</b>	<b>Attente en consultation</b>	<b>0,90</b>	<b>0,83 à 0,94</b>
<b>4</b>	<b>Discrétion du personnel</b>	<b>0,78</b>	<b>0,66 à 0,86</b>
<b>5</b>	<b>Accouchement</b>	<b>0,74</b>	<b>0,61 à 0,83</b>
<b>6</b>	<b>Repos, intimité</b>	<b>0,93</b>	<b>0,89 à 0,95</b>
<b>7</b>	<b>Nouveau né</b>	<b>0,68</b>	<b>0,52 à 0,79</b>
<b>8</b>	<b>Allaitement</b>	<b>0,56</b>	<b>0,26 à 0,76</b>
<b>9</b>	<b>Perception attitude interven.</b>	<b>0,92</b>	<b>0,88 à 0,95</b>
<b>10</b>	<b>Information, éducation</b>	<b>0,77</b>	<b>0,64 à 0,85</b>
<b>11</b>	<b>Retour à domicile</b>	<b>0,60</b>	<b>0,49 à 0,75</b>

# **Adopter progressivement des outils validés**

**La sensibilité au changement**

**Une illustration...**

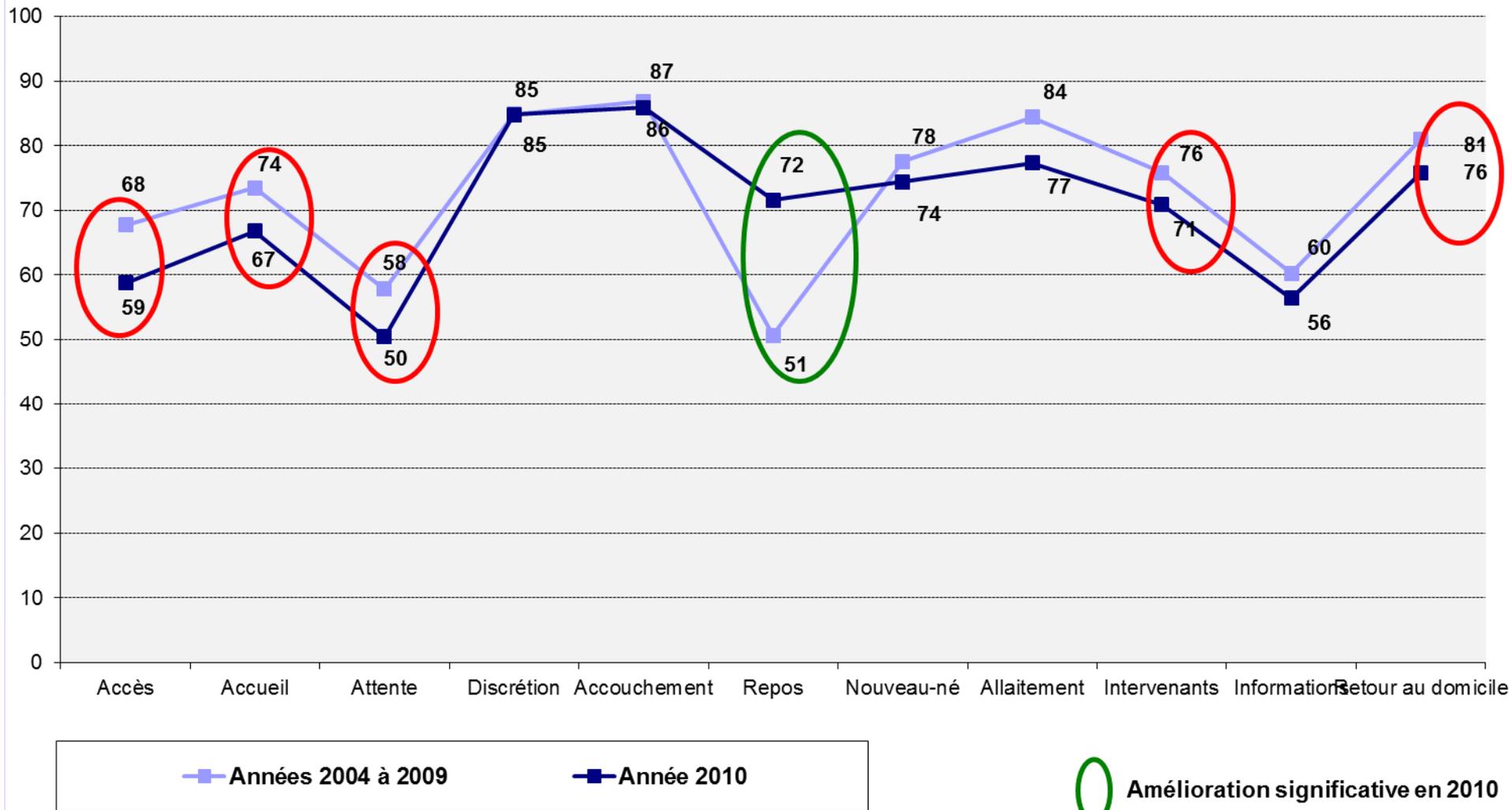
# **L'impact d'un déménagement sur la satisfaction relative aux soins des patientes**

**Mars 2010**

- **Déménagement de 2 services d'obstétrique dans un nouvel hôpital**
- **Enjeux d'organisation importants : fusion de 2 services en sus du changement de locaux**

# Enquête de Satisfaction Comparaison 2004 à 2009 - 2010 TOTAL OBSTETRIQUE

Taux de satisfaction

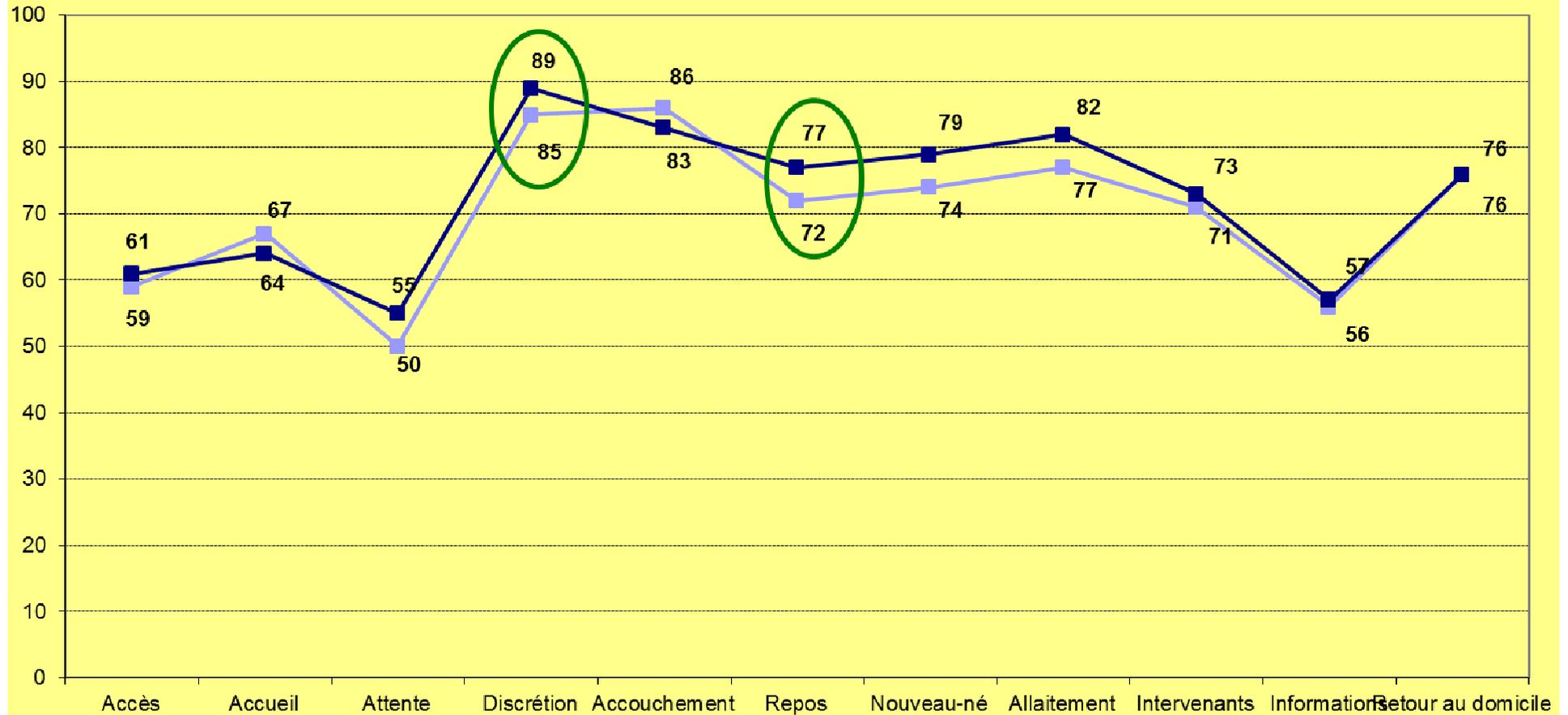


**Note :** Scores calculés à partir de 1008 questionnaires de 2004 à 2009  
Scores calculés à partir de 137 questionnaires en 2010

○ Amélioration significative en 2010  
○ Dégradation significative en 2010

## Enquête de Satisfaction Comparaison Mai 2010 - Novembre 2010 TOTAL OBSTETRIQUE

Taux de satisfaction



—■— Mai 2010

—■— Novembre 2010



Amélioration significative en novembre 2010

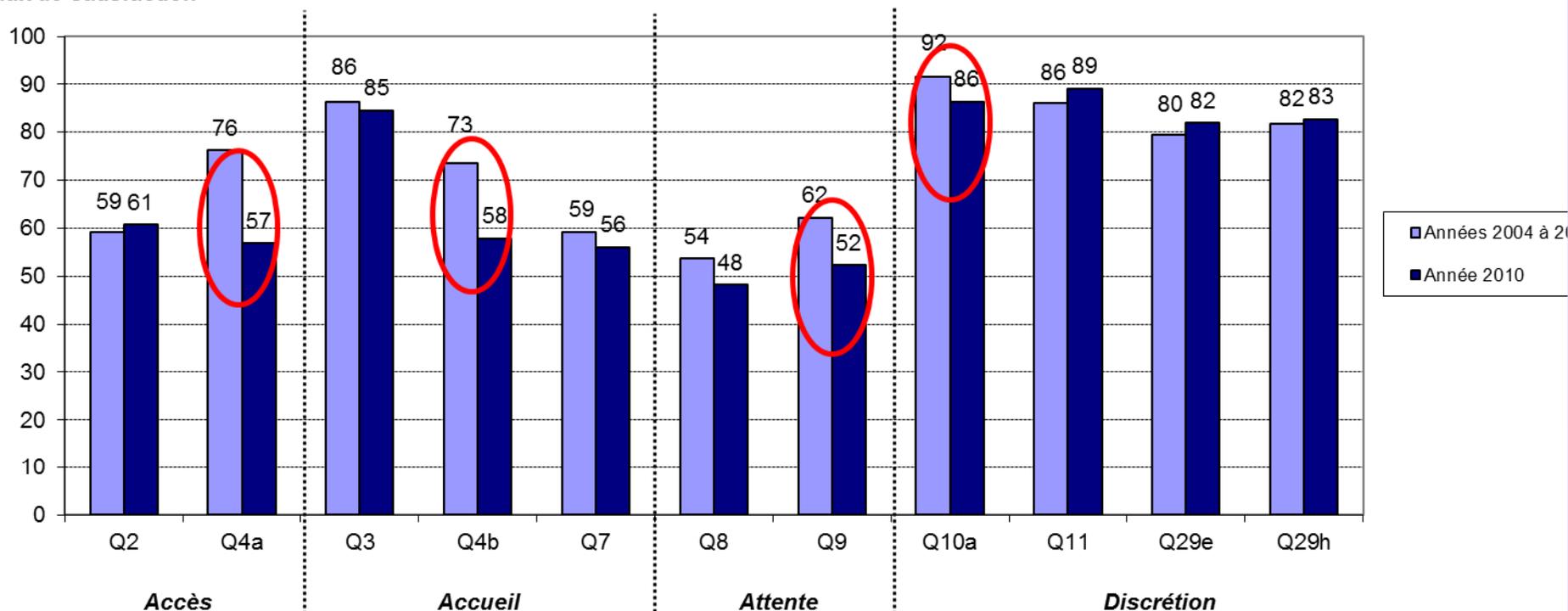


Dégradation significative en novembre 2010

Note : Scores calculés à partir de 137 questionnaires pour la 1<sup>ère</sup> vague  
Scores calculés à partir de 156 questionnaires pour la 2<sup>ème</sup> vague

## Enquête de Satisfaction Comparaison 2004 à 2009 - 2010 TOTAL OBSTETRIQUE

Taux de satisfaction



### Accès :

► **Q2** : Pour se rendre à la maternité en transports en commun ou en voiture, la patiente a rencontré des difficultés. ► **Q4a** : Elle a pu se repérer facilement dans la maternité.

### Accueil :

► **Q3** : Les démarches administratives sont faites sans attente et avec amabilité. ► **Q7** : La patiente trouve que ses rendez-vous auraient dû être mieux regroupés.

► **Q4b** : Lorsqu'elle a téléphoné à la maternité, elle a obtenu rapidement la personne ou l'information utile.

### Attente :

► **Q8** : Les horaires de rendez-vous sont respectés. ► **Q9** : Lorsque la patiente a dû attendre en consultation, le temps d'attente est resté acceptable.

### Discrétion :

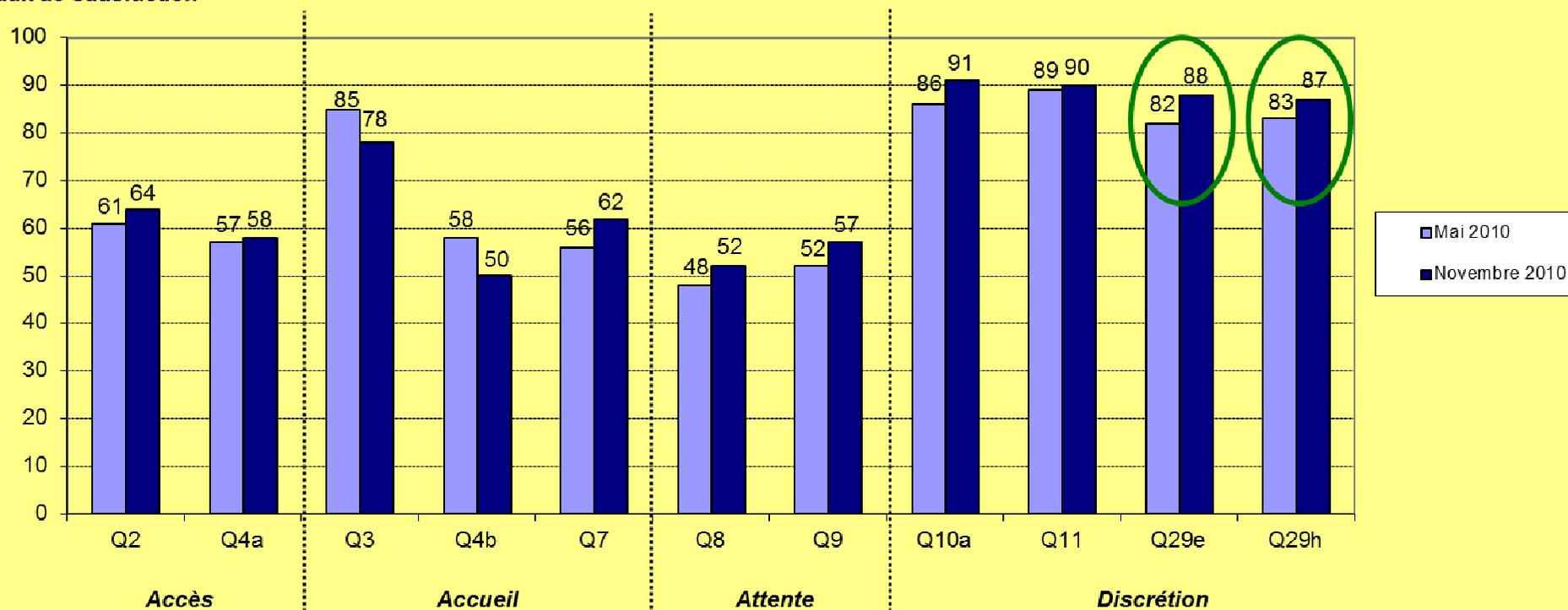
► **Q10a** : Dans la salle d'attente ou au secrétariat, la patiente a été gênée par le manque de discrétion du personnel.

► **Q11** : Les conditions des consultations ont permis de respecter son intimité. ► **Q29e** : Elle trouve que le personnel manque de discrétion quant aux informations médicales.

► **Q29h** : Dans l'ensemble, elle a trouvé que le personnel faisait preuve de discrétion.

**Enquête de Satisfaction  
Comparaison Mai 2010 - Novembre 2010  
TOTAL OBSTETRIQUE**

Taux de satisfaction



**Accès :**

► **Q2** : Pour se rendre à la maternité en transports en commun ou en voiture, la patiente a rencontré des difficultés. ► **Q4a** : Elle a pu se repérer facilement dans la maternité.

**Accueil :**

► **Q3** : Les démarches administratives sont faites sans attente et avec amabilité. ► **Q7** : La patiente trouve que ses rendez-vous auraient dû être mieux regroupés.

► **Q4b** : Lorsqu'elle a téléphoné à la maternité, elle a obtenu rapidement la personne ou l'information utile.

**Attente :**

► **Q8** : Les horaires de rendez-vous sont respectés. ► **Q9** : Lorsque la patiente a dû attendre en consultation, le temps d'attente est resté acceptable.

**Discrétion :**

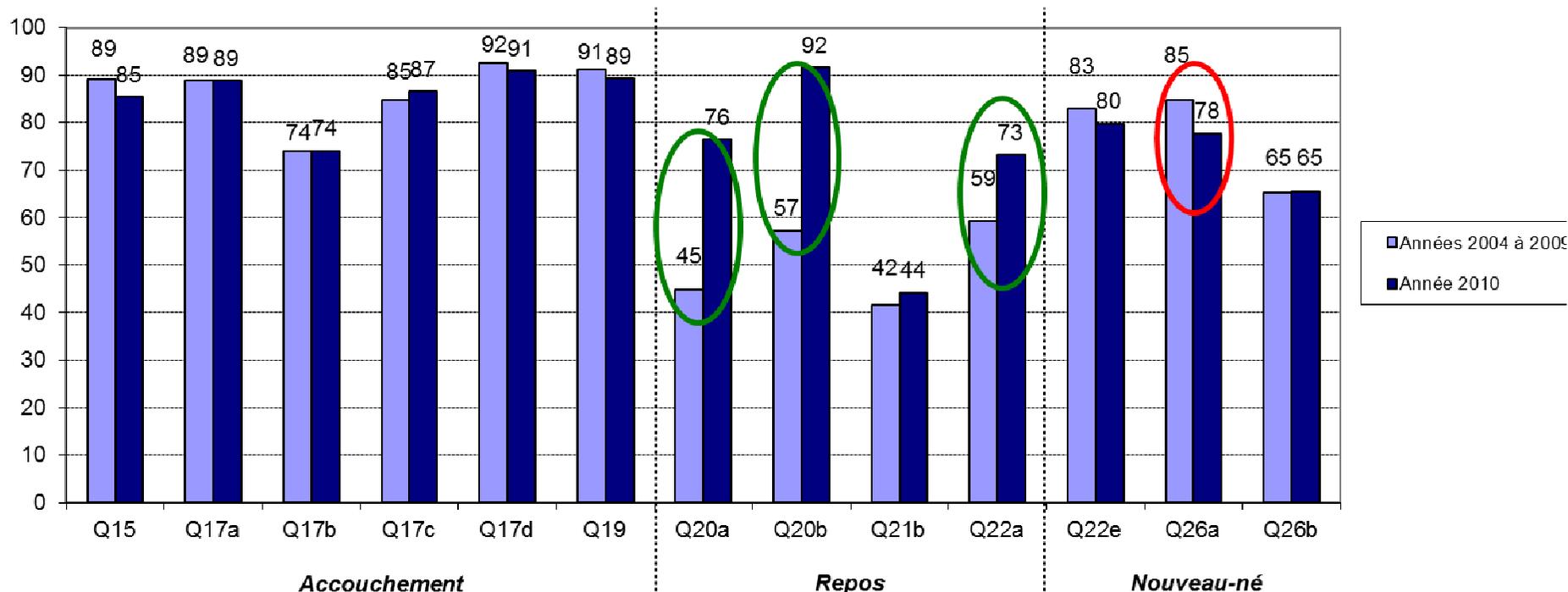
► **Q10a** : Dans la salle d'attente ou au secrétariat, la patiente a été gênée par le manque de discrétion du personnel.

► **Q11** : Les conditions des consultations ont permis de respecter son intimité. ► **Q29e** : Elle trouve que le personnel manque de discrétion quant aux informations médicales.

► **Q29h** : Dans l'ensemble, elle a trouvé que le personnel faisait preuve de discrétion.

## Enquête de Satisfaction Comparaison 2004 à 2009 - 2010 TOTAL OBSTETRIQUE

Taux de satisfaction



### Accouchement :

► **Q15** : Lorsque la patiente est arrivée pour accoucher, elle a été bien accueillie.

En salle de naissance (ou d'accouchement) ... ► **Q17a** : elle s'est sentie bien surveillée avant la naissance. ► **Q17b** : l'équipe était attentive aux préoccupations de son conjoint.

► **Q17c** : l'équipe a bien pris en compte sa douleur. ► **Q17d** : elle s'est sentie bien prise en charge au moment de la naissance.

► **Q19** : Pour l'accouchement, la prise en charge de la patiente a été satisfaisante.

### Repos :

La patiente a trouvé sa chambre... ► **Q20a** : trop bruyante. ► **Q20b** : suffisamment intime.

► **Q21b** : Elle a pu dormir et se reposer autant qu'elle le souhaitait. ► **Q22a** : Elle a pu avoir l'intimité qu'elle souhaitait avec son conjoint.

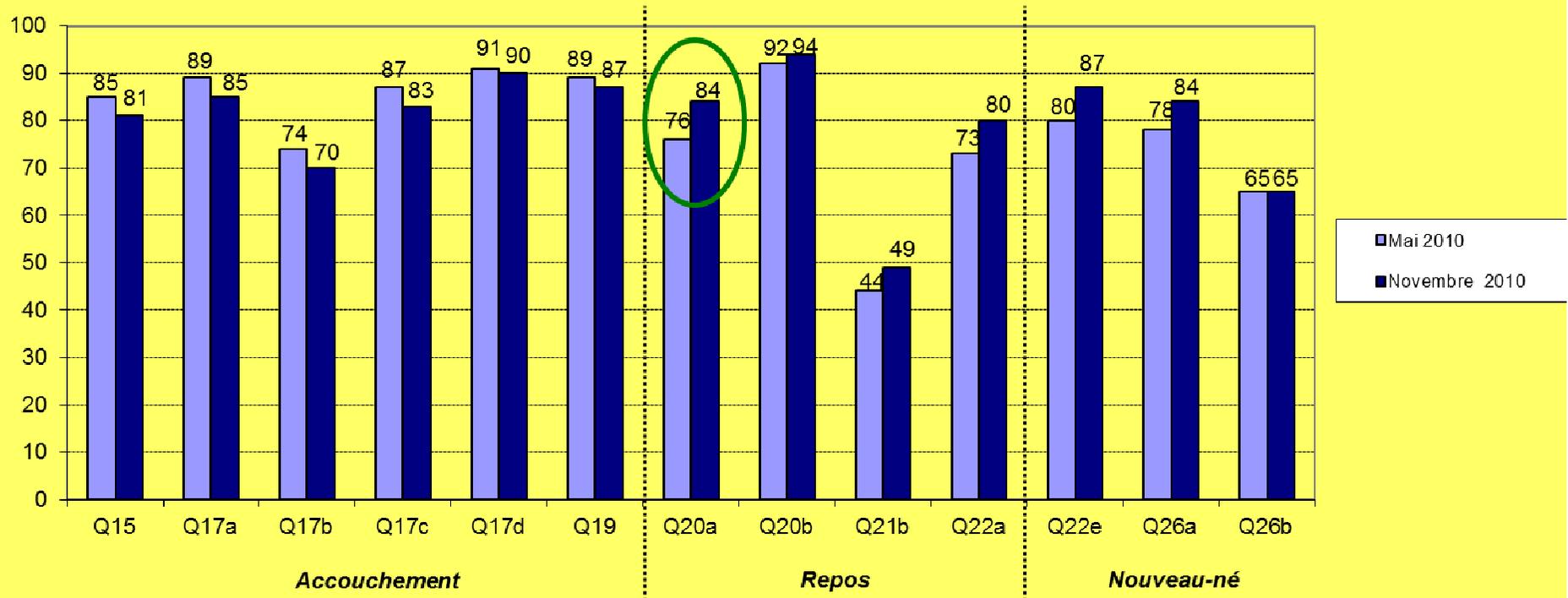
### Nouveau-né :

► **Q22e** : Le pédiatre a toujours donné les explications utiles sur l'état de santé de son bébé.

En rentrant chez elle... ► **Q26a** : la patiente avait les informations utiles pour s'occuper du bébé comme elle le souhaitait. ► **Q26b** : son conjoint également.

## Enquête de Satisfaction Comparaison Mai 2010 - Novembre 2010 TOTAL OBSTETRIQUE

Taux de satisfaction



### Accouchement :

► **Q15** : Lorsque la patiente est arrivée pour accoucher, elle a été bien accueillie.

En salle de naissance (ou d'accouchement) ... ► **Q17a** : elle s'est sentie bien surveillée avant la naissance. ► **Q17b** : l'équipe était attentive aux préoccupations de son conjoint.

► **Q17c** : l'équipe a bien pris en compte sa douleur. ► **Q17d** : elle s'est sentie bien prise en charge au moment de la naissance.

► **Q19** : Pour l'accouchement, la prise en charge de la patiente a été satisfaisante.

### Repos :

La patiente a trouvé sa chambre... ► **Q20a** : trop bruyante. ► **Q20b** : suffisamment intime.

► **Q21b** : Elle a pu dormir et se reposer autant qu'elle le souhaitait. ► **Q22a** : Elle a pu avoir l'intimité qu'elle souhaitait avec son conjoint.

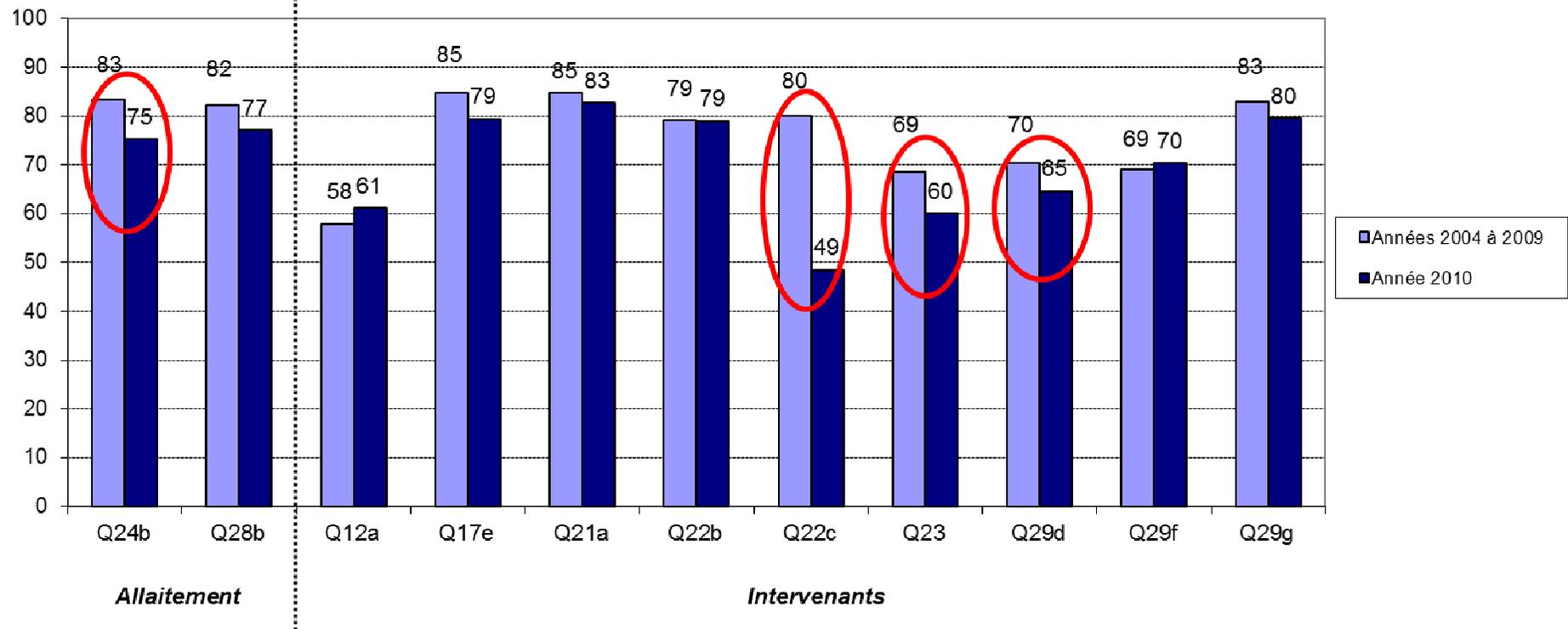
### Nouveau-né :

► **Q22e** : Le pédiatre a toujours donné les explications utiles sur l'état de santé de son bébé.

En rentrant chez elle... ► **Q26a** : la patiente avait les informations utiles pour s'occuper du bébé comme elle le souhaitait. ► **Q26b** : son conjoint également.

## Enquête de Satisfaction Comparaison 2004 à 2009 - 2010 TOTAL OBSTETRIQUE

Taux de satisfaction



### **Allaitement :**

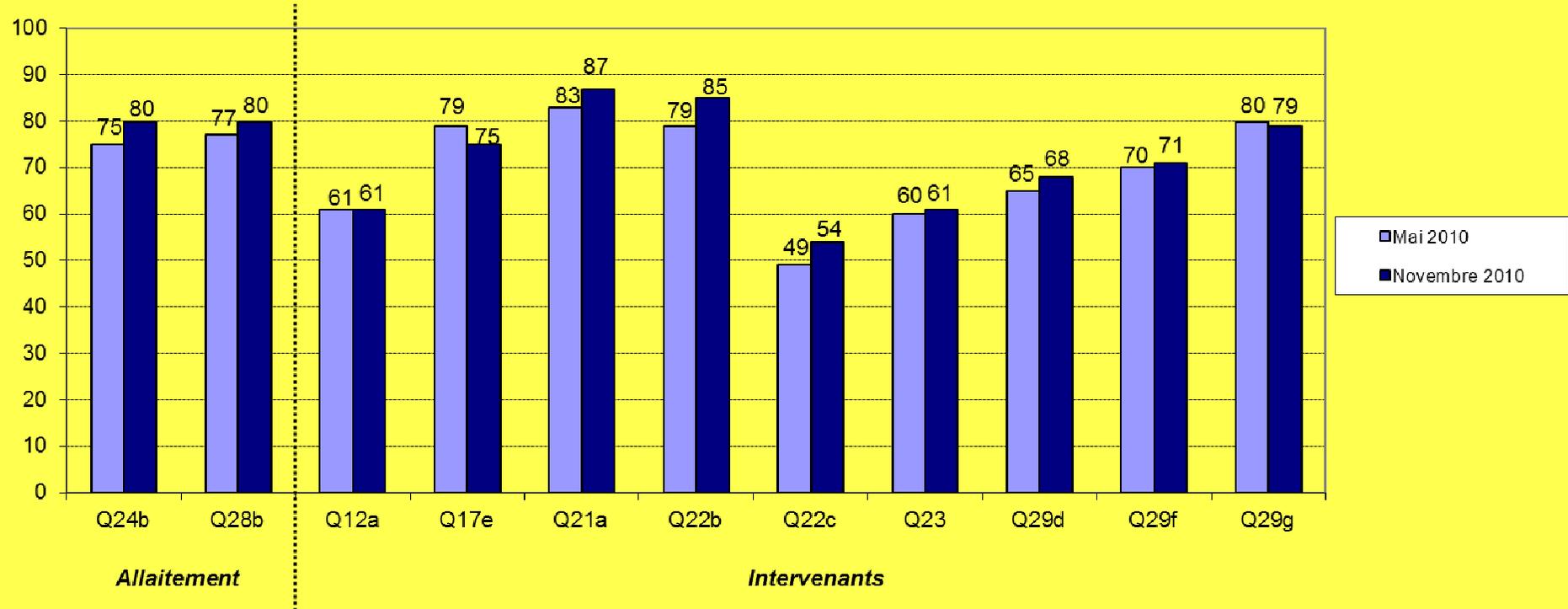
- ▶ **Q24b** : Pendant le séjour à la maternité, la patiente a pu allaiter son bébé au sein d'une manière qui lui convenait.
- ▶ **Q28b** : A son domicile, elle trouve que l'allaitement au sein de son bébé s'est bien passé ou se passe bien.

### **Intervenants :**

- ▶ **Q12a** : Pendant sa grossesse, lorsque la patiente a eu mal (au dos, aux jambes...), ses douleurs ont été soulagées par des conseils ou un traitement.
- ▶ **Q17e** : En salle de naissance (d'accouchement), elle s'est sentie bien prise en charge dans les heures suivant la naissance.
- ▶ **Q21a** : Elle a été choquée par le ton ou des mots employés par le personnel soignant et/ou les médecins.
- ▶ **Q22b** : Son conjoint a été associé aux soins du bébé dans la mesure où il le souhaitait. ▶ **Q22c** : Elle a pu faire garder son bébé chaque fois qu'elle le souhaitait.
- ▶ **Q23** : En ce qui concerne l'alimentation de son bébé (allaitement au sein ou au biberon), elle s'est sentie soutenue par le personnel.
- ▶ **Q29d** : Elle a trouvé qu'il y avait une bonne coordination entre les différentes personnes qui l'ont prise en charge.
- ▶ **Q29f** : Le médecin lui a accordé autant d'attention qu'elle le souhaitait. ▶ **Q29g** : La sage-femme également.

## Enquête de Satisfaction Comparaison Mai 2010 - Novembre 2010 TOTAL OBSTETRIQUE

Taux de satisfaction



### Allaitement :

▶ **Q24b** : Pendant le séjour à la maternité, la patiente a pu allaiter son bébé au sein d'une manière qui lui convenait.

▶ **Q28b** : A son domicile, elle trouve que l'allaitement au sein de son bébé s'est bien passé ou se passe bien.

### Intervenants :

▶ **Q12a** : Pendant sa grossesse, lorsque la patiente a eu mal (au dos, aux jambes...), ses douleurs ont été soulagées par des conseils ou un traitement.

▶ **Q17e** : En salle de naissance (d'accouchement), elle s'est sentie bien prise en charge dans les heures suivant la naissance.

▶ **Q21a** : Elle a été choquée par le ton ou des mots employés par le personnel soignant et/ou les médecins.

▶ **Q22b** : Son conjoint a été associé aux soins du bébé dans la mesure où il le souhaitait. ▶ **Q22c** : Elle a pu faire garder son bébé chaque fois qu'elle le souhaitait.

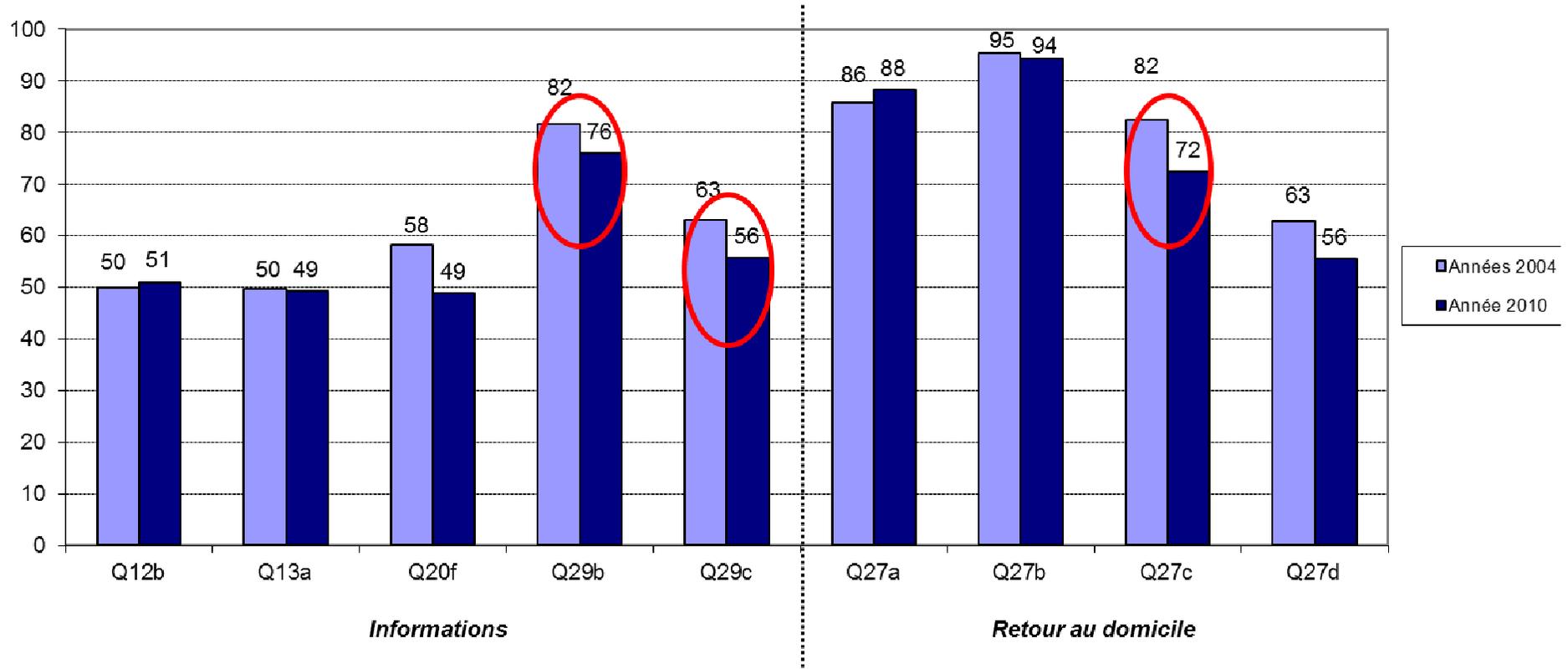
▶ **Q23** : En ce qui concerne l'alimentation de son bébé (allaitement au sein ou au biberon), elle s'est sentie soutenue par le personnel.

▶ **Q29d** : Elle a trouvé qu'il y avait une bonne coordination entre les différentes personnes qui l'ont prise en charge.

▶ **Q29f** : Le médecin lui a accordé autant d'attention qu'elle le souhaitait. ▶ **Q29g** : La sage-femme également.

## Enquête de Satisfaction Comparaison 2004 à 2009 - 2010 TOTAL OBSTETRIQUE

Taux de satisfaction



### **Informations :**

► **Q12b** : La patiente a été informée et aidée pour adapter son alimentation pendant la grossesse. ► **Q13a** : Elle a été informée des différentes préparations à l'accouchement proposées à la maternité. ► **Q20f** : Il lui est arrivé de manquer d'informations sur le fonctionnement du service, ► **Q29b** : Elle a toujours eu rapidement les explications qu'elle souhaitait sur l'état de santé de son bébé. ► **Q29c** : Les informations qu'elle a reçues de différentes personnes allaient dans le même sens.

### **Retour au domicile :**

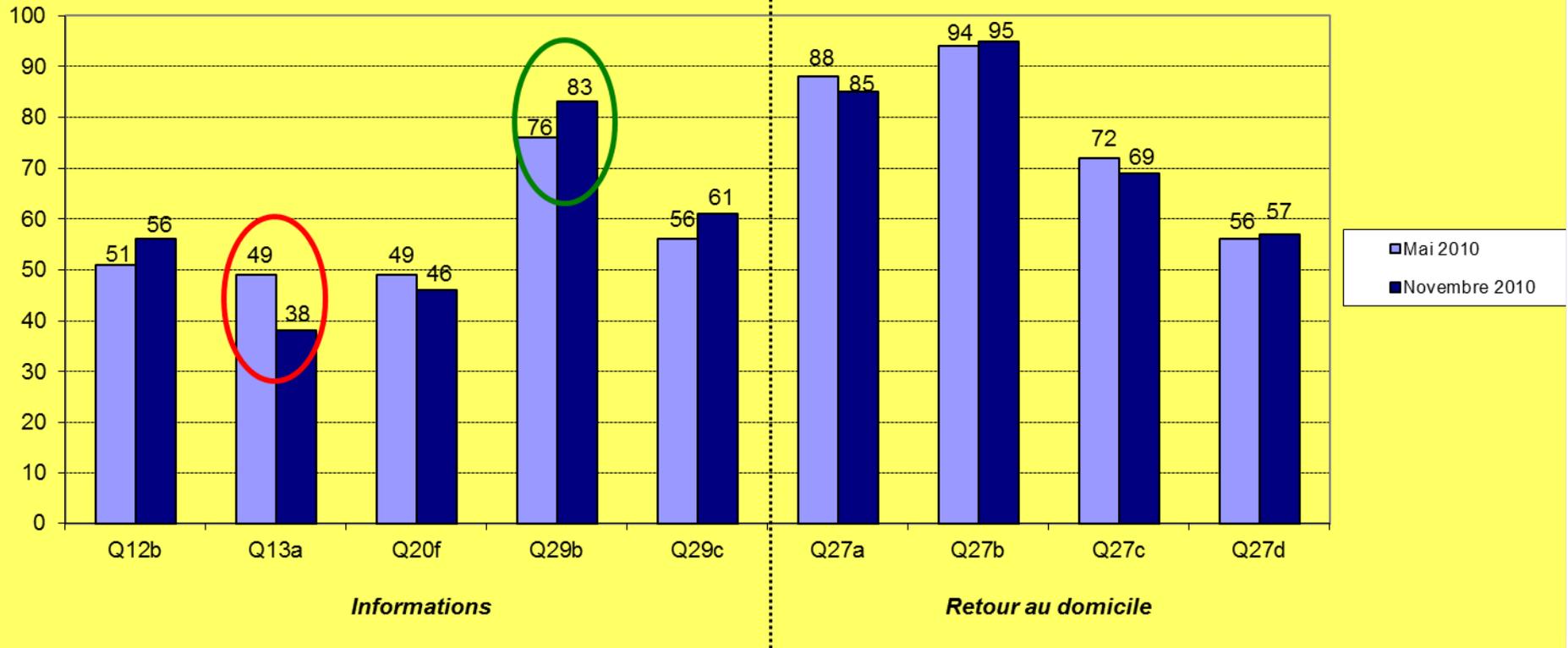
La patiente a pu suivre les conseils et prescriptions que l'on lui a donnés pour... ► **Q27a** : effectuer les soins liés à son état (épisiotomie, césarienne par exemple).

► **Q27b** : adopter une contraception après l'accouchement adaptée à ses besoins. ► **Q27c** : programmer une rééducation du périnée pour éviter les fuites urinaires.

► **Q27d** : bien vivre son retour à la maison (repos, détente, organisation ...).

## Enquête de Satisfaction Comparaison Mai 2010 - Novembre 2010 TOTAL OBSTETRIQUE

Taux de satisfaction



### **Informations :**

- ▶ **Q12b** : La patiente a été informée et aidée pour adapter son alimentation pendant la grossesse.
- ▶ **Q13a** : Elle a été informée des différentes préparations à l'accouchement proposées à la maternité.
- ▶ **Q20f** : Il lui est arrivé de manquer d'informations sur le fonctionnement du service,
- ▶ **Q29b** : Elle a toujours eu rapidement les explications qu'elle souhaitait sur l'état de santé de son bébé.
- ▶ **Q29c** : Les informations qu'elle a reçues de différentes personnes allaient dans le même sens.

### **Retour au domicile :**

- La patiente a pu suivre les conseils et prescriptions que l'on lui a donnés pour...
- ▶ **Q27a** : effectuer les soins liés à son état (épisiotomie, césarienne par exemple).
- ▶ **Q27b** : adopter une contraception après l'accouchement adaptée à ses besoins.
- ▶ **Q27c** : programmer une rééducation du périnée pour éviter les fuites urinaires.
- ▶ **Q27d** : bien vivre son retour à la maison (repos, détente, organisation ...).

# Questionnaires de sortie

Enquête, en Auvergne en mai 99, auprès des 7 plus importants centres hospitaliers

Taux de retour des questionnaires de sortie donnés **pendant le séjour** :

**4 à 7,5%**

Un établissement envoie **à domicile** :

**18%**

# Les questionnaires validés

Enquête envoyée à domicile, en Auvergne,  
dans les mêmes centres hospitaliers + 4

En 1999 avec une version provisoire longue :  
Taux de retour : **52%**

En 2002 avec une version définitive  
Taux de retour : **60 à 68%**

**Un outil ne vaut que par les réalisations  
qu'il permet.**

**Nombre de procédures améliorées ?**

**Nombre de prises en charge améliorées ?**

L'enquête satisfaction a permis de veiller à ce que les difficultés liées au changement d'organisation et de lieu ont été traitées dès les premiers mois de l'installation