

Enquête de satisfaction des usagers
RMS MAI 2006
Réalisée durant la journée Fibroscan organisée au siège de RMS

Fiorant Di Nino

Le questionnaire comporte 40 questions effectives, il est basé sur les enquêtes de satisfaction réalisées en continu dans le système hospitalier Québécois.

37 patients ont répondu à l'enquête sous couvert de l'anonymat, dont 1 patient qui n'était pas au courant de l'existence des microstructures et 1 patient qui n'avait rien à voir avec le réseau.

Limite du questionnaire : les patients qui se sont déplacés pour le Fibroscan correspondent à une population qui est déjà dans une démarche de soin, qui n'est pas dans une négation de son corps, qui est en acceptation de son état et qui veut s'en sortir.

Microstructure d'origine des patients :

Microstructure d'origine	Nombre de patients venus pour le fibroscan	Nombre de patients qui ont répondu au questionnaire
Bernard-Henry		16
Feltz		8
Drapier		3
Grislin/Zorn		4
Rolland		3
Tryleski		1
?		2

Pour l'analyse des questionnaires, les 2 patients d'origine inconnue non pas été pris en compte. Il reste ainsi 35 patients analysés.

Etude portant sur l'âge des patients qui ont répondu au questionnaire.

Moyenne	38 ans		
Médiane	38 ans		
Répartition			
-25ans	6% (2)		
26-35 ans	25% (9)		
36-45 ans	52% (18)		
46 et +	17 % (6)		
Etude par microstructure			
Bernard-Henry	Moyenne 36 ans	-25 ans	12.5%
	Médiane 36.5 ans	26-35 ans	25%
		36-45 ans	50%
		46 et +	12.5%
Feltz	Moyenne 38 ans	-25 ans	0%
	Mediane 37.5 ans	26-35ans	25%
		36-45 ans	75%
		46 et +	0%

Drapier	Moyenne 38ans	-25 ans	0%
	Médiane 34 ans	26-35 ans	66%
		36-45 ans	0%
		46 et +	34%
Grislin/Zorn	Moyenne 41 ans	-25 ans	0%
	Médiane 44.5 ans	26-35 ans	25%
		36-45 ans	25%
		46 et +	50%
Rolland	Moyenne 43.7 ans	-25 ans	0%
	Médiane 42 ans	26-35 ans	0%
		36-45 ans	67%
		46 et +	33%
Tryleski	Non réalisé 1 seul patient 42 ans		

Etude portant sur le sexe des patients qui ont répondu au questionnaire

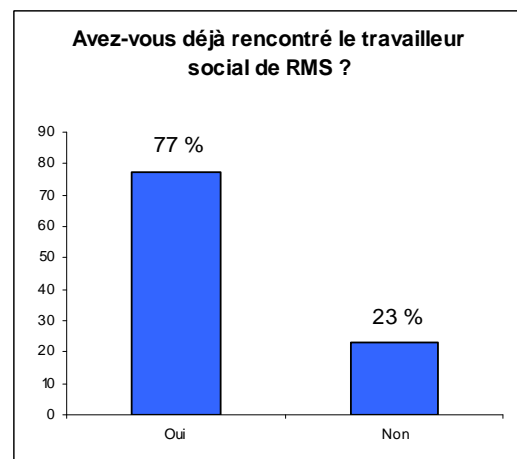
Global	Nb Femme (%)	Moyenne d'âge Femme	Nb Homme (%)	Moyenne d'âge Homme	Ratio H/F
	12 (34%)	35.4	23 (66%)	39.6	1.9
Par MicroStructure n=	Nb Femme (%)	Moyenne d'âge Femme	Nb Homme (%)	Moyenne d'âge Homme	Ratio H/F
Bernard-Henry	9 (56.3%)	35	6 (37.5%)	35	0.66
16					
Feltz	1 (12.5%)	35	7 (87.5%)	38.7	7
8					
Drapier	1 (33%)	34	2 (64%)	40	2
3					
Grislin/Zorn	1 (25%)	27	3 (75%)	45.7	3
4					
Rolland	0	0	3 (100%)	43.7	X
3					
Tryleski	0	0	1 (100%)	42	X
1					

Résultat de l'analyse des questionnaires

En ce qui concerne

Utilisation du réseau

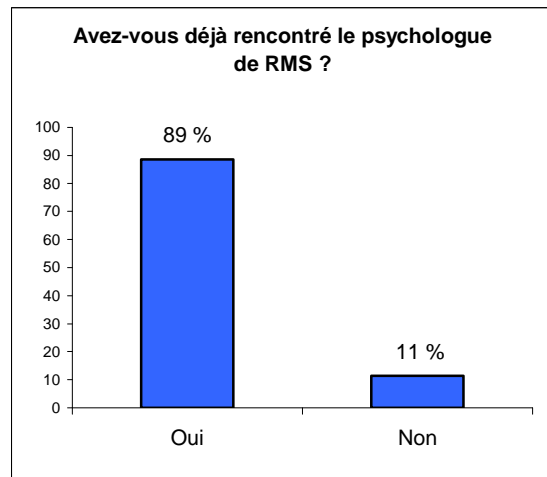
1) Dans le cadre du réseau RMS, avez-vous déjà rencontré
Le Travailleur social



Le psychologue

- c) Oui
- d) Non

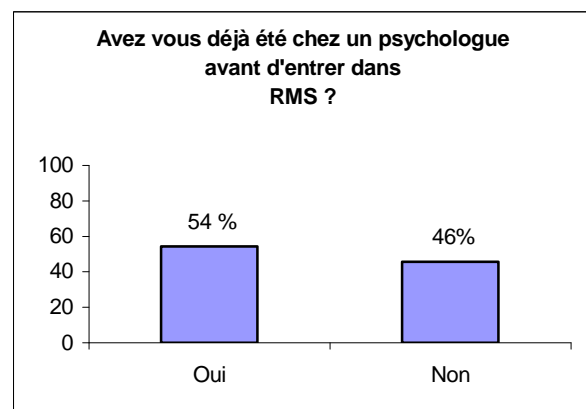
A noter parmi les patients qui ne voient pas de psychologue dans le réseau RMS, 75% voient un psychologue externe au réseau : « j'ai les moyens de choisir mon psychologue ! »



2) Aviez vous déjà été chez un psychologue avant d'entrée dans RMS

- a) Oui
- b) Non

A noter parmi les patients qui n'ont pas vu de psychologue avant RMS, 93 % en voit aujourd'hui un du réseau.

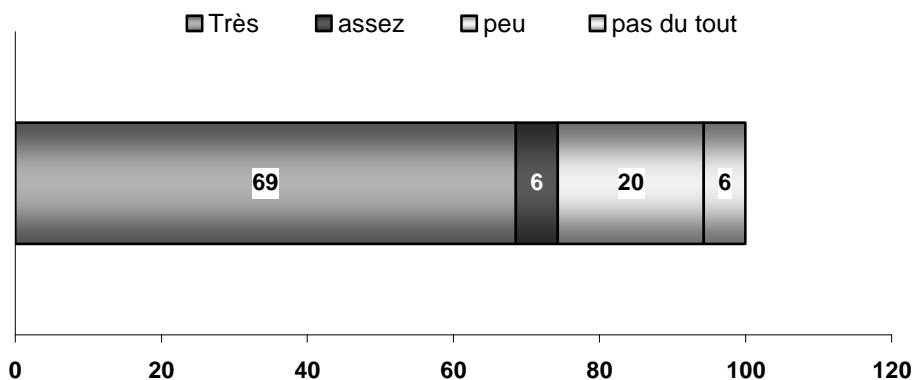


La Confidentialité :

3) Pour vous est-il important que les renseignements qui vous concernent soient traités par le réseau de façon anonyme

- a) Très
- b) assez
- c) peu
- d) pas du tout

Importance de l'anonymat



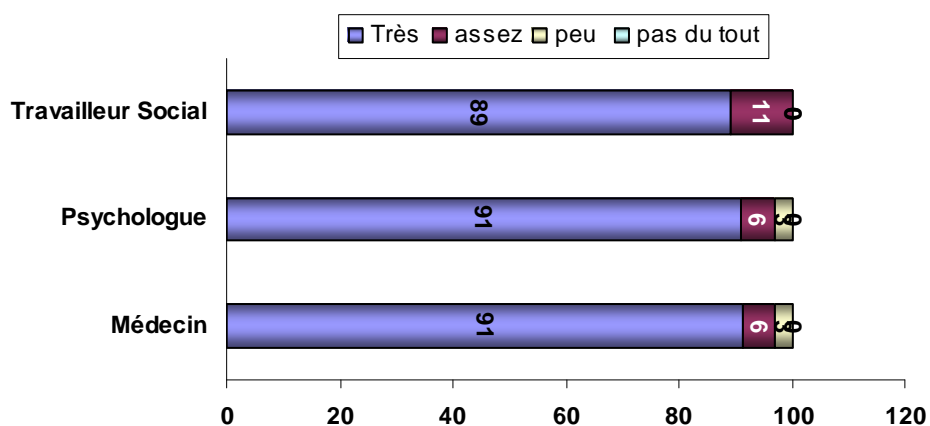
4) Pensez-vous que dans le réseau RMS les renseignements qui vous concernent soient traités de manière anonyme par

- Le médecin
 a) Très
 b) assez
 c) peu
 d) pas du tout

- Le psychologue
 e) Très
 f) assez
 g) peu
 h) pas du tout

- Le travailleur social
 i) Très
 j) assez
 k) peu
 l) pas du tout

anonymat ressenti par catégorie



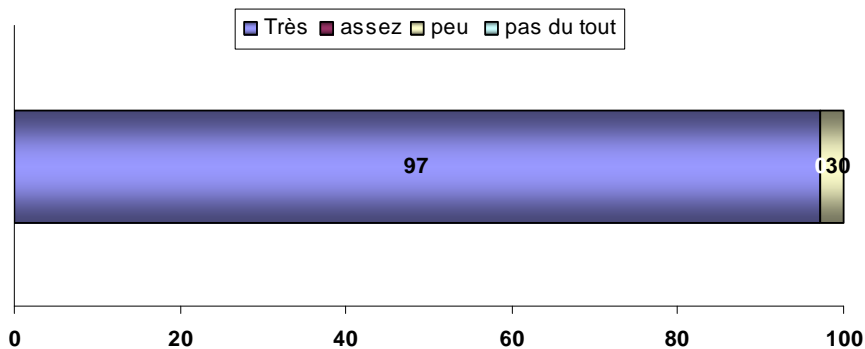
Remarque : « Je ne demande pas l’anonymat pour les personnes qui travaillent sur mon dossier, par contre si elles n’ont rien à voir avec mes soins, c’est très important ».

L’empathie

5) Pensez vous que le mode de prise en charge proposé par RMS (médecin, psychologue travailleur social) est supérieur à ce que vous avez connu auparavant

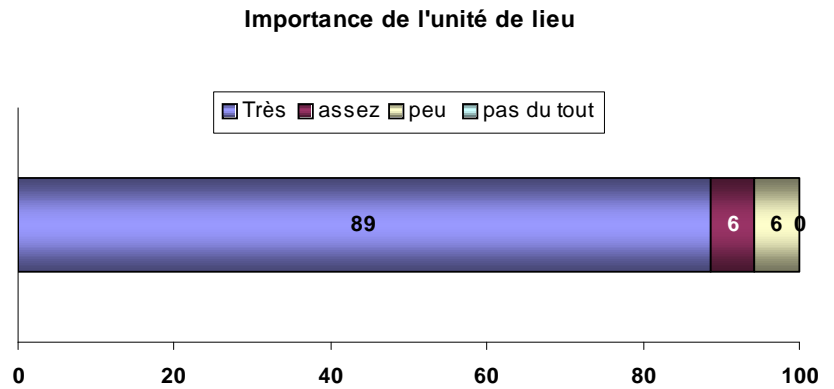
- a) Très
 b) assez
 c) peu
 d) pas du tout

Mode de prise en charge RMS vs vécu antérieur à RMS



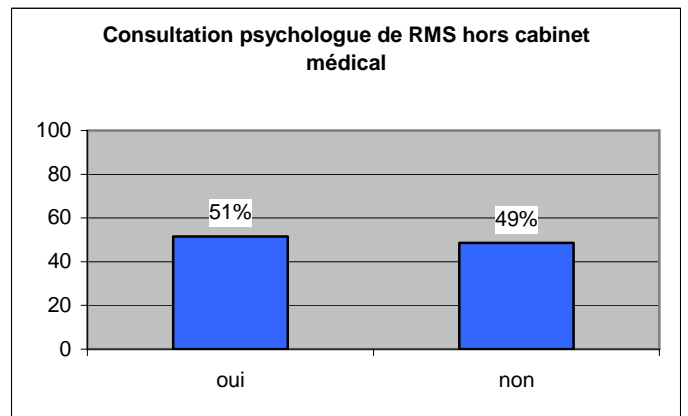
6) Pensez-vous que rencontrer le psychologue et le travailleur social au cabinet de votre médecin soit important (unité de lieu) ?

- a) Très
- b) assez
- c) peu
- d) pas du tout



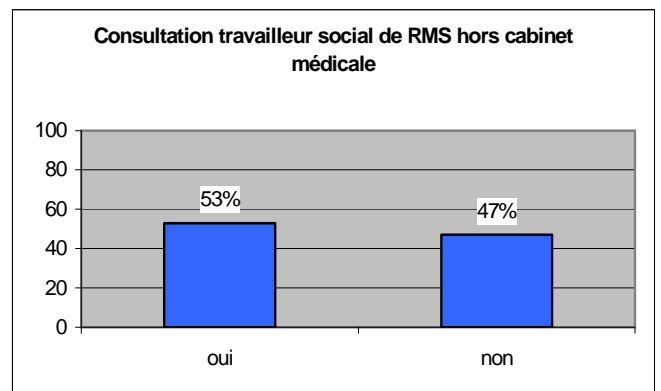
7) Iriez-vous voir un psychologue s'il consultait ailleurs ?

- a) Oui
- b) Non



8) Iriez vous voir un travailleur social s'il consultait ailleurs ?

- a) Oui
- b) Non



Remarques :

Ces réponses interviennent pour des patients pour qui la relation de confiance avec toute l'équipe de soin s'est déjà établie.

Il faut rapporter ces résultats aux « types » de patients : patients déjà bien inscrit dans la démarche de soin.

9) Avez-vous été satisfait du suivi effectué dans RMS par

Le médecin

- a) Très
- b) assez
- c) peu
- d) pas du tout

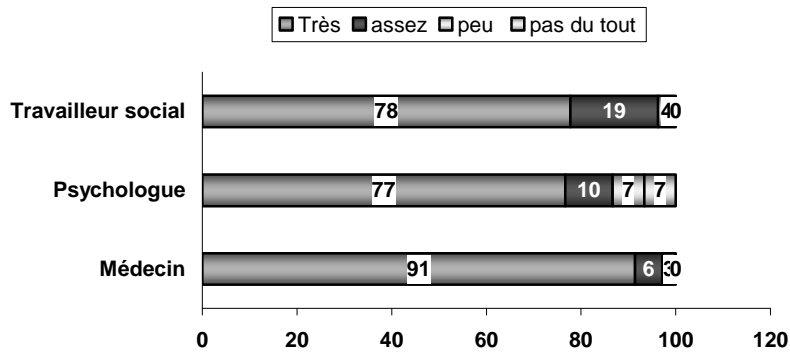
Le psychologue

- e) Très
- f) assez
- g) peu
- h) pas du tout

Le travailleur social

- i) Très
- j) assez
- k) peu
- l) pas du tout

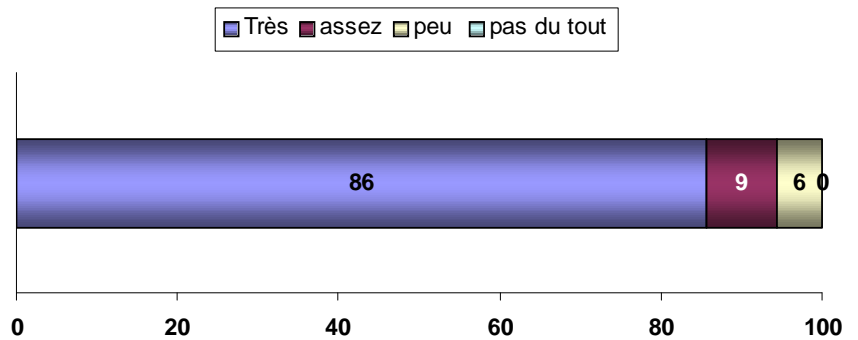
Taux de satisfaction des patients concernant le suivi effectué dans RMS



10) D'une façon globale, avez-vous été satisfait des soins dispensés dans le réseau

Taux de satisfaction des patients concernant les soins effectués dans RMS

- a) Très
- b) assez
- c) peu
- d) pas du tout



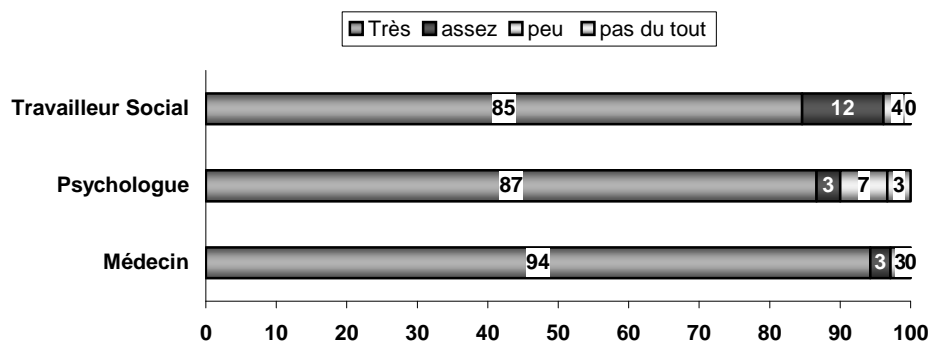
11) Pensez vous que l'on prenne le temps nécessaire pour s'occuper de vous

- Le médecin
- a) Très
 - b) assez
 - c) peu
 - d) pas du tout

- Le psychologue
- e) Très
 - f) assez
 - g) peu
 - h) pas du tout

- Le travailleur social
- i) Très
 - j) assez
 - k) peu
 - l) pas du tout

Prend-on le temps de s'occuper de vous ?



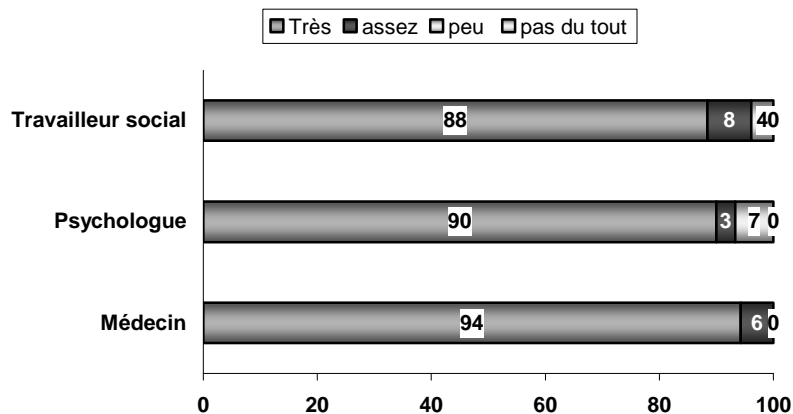
12) Pensez-vous que l'intervenant rencontré vous écoute attentivement ?

Le médecin
 a) Très
 b) assez
 c) peu
 d) pas du tout

Le psychologue
 e) Très
 f) assez
 g) peu
 h) pas du tout

Le travailleur social
 i) Très
 j) assez
 k) peu
 l) pas du tout

Ecoute attentive de l'intervenant ?



Remarque : Q 9 10 11 12 : Fort investissement du patient dans son médecin : « Pour moi le médecin, c'est une rencontre, peut-être la rencontre de ma vie ! »

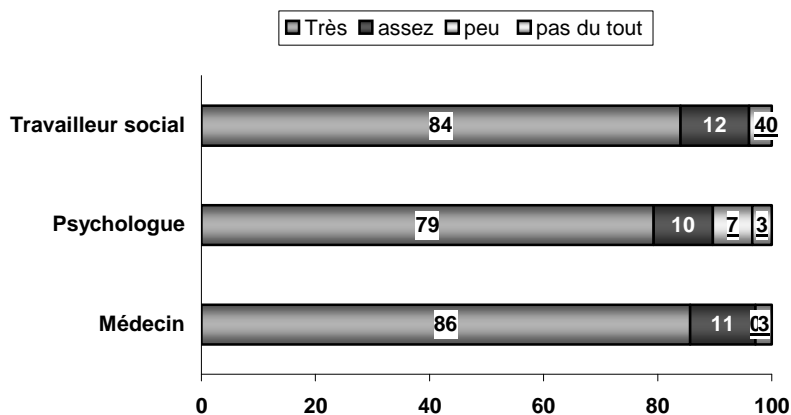
13) Pensez vous que l'intervenant rencontré comprenne bien votre situation ?

Le médecin
 a) Très
 b) assez
 c) peu
 d) pas du tout

Le psychologue
 e) Très
 f) assez
 g) peu
 h) pas du tout

Le travailleur social
 i) Très
 j) assez
 k) peu
 l) pas du tout

L'intervenant comprend-il bien ma situation ?



La Fiabilité

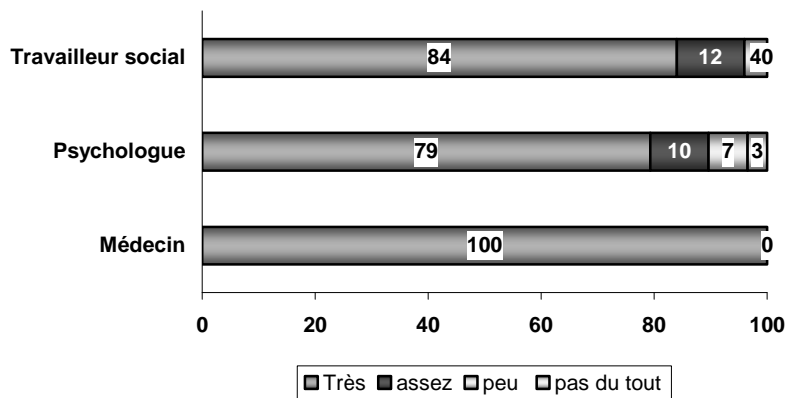
14) Pensez-vous que l'intervenant rencontré soit compétent ?

- Le médecin
 a) Très
 b) assez
 c) peu
 d) pas du tout

- Le psychologue
 e) Très
 f) assez
 g) peu
 h) pas du tout

- Le travailleur social
 i) Très
 j) assez
 k) peu
 l) pas du tout

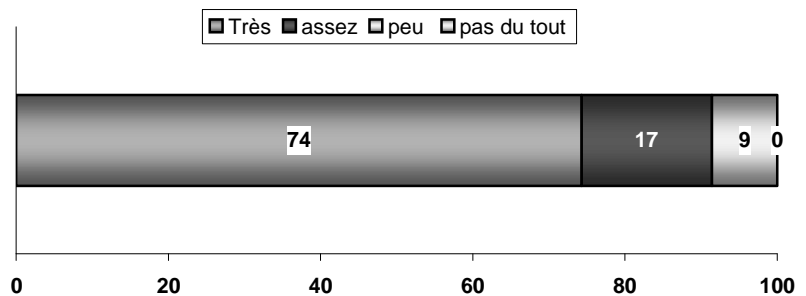
L'intervenant est-il compétent ?



15) Pensez-vous que le travail en microstructure améliore votre santé ou vous permette de mieux contrôler votre état ?

- a) Très
 b) assez
 c) peu
 d) pas du tout

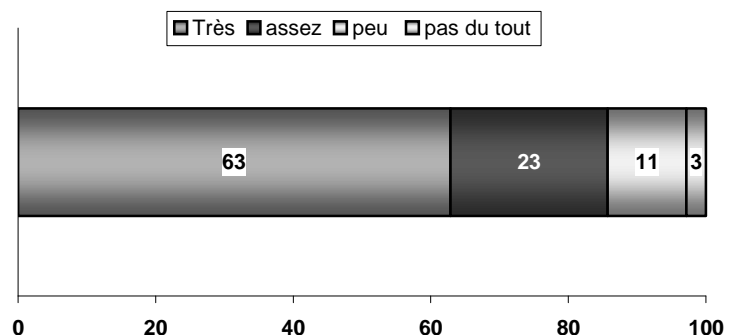
Le travail en Microstructure améliore-t-il ma santé?



16) Pensez-vous que les soins reçus améliorent votre qualité de vie ?

- a) Très
 b) assez
 c) peu
 d) pas du tout

Les soins reçus améliorent-ils ma qualité de vie?



17) Pensez-vous que l'on respecte les engagements pris à votre égard (rappel téléphonique, suivi...)

Le médecin

- a) Très
- b) assez
- c) peu
- d) pas du tout

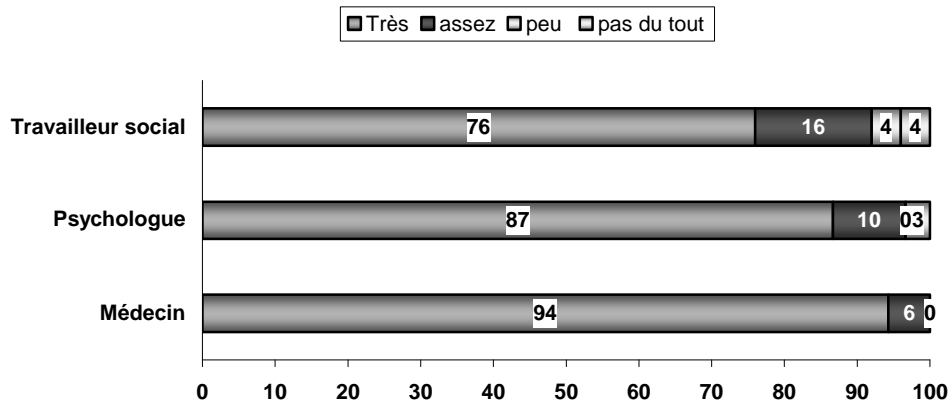
Le psychologue

- e) Très
- f) assez
- g) peu
- h) pas du tout

Le travailleur social

- i) Très
- j) assez
- k) peu
- l) pas du tout

Respect des engagements



Pour les questions qui suivent touchant aux traitements, l'importance du travailleur social ou du psychologue peut être parfois relativement faible mais, il ne s'agit pas de leur travail, le traitement relevant classiquement du domaine exclusif du médecin. Avec cet angle de vue là, dans RMS on constate que la part du travailleur social et du psychologue est importante.

18) Pensez vous que l'on vous présente et vous explique tous les différents choix de traitements qui s'offrent à vous

Le médecin

- a) Très
- b) assez
- c) peu
- d) pas du tout

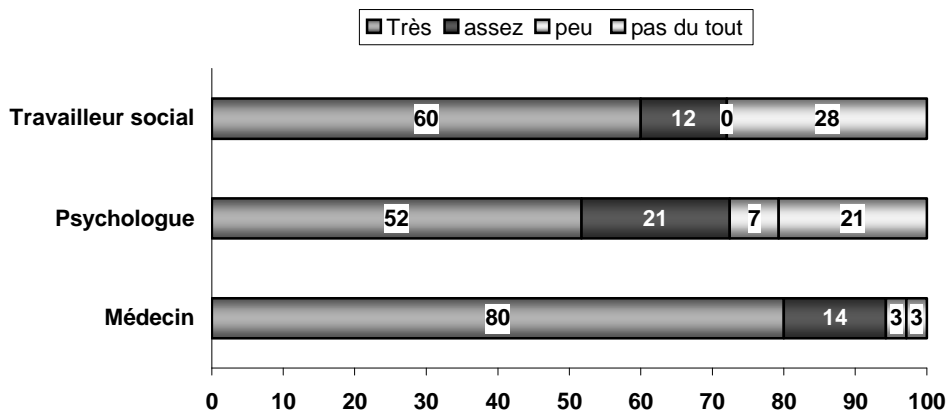
Le psychologue

- e) Très
- f) assez
- g) peu
- h) pas du tout

Le travailleur social

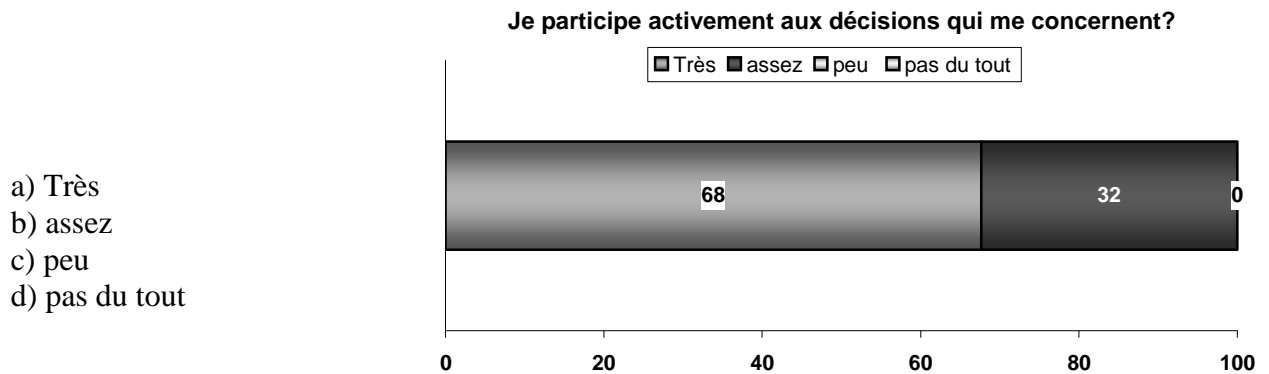
- i) Très
- j) assez
- k) peu
- l) pas du tout

Information sur mon traitement ?



Responsabilité

19) Pensez-vous que l'on vous encourage à prendre une part active aux décisions qui vous concernent ?



Apaisement

20) Pensez-vous que l'intervenant rencontré vous rassure ?

Le médecin

- a) Très
- b) assez
- c) peu
- d) pas du tout

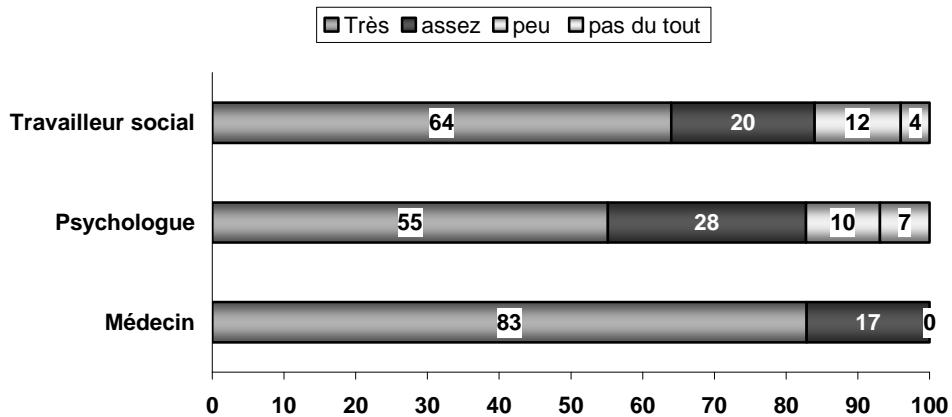
Le psychologue

- e) Très
- f) assez
- g) peu
- h) pas du tout

Le travailleur social

- i) Très
- j) assez
- k) peu
- l) pas du tout

L'intervenant me rassure ?



21) Pensez-vous que l'intervenant rencontré vous mette en confiance ?

Le médecin

- a) Très
- b) assez
- c) peu
- d) pas du tout

Le psychologue

- e) Très
- f) assez
- g) peu
- h) pas du tout

Le travailleur social

- i) Très
- j) assez
- k) peu
- l) pas du tout

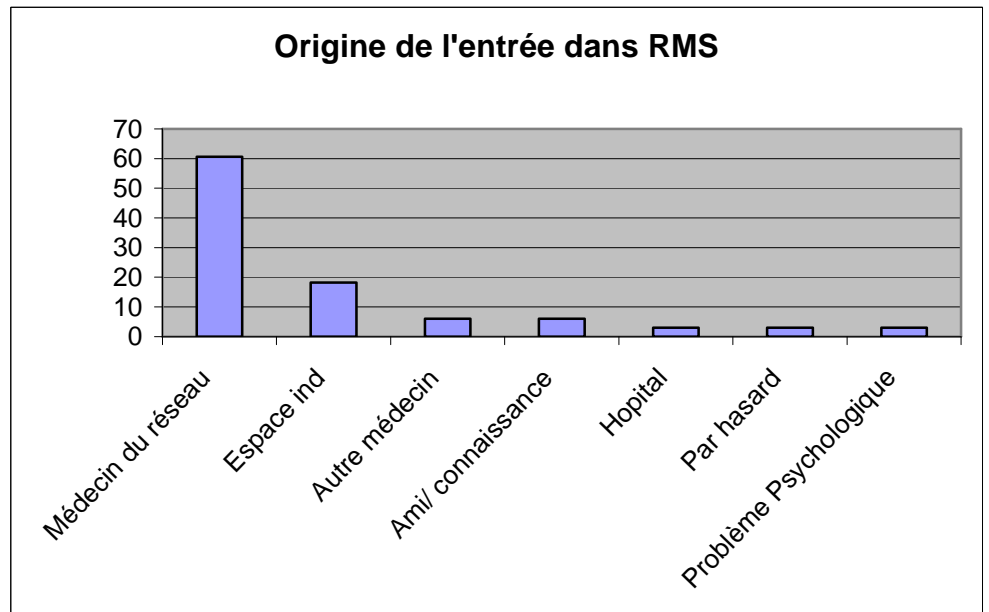
L'intervenant me met en confiance?



Accessibilité

22) Votre entrée dans RMS s'est faite sur proposition

- a) du médecin
- b) du psychologue
- c) du travailleur social
- d) par votre demande
- e) autre (precisez....)



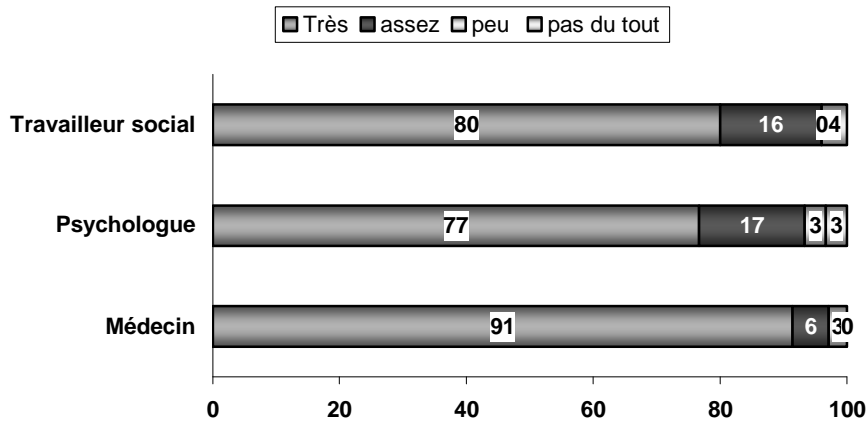
23) Pensez-vous que les horaires de présence des intervenants vous conviennent ?

Le médecin
 a) Très
 b) assez
 c) peu
 d) pas du tout

Le psychologue
 e) Très
 f) assez
 g) peu
 h) pas du tout

Le travailleur social
 i) Très
 j) assez
 k) peu
 l) pas du tout

Horaire de présence des intervenant ?



Rapidité

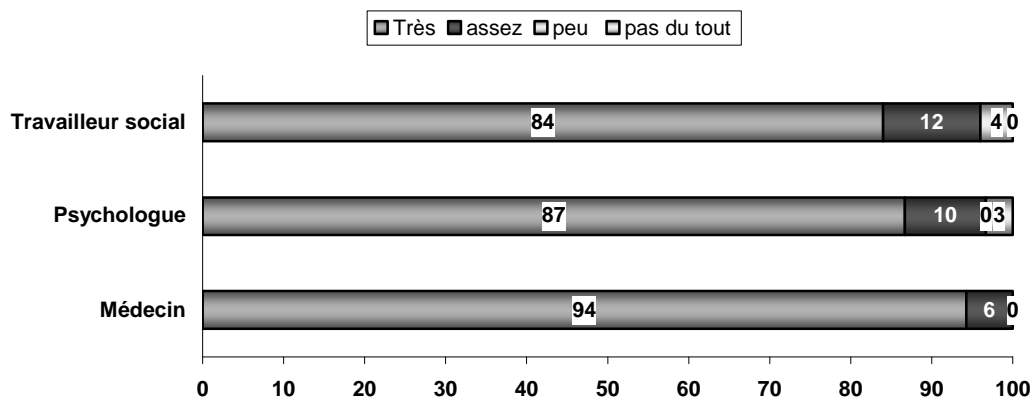
24) Pensez vous que le délai pour obtenir un rendez-vous avec les intervenants soit raisonnable

Le médecin
 a) Très
 b) assez
 c) peu
 d) pas du tout

Le psychologue
 e) Très
 f) assez
 g) peu
 h) pas du tout

Le travailleur social
 i) Très
 j) assez
 k) peu
 l) pas du tout

Delais de rendez-vous raisonnable ?

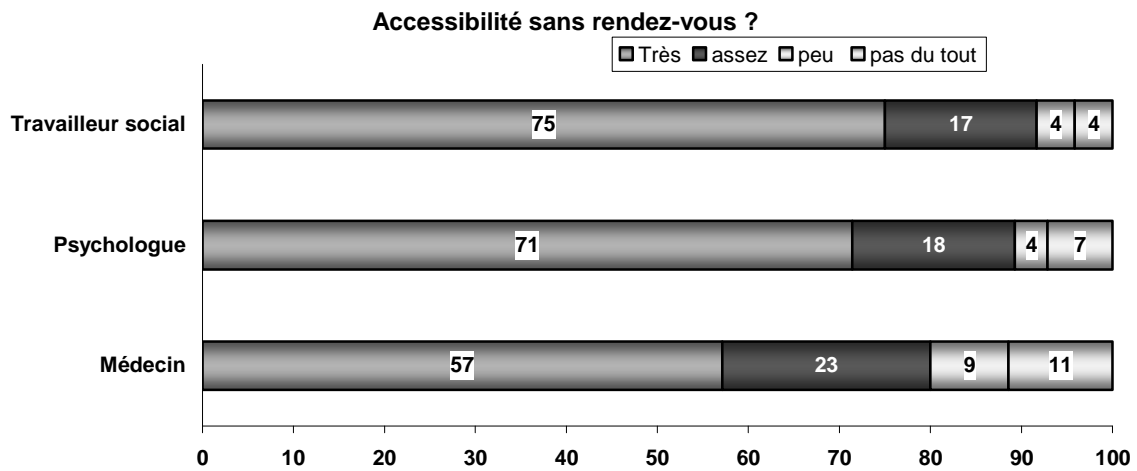


25) Lorsque vous n'avez pas rendez-vous, pensez vous que le temps d'attente soit raisonnable ?

Le médecin
 a) Très
 b) assez
 c) peu
 d) pas du tout

Le psychologue
 e) Très
 f) assez
 g) peu
 h) pas du tout

Le travailleur social
 i) Très
 j) assez
 k) peu
 l) pas du tout

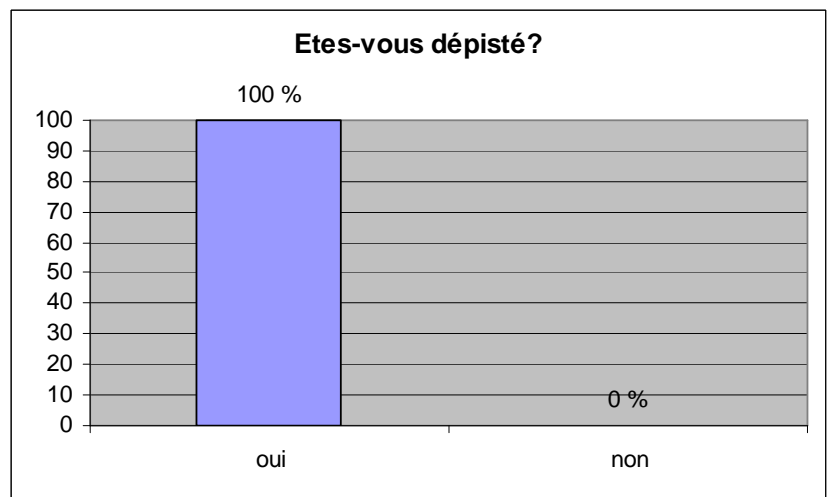


Il n'y a pas de question 26).

En ce qui concerne l'hépatite C

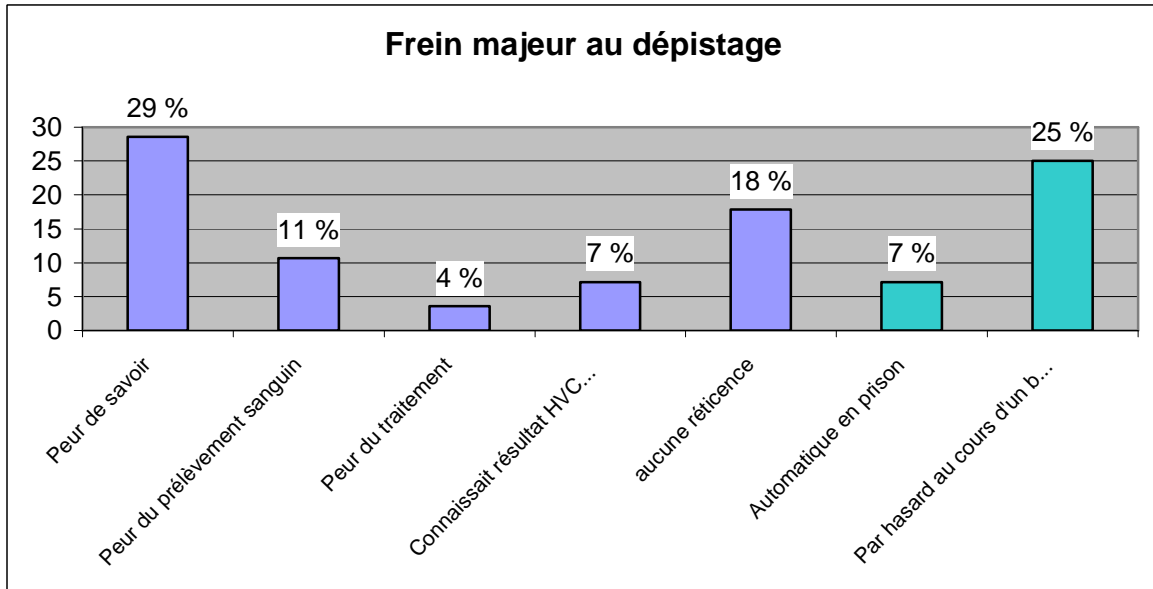
27) Avez-vous été dépisté

a) oui
 b) non



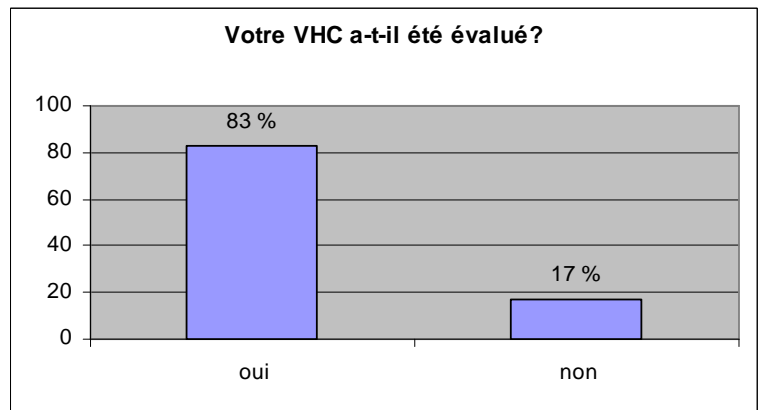
28) Quel est ou quel était le frein majeur à vous faire dépister ?

- a) Peur de savoir
- b) Peur du prélèvement sanguin (mal fait, douloureux, ...)
- c) Peur d'un traitement lourd
- d) Autres : réponse libre.....



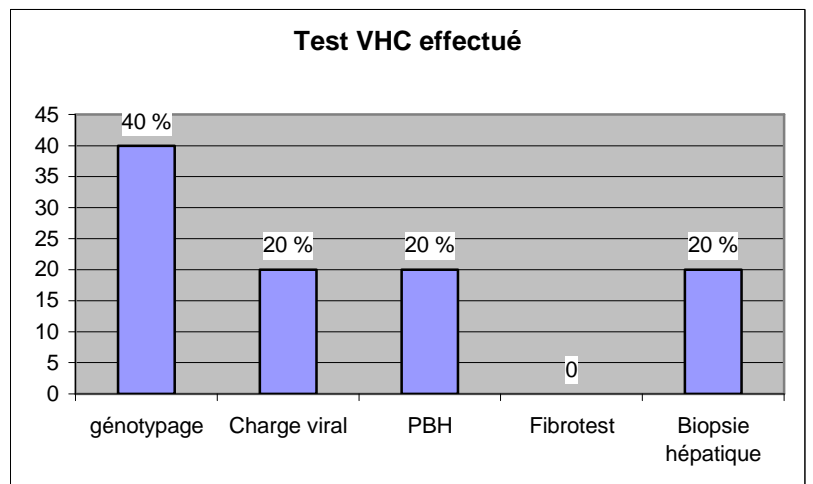
29) Avez-vous été évalué (génotypage, charge virale pbh fibrotest)

- a) oui
- b) non



Si oui type de test ?

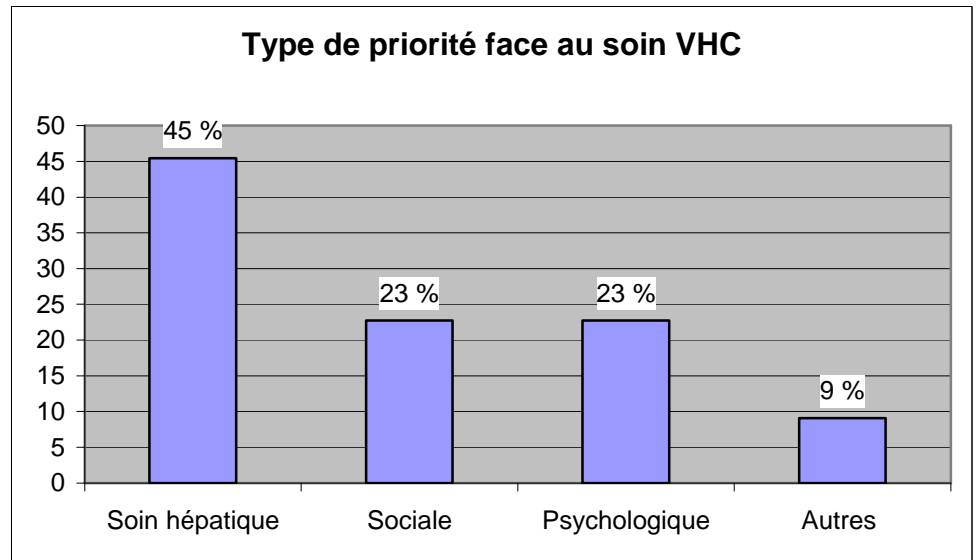
- a) génotypage
- b) charge virale
- c) pbh
- d) fibrotest
- e) NON



Remarque : on remarque durant le questionnaire, que même parmi cette population en forte demande de soin, peu de personnes connaissent réellement le dépistage et les examens qu'elles ont eu, cela reflète une méconnaissance du VHC et un fort investissement dans le médecin et l'équipe RMS.

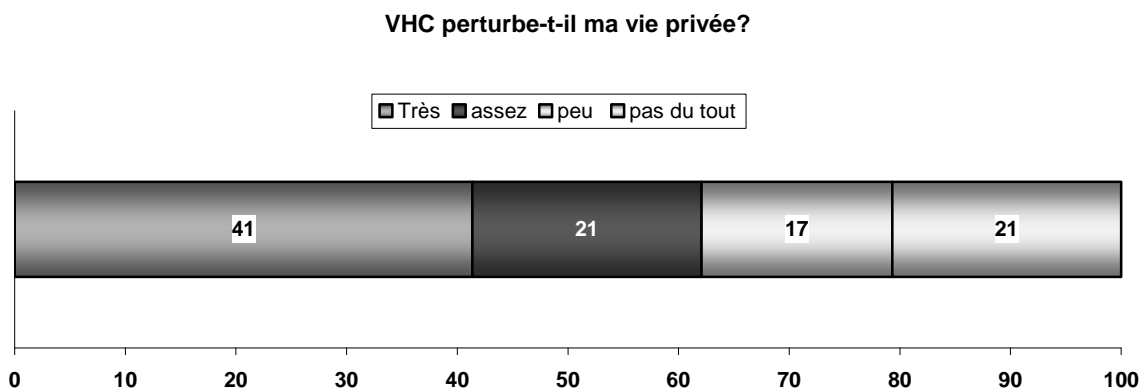
30) Pour vous, le traitement de votre Hépatite était une priorité, ou aviez-vous d'abord un besoin de suivi social (hébergement, argent) ou psychologique

- a) priorité soin hépatite
- b) priorité sociale
- c) priorité psychologique



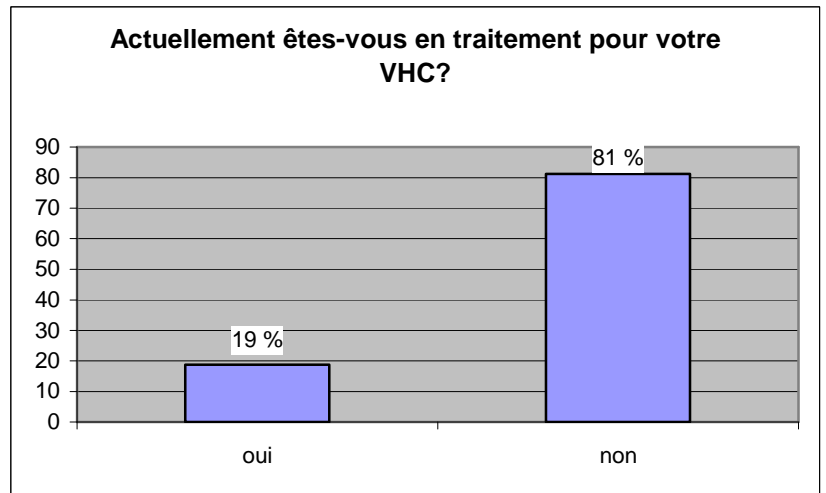
31) Pour vous, votre maladie perturbe-t-elle votre vie privée ?

- a) Très
- b) assez
- c) peu
- d) pas du tout



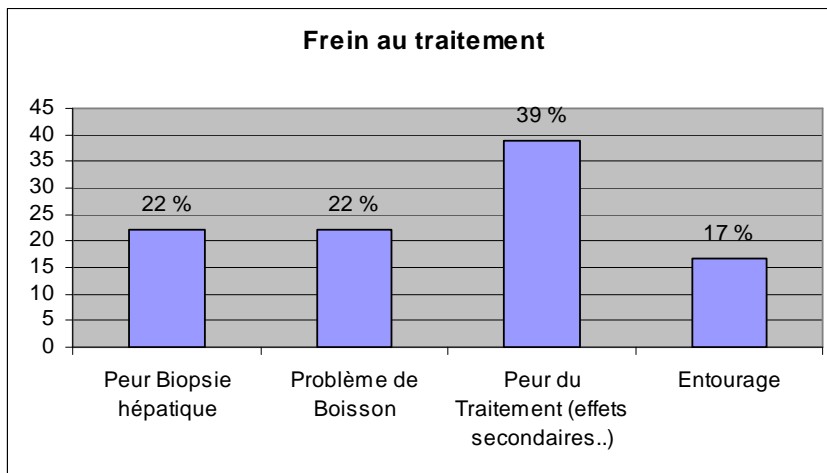
32) Avez-vous un traitement pour votre VHC

- a) Oui`
- b) Non



33) Qu'est-ce qui vous empêche ou vous a empêché d'accéder au traitement ?

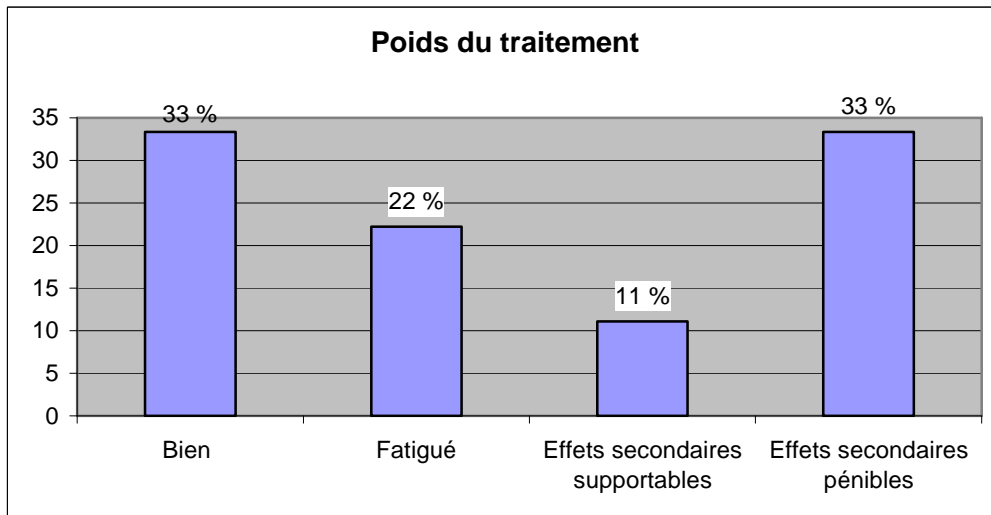
- a) Peur de la biopsie hépatique
- b) Problème de boisson
- c) Peur du traitement (effet secondaire...)
- d) Autre : réponses libres



34) (ne pas faire cette question si le patient n'a pas de traitement)

Comment se passe votre traitement ?

- a) Bien
- b) Fatigue
- c) Effets secondaires supportables
- d) Effets secondaires pénibles



35) Pensez-vous que l'intervenant rencontré a eu un rôle important dans votre décision de débiter le traitement

Le médecin

- a) Très
- b) assez
- c) peu
- d) pas du tout

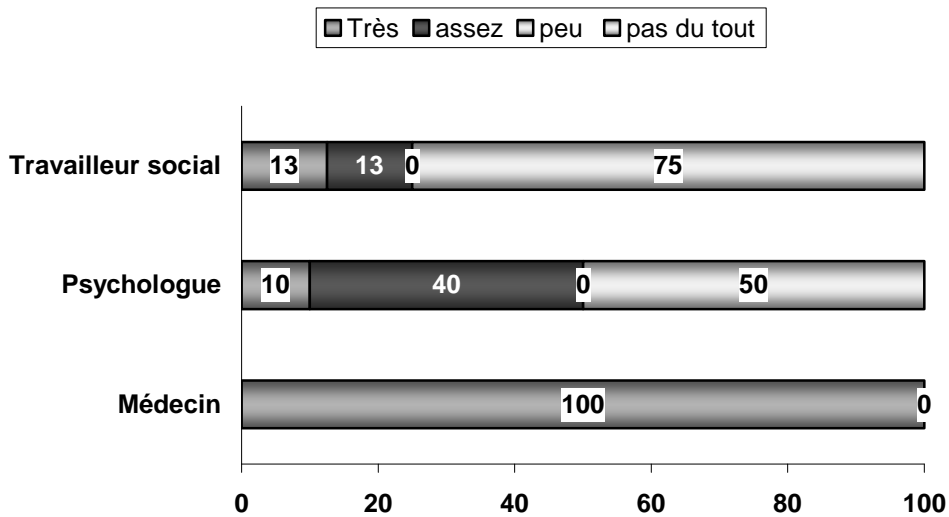
Le psychologue

- e) Très
- f) assez
- g) peu
- h) pas du tout

Le travailleur social

- i) Très
- j) assez
- k) peu
- l) pas du tout

L'intervenant a-t-il eu un rôle pour m'aider à débiter le traitement ?



36) Pensez vous que l'intervenant rencontré a eu un rôle important pour mener le traitement à son terme

Le médecin

a) Très

b) assez

c) peu

d) pas du tout

Le psychologue

e) Très

f) assez

g) peu

h) pas du tout

Le travailleur social

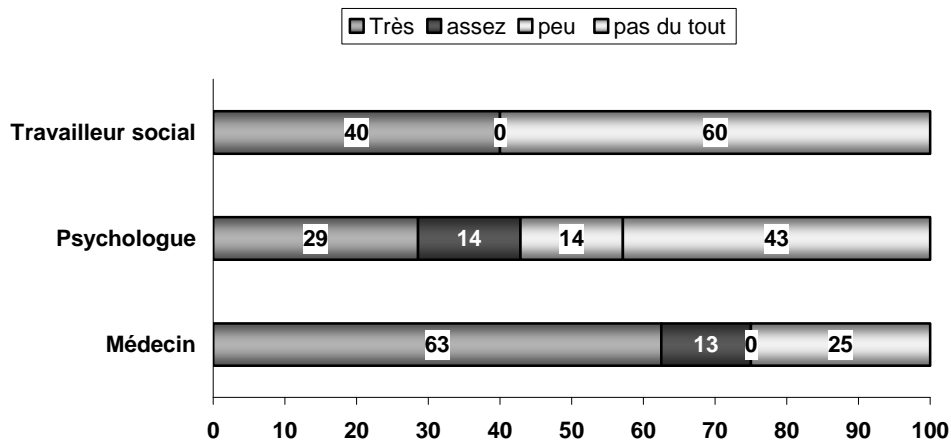
i) Très

j) assez

k) peu

l) pas du tout

L'intervenant a-t-il eu un rôle dans le suivi du traitement?



37) Pensez-vous que l'accès au fibroscan gratuit par le biais de RMS soit positif ?

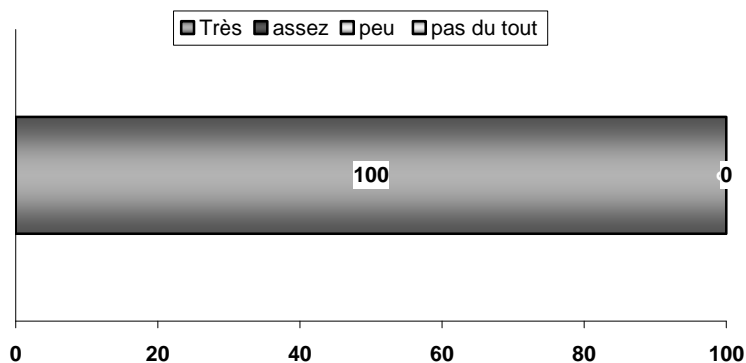
a) Très

b) assez

c) peu

d) pas du tout

L'expérience Fibroscan est-elle positive?

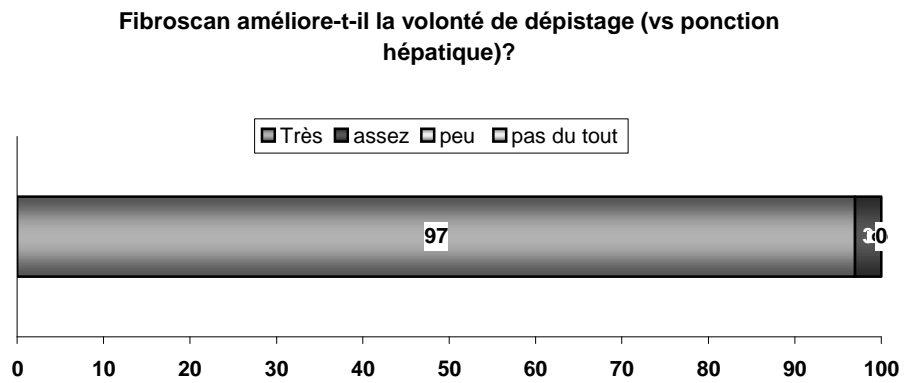


Remarque d'un patient :

« j'ai lu un article dans une revue sur une nouvelle méthode de dépistage du VHC qui devrait bientôt arriver en France. La semaine qui a suivi, mon médecin m'a proposé de venir me faire dépister par l'utilisation de cette méthode, le Fibroscan, alors j'ai sauté sur l'occasion. »

38) Pensez vous que le fibroscan à la place de la ponction hépatique peut améliorer la volonté de dépistage ou de traitement de l'hépatite C

- a) Très
- b) assez
- c) peu
- d) pas du tout

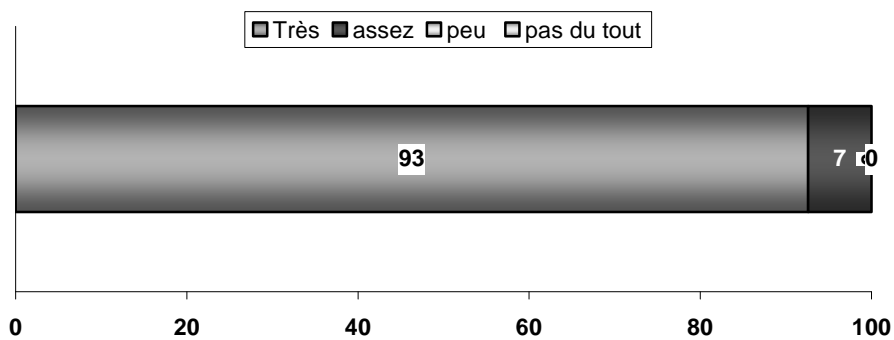


39) en ce qui concerne l'examen que vous venez d'effectuer, êtes-vous

- a) Très
- b) assez
- c) peu
- d) pas du tout

satisfait d'avoir eu accès à cet examen par le biais de RMS

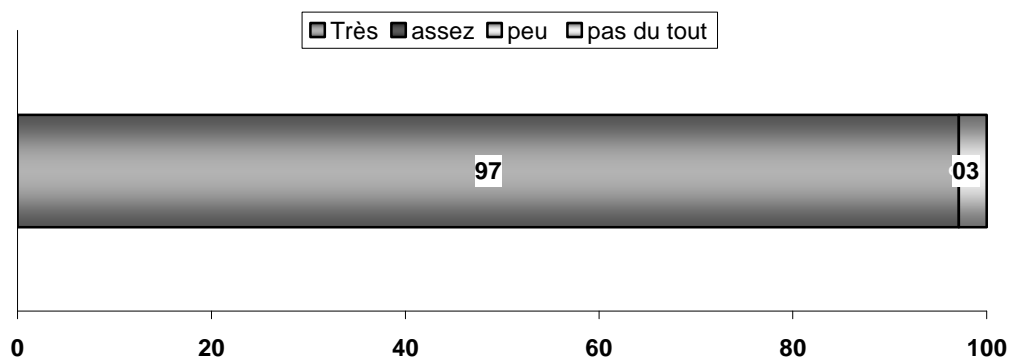
Satisfaction d'avoir eu accès à l'examen?



40) En ce qui concerne l'hépatite C, recommanderiez-vous le réseau à un ami

- a) Très
- b) assez
- c) peu
- d) pas du tout

Pour une hépatite recommanderiez-vous RMS à un ami?



41) d'une façon globale conseilleriez vous RMS à un ami

Globalement, recommanderiez-vous RMS à un ami?

- a) Très
- b) assez
- c) peu
- d) pas du tout

