LA SATISFACTION EN AMBULATOIRE

Comment l’évaluer ?

Axel Maurice-Szamburski
M.D., Anesthésie Réanimation, Clinique Juge
Ph.D., Centre d’Etude et de Recherche sur les Services de Santé et la Qualité de Vie

AMBULATOIRE

- Objectif = 2 interventions sur 3 en 2020 *Plan triennal ONDAM*
- Redéfinition du périmètre des actes *IAAS 2003*
- Evolution des protocoles anesthésiques
- Evolution des procédures chirurgicales

AMBULATOIRE

- 90% de la chirurgie orthopédique est réalisable en parcours ambulatoire *Bontemps 2009*
- Prise en charge promue par les tutelles *Sros 2004*
- La réhabilitation précoce étend les indications aux chirurgies plus lourdes
  - Souhaitable pour le patient ?

AMBULATOIRE

- En 20 ans, la mortalité anesthésique divisée par 10
- 1 mort pour 145 000 anesthésies
- Diminution proportionnelle de la morbidité grave

Bainbridge 2012

✓ Préoccupation du vécu du patient désormais possible

Satisfaction ?

Satisfaction

Attentes ⟷ Expérience réelle

Campbell 2001

LA SATISFACTION

- Comment évaluer le vécu du patient ?
  - EVA
  - « Etes-vous satisfait ? »
  - « Conseillerez-vous l’ambulatoire à un ami ? »
  - Questionnaires fait maison

LA S TION

- Com

  - E

  -

  - « Co

  - Ques

Période: **du 01/09/2016 au 30/09/2016**

Nombre de répondants: **99**

Taux de retour : **29%**

Seuil d'acceptabilité : **75%**

CLINIQUE JUGE
Clinique du Sport

Résultats de l'enquête de satisfaction
AMBULATOIRE

Délai d'attente

96% 4%

Prise en charge médicamenteuse

92% 8%

Accueil

98% 2%

Qualité de l'équipe Soignante et Médicale

94% 6%

Qualité des informations et respect des droits

98% 2%

Hygiène

97% 3%

Restauration

90% 10%

Prise en charge de la douleur

98% 2%

Point de vue global

99% 1%

LA SATISFACTION

90 % de satisfaction

≡

90% de patients satisfaits à 51 %

LA SATISFACTION

- La chirurgie est perçue comme un risque élevé
- Sentiment de libération postopératoire

King 1989

- Remise en cause délicate du praticien

Svara 1996

- Biais de suggestion

Gosh 1994

LA SATISFACTION

ECHELLE VALIDEE

- Attentes du patient
- Evaluation du vécu
- Expérience individuelle
- Critères objectifs

QUESTIONNAIRE MAISON

- Attentes du médecin
- Qualité de service
- Validation organisationelle
- Mesure subjective

LA SATISFACTION

- Plusieurs dimensions du vécu
- Peu d’échelles validées

Barnett 2013

LA SATISFACTION

- Sur 3000 études publiées avec la satisfaction en outcome
  - ➡ Seules 71 utilisent un questionnaire validé

Barnett 2013

LE PATIENT CENTERED-CARE

L’Evidence Based Medicine 2.0

PATIENT REPORTED OUTCOME

- Evaluation indispensable du devenir postopératoire
- Health related quality of life

Guyat 1993

- Evaluation fonctionnelle, de la douleur, du vécu
  - Développement récent

PATIENT CENTERED-CARE

- Evidence-Based Medicine
  - ✓ Application d’un traitement prédéfini
  - ✓ A des patients types
  - ✓ Pour des pathologies précises
    - ➡ Aux médecins d’adapter ces résultats aux patients

PATIENT CENTERED-CARE

- Evidence-Based Medicine
  - ✓ Application d'un traitement prédéfini
  - ✓ A des patients types
  - ✓ Pour des pathologies précises
    - ➡ Doctor-Centered Care

Engel 1977

PATIENT CENTERED-CARE

- Doctor-Centered Care
  - ✓ Processus orienté vers le soignant
  - ✓ Doit délivrer le traitement adapté
  - ✓ Doit s'assurer l'adhésion du patient
    - ➡ Rester dans les cadre des preuves établies

Byrne 1976

PATIENT CENTERED-CARE

- Patient-Centered Care
  - ✓ Processus orienté vers le patient

    Balint 1964
  - ✓ Prise en compte de ses besoins spécifiques

    Laine 1996
  - ✓ Démarche empathique raisonnée

    McWhinney 1985
    - ➡ Modèle de décision médicale partagée

      Winnefield 1996

PATIENT CENTERED-CARE

- Le médecin est un expert rationnel
- Le patient n'est pas rationnel

Mc Ginnis 1993

  - ✓ 40% de la mortalité = comportements à risque
  - ✓ Ses priorités personnelles dirigent ses choix
    - ➡ Les patients comptent sur nous pour prendre leurs propre décisions

Haut 2015

PATIENT CENTERED-CARE

- <u>Disease</u>
  - ✓ Maladie objective
  - ✓ Troubles biologiques
- <u>Illness</u>
  - ✓ Maladie subjective
  - ✓ Perception et réaction

Engel 1980

PATIENT CENTERED-CARE

- Reconsidération du patient comme personne

Bower 1998

- Prise en compte du contexte psychosocial
- Partage du pouvoir décisionnel
- Abandon du paternalisme
  - ➡ Doctor as a drug

Horvath 1993

PATIENT CENTERED-CARE

- Reconsidère le médecin comme une personne
- Subjectivité propre du médecin
  - ➡ Influence le diagnostic
  - ➡ Influence la perception du malade
  - ➡ Influence l'efficacité du traitement

Bensing 2000

PATIENT CENTERED-CARE

EVIDENCE-BASED	PATIENT-CENTERED
• Patient = Sujet	• Patient = Personne
• Approche normative	• Adaptation au cas par cas
• Manque d’attention	• Manque de preuve
• Critères robustes	• Critères faibles…

PATIENT REPORTED OUTCOME

- Recommendations pour la création des questionnaires

  Fung 1998

- Recommendation FDA pour l'inclusion des PRO

  FDA 2009

  ✓ labellisation des médicaments

- Extension spécifique des guidelines CONSORT

  Calvert 2013

  ✓ CONSORT-PRO

- Checklist pour l'interprétation des articles avec PRO

  Wu 2014

PATIENT REPORTED OUTCOME

- ANESTHESIOLOGY
  The Journal of the American Society of Anesthesiologists, Inc.
  res
  ing 1998
- Recommendation FDA pour l'inclusion des PRO

  FDA 2009

  ✓ labellisation des médicaments
- Extension spécifique des guidelines CONSORT

  Calvert 2013

  ✓ CONSORT-PRO
- Checklist pour l'interprétation des articles avec PRO

  Wu 2014

PATIENT REPORTED OUTCOME

- ANESTHESIOLOGY
  The Journal of the American Society of Anesthesiologists, Inc.
  res
  ing 1998
- U.S. Food and Drug Administration
  Protecting and Promoting *Your* Health
  FDA 2009
- Extension spécifique des guidelines CONSORT
  Calvert 2013
  - ✓ CONSORT-PRO
- Checklist pour l'interprétation des articles avec PRO
  Wu 2014

PATIENT REPORTED OUTCOME

- ANESTHESIOLOGY The Journal of the American Society of Anesthesiologists, Inc. res *Fung 1998*
- U.S. Food and Drug Administration Protecting and Promoting *Your* Health *FDA 2009*
- JAMA The Journal of the American Medical Association *Calvert 2013*
- Checklist pour l'interprétation des articles avec PRO

Wu 2014

PATIENT REPORTED OUTCOME

- ANESTHESIOLOGY
  The Journal of the American Society of Anesthesiologists, Inc.
  res
  Fung 1998
- U.S. Food and Drug Administration
  Protecting and Promoting *Your* Health
  FDA 2009
- JAMA The Journal of the American Medical Association
  Calvert 2013

MAYO CLINIC

SPECIAL ARTICLE

Wu 2014

QUALITÉ

- Le vécu du patient est un objectif à part entière
- Pay for performance
- Centers for Medicare and Medicaid Service

Shoemaker 2011

- Publication des résultats
- La satisfaction est-elle liée à la qualité médicale ?

Jha 2008

LES LIENS ENTRE VÉCU DU PATIENT ET QUALITÉ MÉDICALE

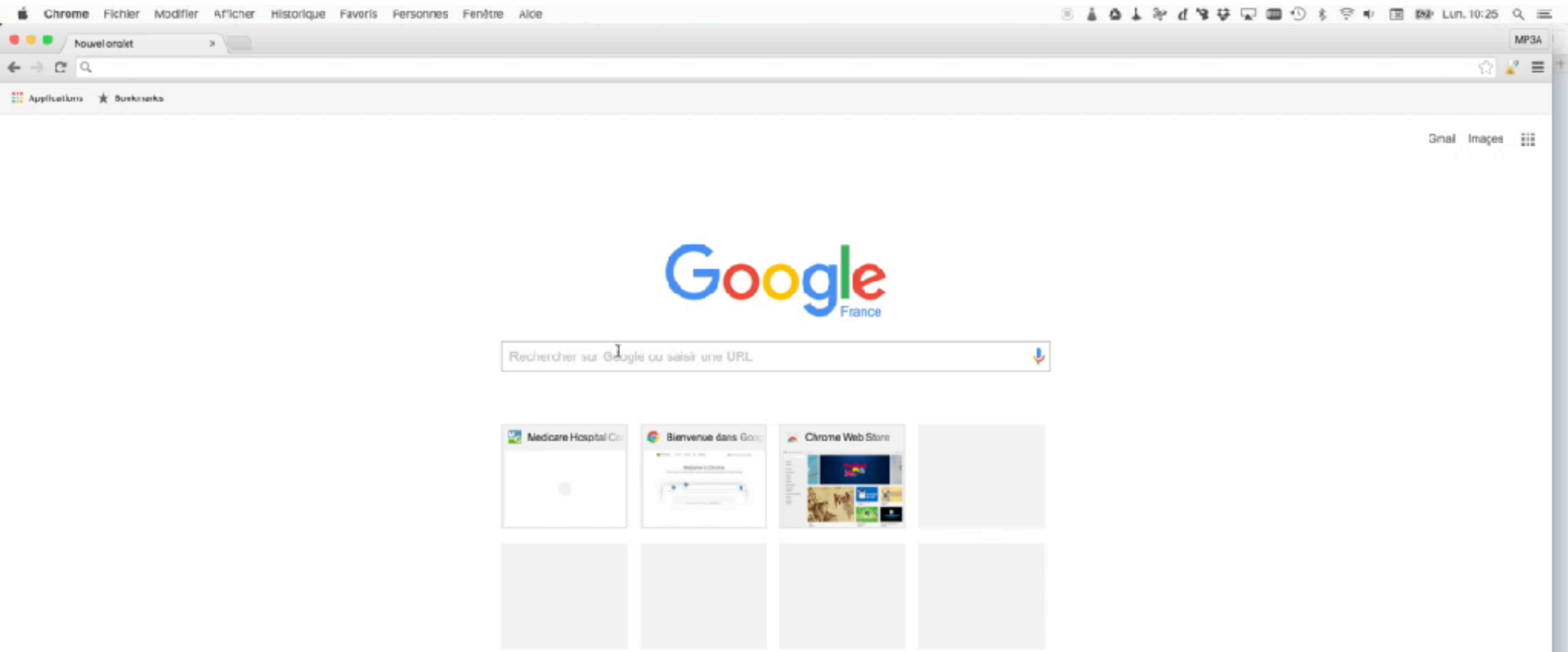
Un fondement du Value-Based Purchasing

VALUE BASED PURCHASING

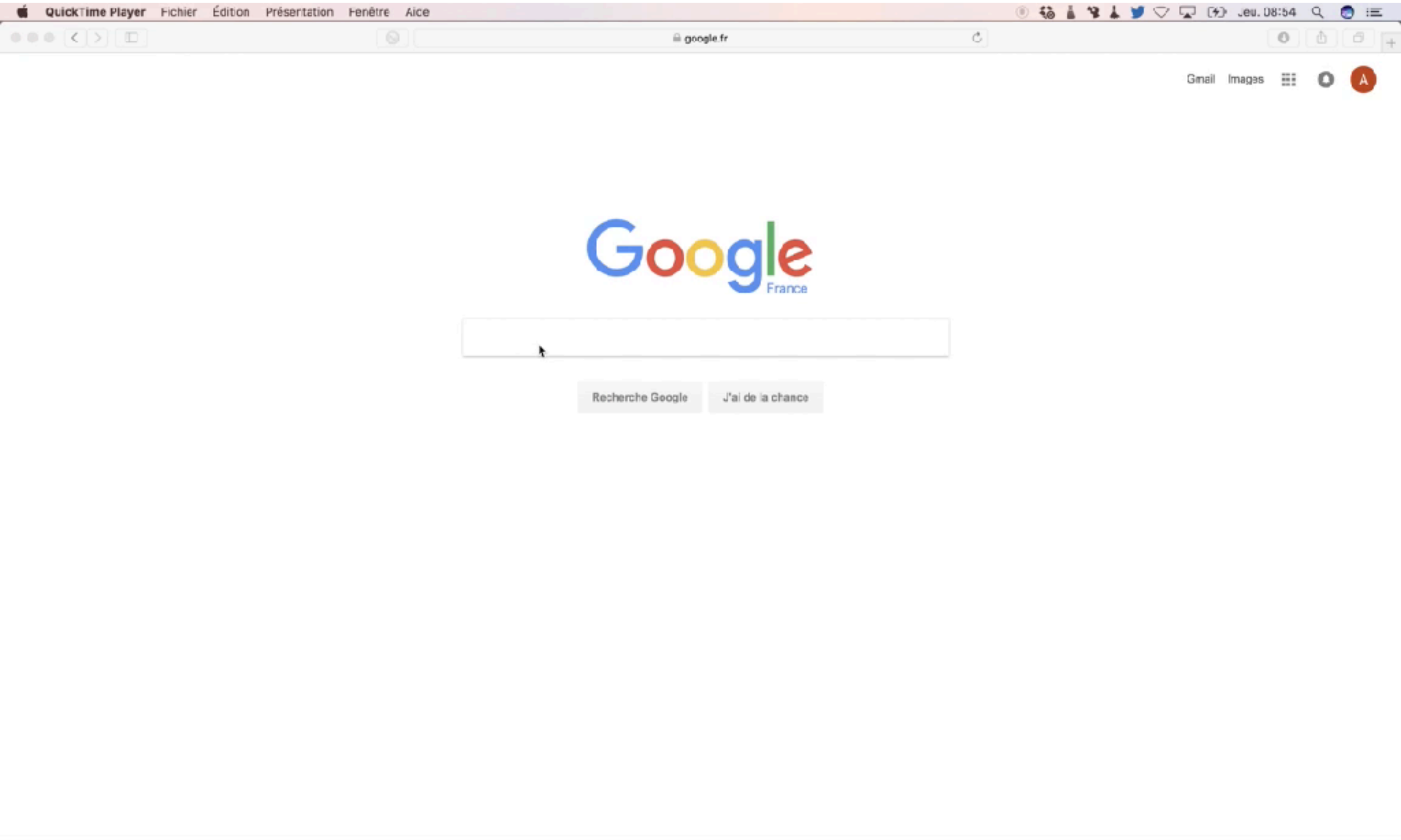
- Principe du paiement à la performance
- Le vécu compte pour 30% du score de l'hôpital
- Incitation majeure au Patient-Centered Care
- En 2017, 2% du budget hospitalier sera suspendu à cette mesure
- Score de satisfaction HCAHPS

Chatterjee 2012

MEDICARE.GOV



SCOPESANTE.FR

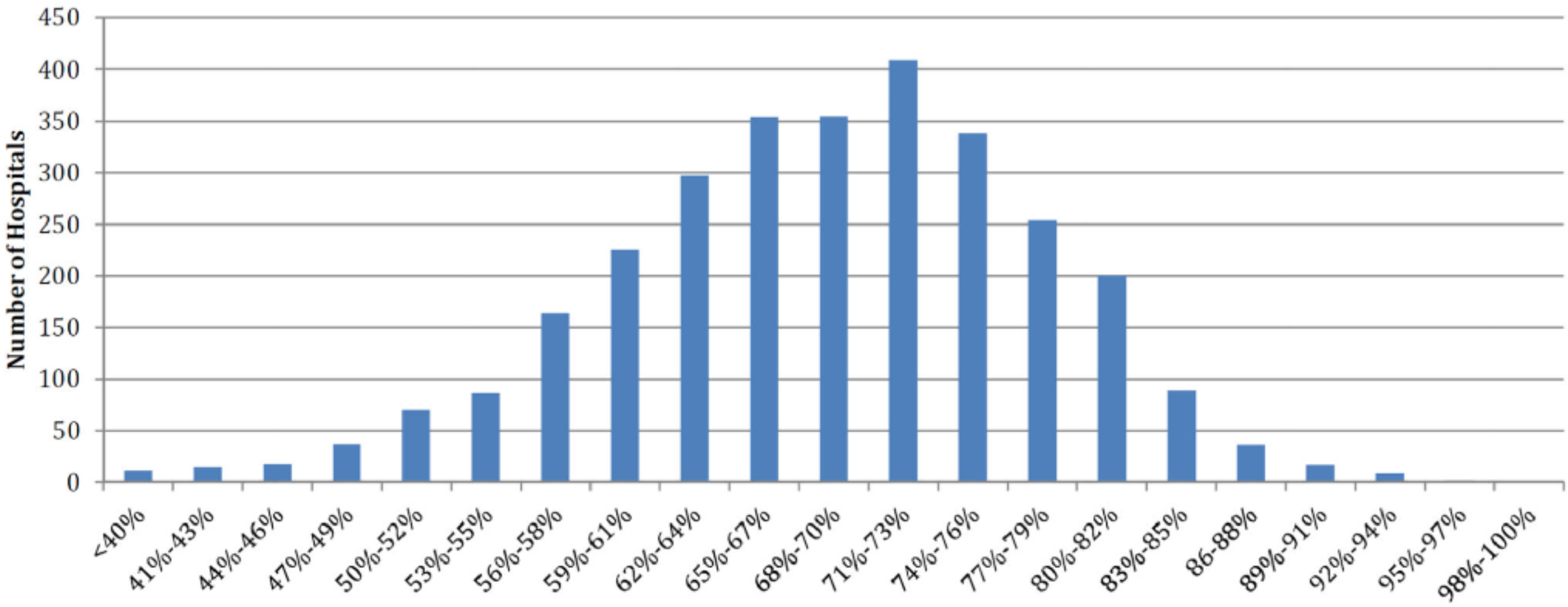


APPROCHE ADMINISTRATIVE

- 2953 hôpitaux américains entre 2010 et 2011
- Intégralité des patients hospitalisés
- Croisement de 2 bases de données
- 6 gestes chirurgicaux majeurs
- Etude du lien entre satisfaction patient et
  - ✓ Mortalité, durée de séjour et réadmissions

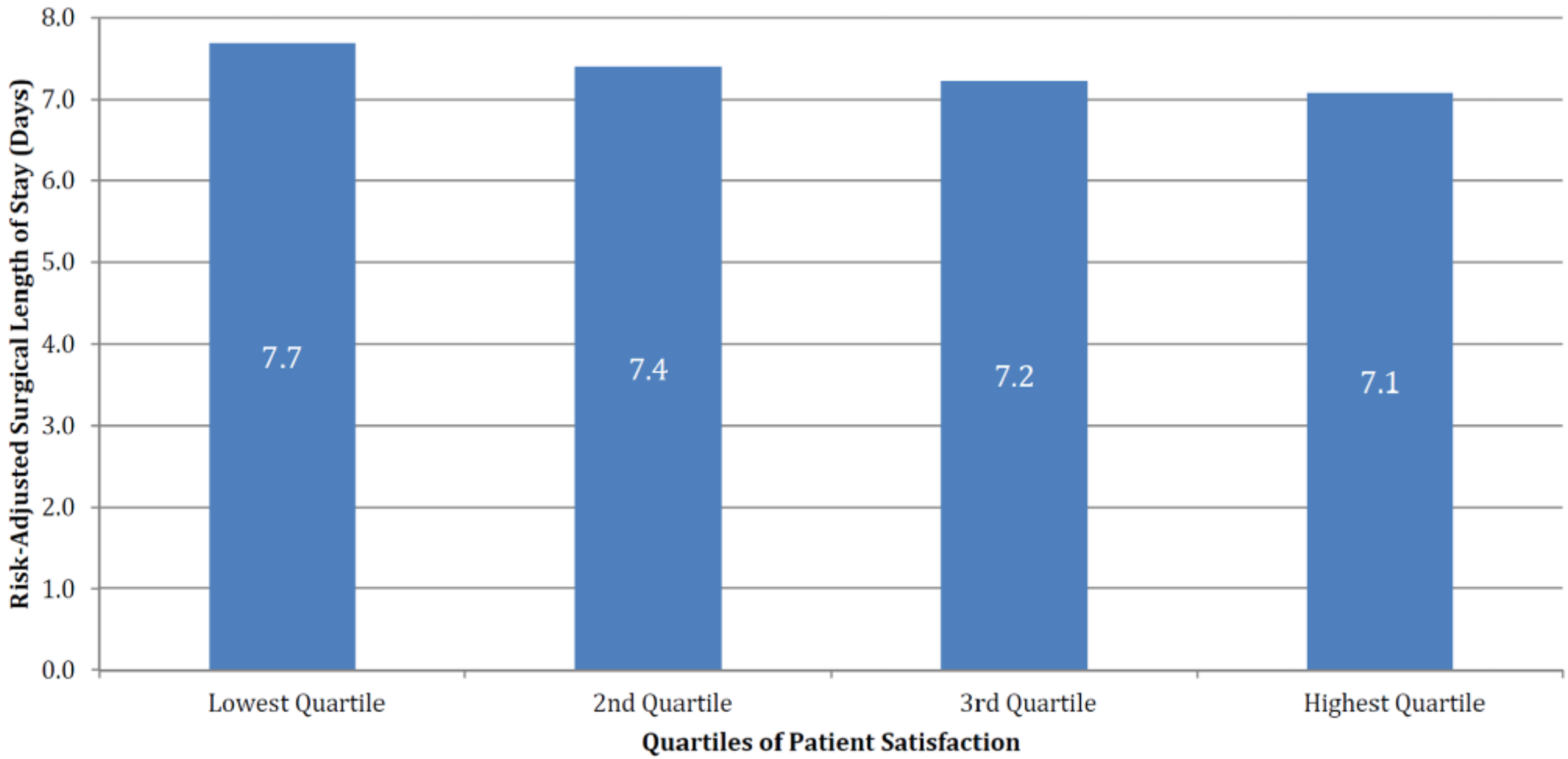
Tsai 2015

APPROCHE ADMINISTRATIVE



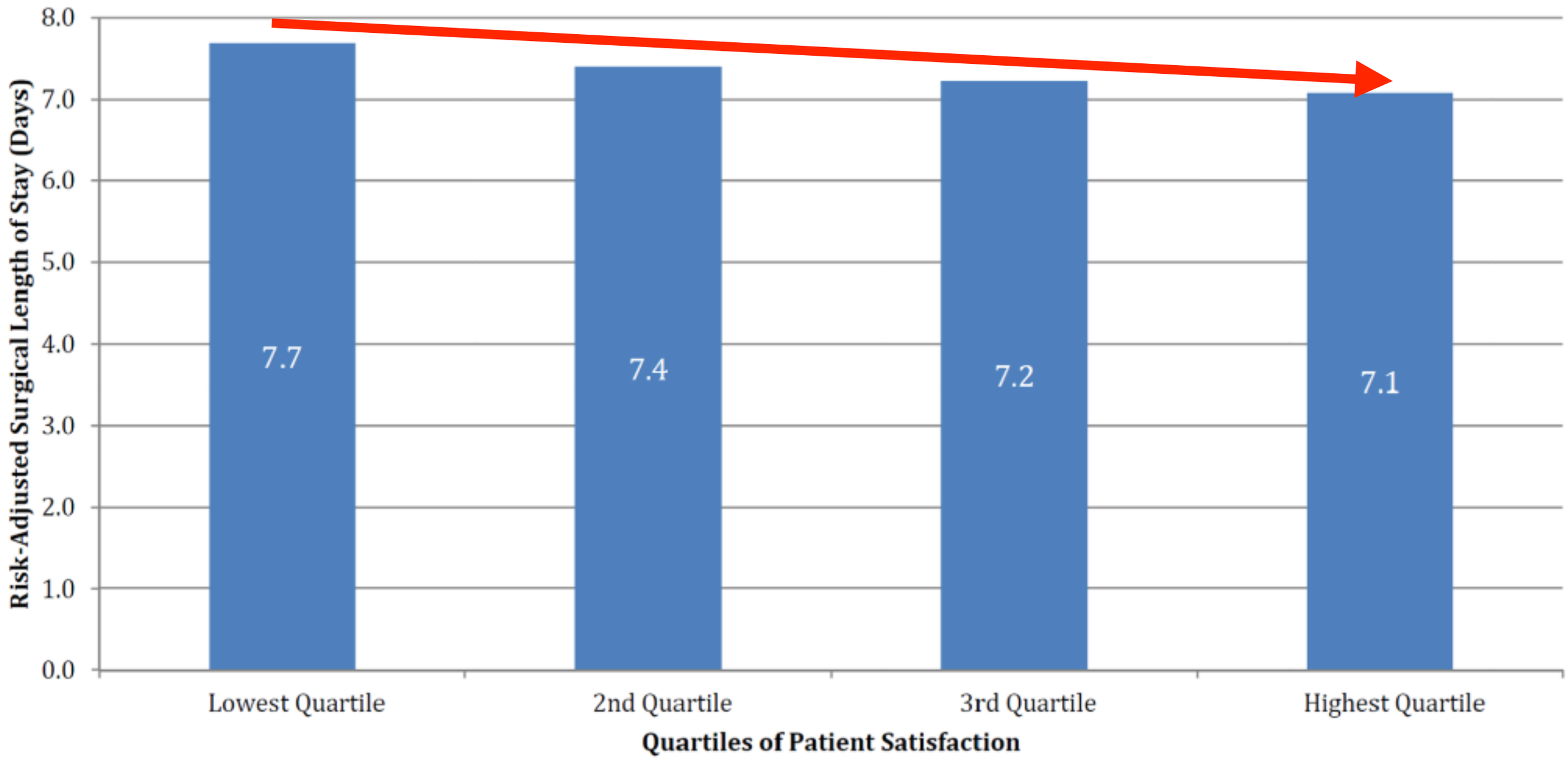
Tsai 2015

APPROCHE ADMINISTRATIVE



Tsai 2015

APPROCHE ADMINISTRATIVE



Tsai 2015

APPROCHE ADMINISTRATIVE

	Multivariate Adjusted Surgical Process Score	P-Value	Multivariate Adjusted Surgical Readmission Rate	P-Value	Multivariate Adjusted Surgical Mortality Rate	P-Value
Patient Satisfaction						
Lowest Quartile	95.5	<0.001	13.6%	<0.001	3.6%	<0.001
2nd Quartile	95.8		12.8%		3.3%	
3rd Quartile	96.1		12.6%		3.4%	
Highest Quartile	96.5		12.3%		3.1%	

Tsai 2015

APPROCHE ADMINISTRATIVE

	Multivariate Adjusted Surgical Process Score	P-Value	Multivariate Adjusted Surgical Readmission Rate	P-Value	Multivariate Adjusted Surgical Mortality Rate	P-Value
Patient Satisfaction						
Lowest Quartile	95.5	<0.001	13.6%	<0.001	3.6%	<0.001
2nd Quartile	95.8		12.8%		3.3%	
3rd Quartile	96.1		12.6%		3.4%	
Highest Quartile	96.5		12.3%		3.1%	

Tsai 2015

APPROCHE ADMINISTRATIVE

	Multivariate Adjusted Surgical Process Score	P-Value	Multivariate Adjusted Surgical Readmission Rate	P-Value	Multivariate Adjusted Surgical Mortality Rate	P-Value
Patient Satisfaction						
Lowest Quartile	95.5	<0.001	13.6%	<0.001	3.6%	<0.001
2nd Quartile	95.8		12.8%		3.3%	
3rd Quartile	96.1		12.6%		3.4%	
Highest Quartile	96.5		12.3%		3.1%	

Tsai 2015

APPROCHE CLINIQUE

- 180 hôpitaux américains entre 2004 et 2008
- 103 866 patients de plus de 65 ans
- Etude du lien entre satisfaction patient et complications chirurgicales
  - ✓ Mineures
  - ✓ Majeures
  - ✓ Réadmissions, échec de réanimation et mortalité

Sacks 2015

Characteristic	Overall	Patient Satisfaction Score Quartile				P Value
		First	Second	Third	Fourth	
Age, mean, y	75.5	75.6	75.6	75.4	75.3	<.001
Female, %	51.5	53.6	52.1	50.9	50.6	<.001
Admitted from home, %	92.7	92.3	92.9	92.7	92.7	.25
ASA class, median	2.9	3.0	3.0	2.9	2.9	<.001
Independent functional status, %	92.8	82.9	82.0	85.4	87.1	<.001
Wound class, median	1.2	1.3	1.3	1.2	1.2	<.001
Comorbidities, %						
Smoker	14.4	16.6	14.4	13.9	13.6	<.001
Diabetes mellitus	22.0	23.0	22.5	21.8	21.2	<.001
Dyspnea at rest or with exertion	19.1	18.0	19.3	20.2	18.5	<.001
Ventilator dependent	1.8	2.1	1.9	1.7	1.7	.01
COPD	11.2	13.0	11.3	11.3	10.2	<.001
Recent myocardial infarction	1.8	1.6	1.6	2.0	1.7	.01
Congestive heart failure	2.6	3.1	2.7	2.8	2.2	<.001
Hypertension requiring medication	74.3	75.8	75.0	74.9	72.6	<.001
Renal failure	1.1	1.2	1.0	1.2	0.9	<.001
Ascites	2.0	2.6	2.1	1.8	2.0	<.001
Disseminated cancer	3.6	3.4	2.9	3.7	4.0	<.001
Current chemotherapy	1.4	1.5	1.2	1.4	1.5	.02
Current radiotherapy	1.2	1.1	1.0	1.2	1.5	<.001
>10% Weight loss in last 6 mo	4.4	4.6	4.1	4.4	4.6	.02
Current steroid use	4.4	3.9	4.0	4.9	4.5	<.001
Bleeding disorder	12.5	13.1	13.4	11.0	12.8	<.001
Preoperative sepsis	11.7	14.1	13.3	11.2	9.8	<.001
Emergency case, %	15.5	18.3	15.7	15.6	13.8	<.001

Sacks 2015

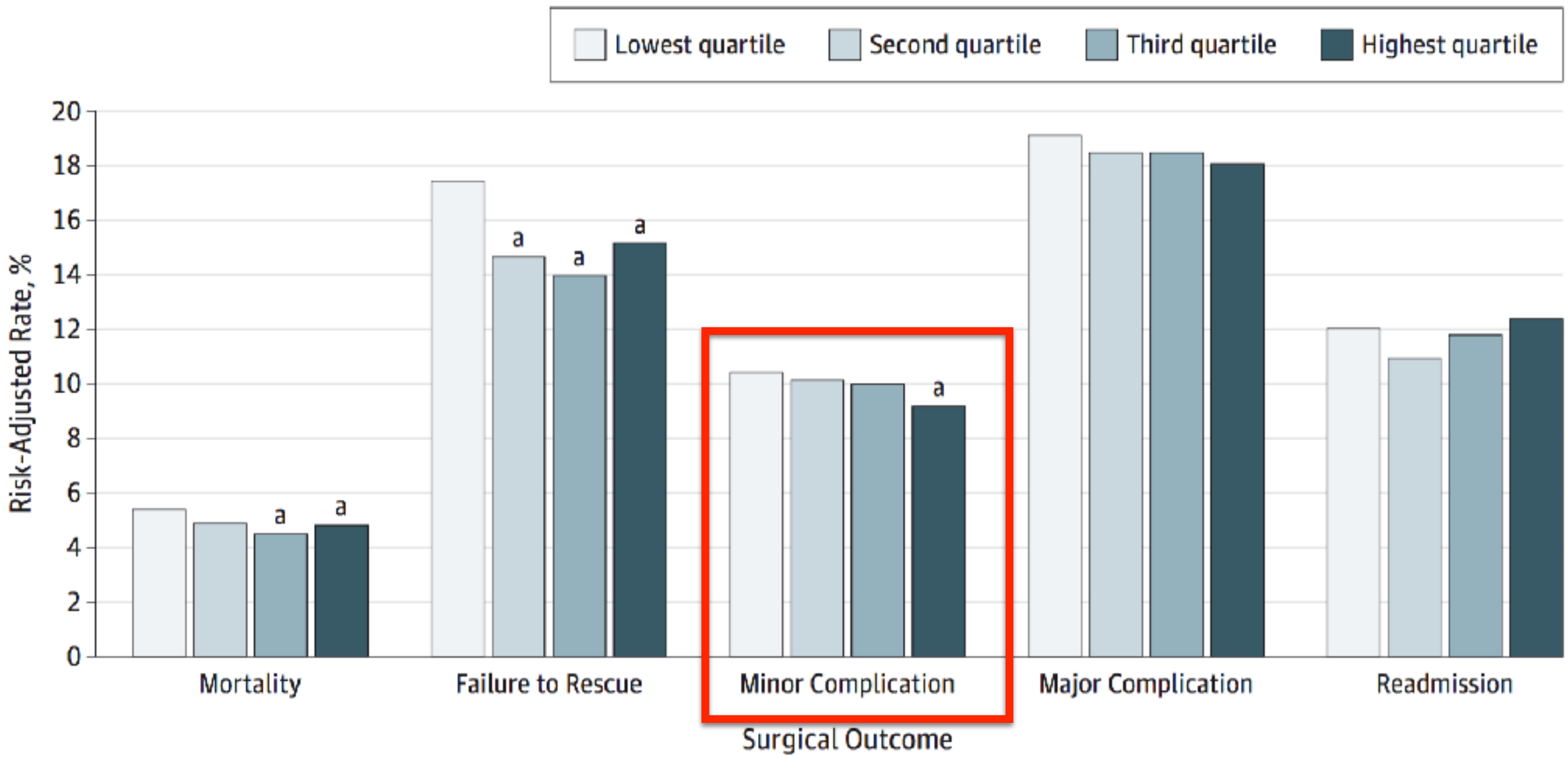
Characteristic	Overall	Patient Satisfaction Score Quartile				P Value
		First	Second	Third	Fourth	
Age, mean, y	75.5	75.6	75.6	75.4	75.3	<.001
Female, %	51.5	53.6	52.1	50.9	50.6	<.001
Admitted from home, %	92.7	92.3	92.9	92.7	92.7	.25
ASA class, median	2.9	3.0	3.0	2.9	2.9	<.001
Independent functional status, %	92.8	82.9	82.0	85.4	87.1	<.001
Wound class, median	1.2	1.3	1.3	1.2	1.2	<.001
Comorbidities, %						
Smoker	14.4	16.6	14.4	13.9	13.6	<.001
Diabetes mellitus	22.0	23.0	22.5	21.8	21.2	<.001
Dyspnea at rest or with exertion	19.1	18.0	19.3	20.2	18.5	<.001
Ventilator dependent	1.8	2.1	1.9	1.7	1.7	.01
COPD	11.2	13.0	11.3	11.3	10.2	<.001
Recent myocardial infarction	1.8	1.6	1.6	2.0	1.7	.01
Congestive heart failure	2.6	3.1	2.7	2.8	2.2	<.001
Hypertension requiring medication	74.3	75.8	75.0	74.9	72.6	<.001
Renal failure	1.1	1.2	1.0	1.2	0.9	<.001
Ascites	2.0	2.6	2.1	1.8	2.0	<.001
Disseminated cancer	3.6	3.4	2.9	3.7	4.0	<.001
Current chemotherapy	1.4	1.5	1.2	1.4	1.5	.02
Current radiotherapy	1.2	1.1	1.0	1.2	1.5	<.001
>10% Weight loss in last 6 mo	4.4	4.6	4.1	4.4	4.6	.02
Current steroid use	4.4	3.9	4.0	4.9	4.5	<.001
Bleeding disorder	12.5	13.1	13.4	11.0	12.8	<.001
Preoperative sepsis	11.7	14.1	13.3	11.2	9.8	<.001
Emergency case, %	15.5	18.3	15.7	15.6	13.8	<.001

Sacks 2015

APPROCHE CLINIQUE

Sacks 2015

APPROCHE CLINIQUE



Sacks 2015

APPROCHE CLINIQUE

Sacks 2015

APPROCHE CLINIQUE

Sacks 2015

SATISFACTION / QUALITÉ

- La relation satisfaction / qualité existe
- Mais elle n’est pas linéaire
  - ✓ L’état de santé de chaque patient est différent

    Kane 1997
  - ✓ Les attentes de chaque patient sont spécifiques

    Sepucha 2004
  - ✓ La satisfaction est par essence multidimensionelle

    Manary 2013

VALIDATION D’UN QUESTIONNAIRE

Une méthodologie stricte

VALIDATION PSYCHOMÉTRIQUE

- Génération d'item
  - ✓ Entretiens libres
  - ✓ Entretiens semi-directifs
  - ✓ Analyse sémantique en temps réel

Fung 1998

VALIDATION PSYCHOMÉTRIQUE

- Sélection d'items
  - ✓ Soumission du questionnaire à un échantillon
  - ✓ Suppression d'items
  - ✓ Floor et ceiling effects
  - ✓ Analyse du taux de réponse

Fung 1998

VALIDATION PSYCHOMÉTRIQUE

- Analyse factorielle
  - ✓ Classement des items en dimensions
  - ✓ Nomination des dimensions

Fung 1998

VALIDATION PSYCHOMÉTRIQUE

Q1	**0.871**					
Q2	**0.850**					
Q3	**0.819**					
Q4	**0.696**					
Q5	**0.647**	0.324				
Q16		**0.861**				
Q15		**0.789**				
Q17		**0.738**				
Q6	0.393	**0.586**				
Q12			**0.791**			
Q9			**0.708**			
Q7			**0.705**			
Q8			**0.387**			
Q18				**0.863**		
Q19				**0.850**		
Q10					**0.728**	
Q13					**0.676**	
Q11					**0.553**	
Q14					**0.495**	

Maurice-Szamburski 2013

VALIDATION PSYCHOMÉTRIQUE

Q1	**0.871**				
Q2	**0.850**				
Q3	**0.819**				
Q4	**0.696**				
Q5	**0.647**	0.324			
Q16		**0.861**			
Q15		**0.789**			
Q17		**0.738**			
Q6	0.393	**0.586**			
Q12			**0.791**		
Q9			**0.708**		
Q7			**0.705**		
Q8			**0.387**		
Q18				**0.863**	
Q19				**0.850**	
Q10					**0.728**
Q13					**0.676**
Q11					**0.553**
Q14					**0.495**

Maurice-Szamburski 2013

VALIDATION PSYCHOMÉTRIQUE

Item No.	Information	Attention	Discomfort	Waiting	Pain
Q1	**0.871**				
Q2	**0.850**				
Q3	**0.819**				
Q4	**0.696**				
Q5	**0.647**	0.324			
Q16		**0.861**			
Q15		**0.789**			
Q17		**0.738**			
Q6	0.393	**0.586**			
Q12			**0.791**		
Q9			**0.708**		
Q7			**0.705**		
Q8			**0.387**		
Q18				**0.863**	
Q19				**0.850**	
Q10					**0.728**
Q13					**0.676**
Q11					**0.553**
Q14					**0.495**

Maurice-Szamburski 2013

VALIDATION PSYCHOMÉTRIQUE

- Validation
  - ✓ Consistence interne
  - ✓ Corrélations externes
  - ✓ Applicabilité

Fung 1998

VALIDATION PSYCHOMÉTRIQUE

Dimension	Mean ± SD	% MV	IIC	IDV	α	ICC†
Attention	76 ± 23	2.1	0.84–0.90*	0.13–0.53*	0.91	0.81
Privacy	70 ± 21	0.9	0.75–0.85*	0.02–0.47*	0.83	0.74
Information	64 ± 22	2.6	0.78–0.84*	0.04–0.48*	0.87	0.78
Pain	73 ± 20	0.9	0.63–0.77*	0.07–0.48*	0.74	0.80
Discomfort	84 ± 19	0.6	0.55–0.76*	0.06–0.37*	0.73	0.75
Waiting	83 ± 26	2.7	0.88–0.92*	0.02–0.26*	0.81	0.72
Global index	75 ± 14	9.8	‡	‡	0.90	0.77

VALIDATION PSYCHOMÉTRIQUE

- Très peu d'outils validés selon ces critères

Barnett 2013

- Un seul questionnaire en France

- EVAN

  - EVAN-G après une anesthésie générale

Auquier 2005

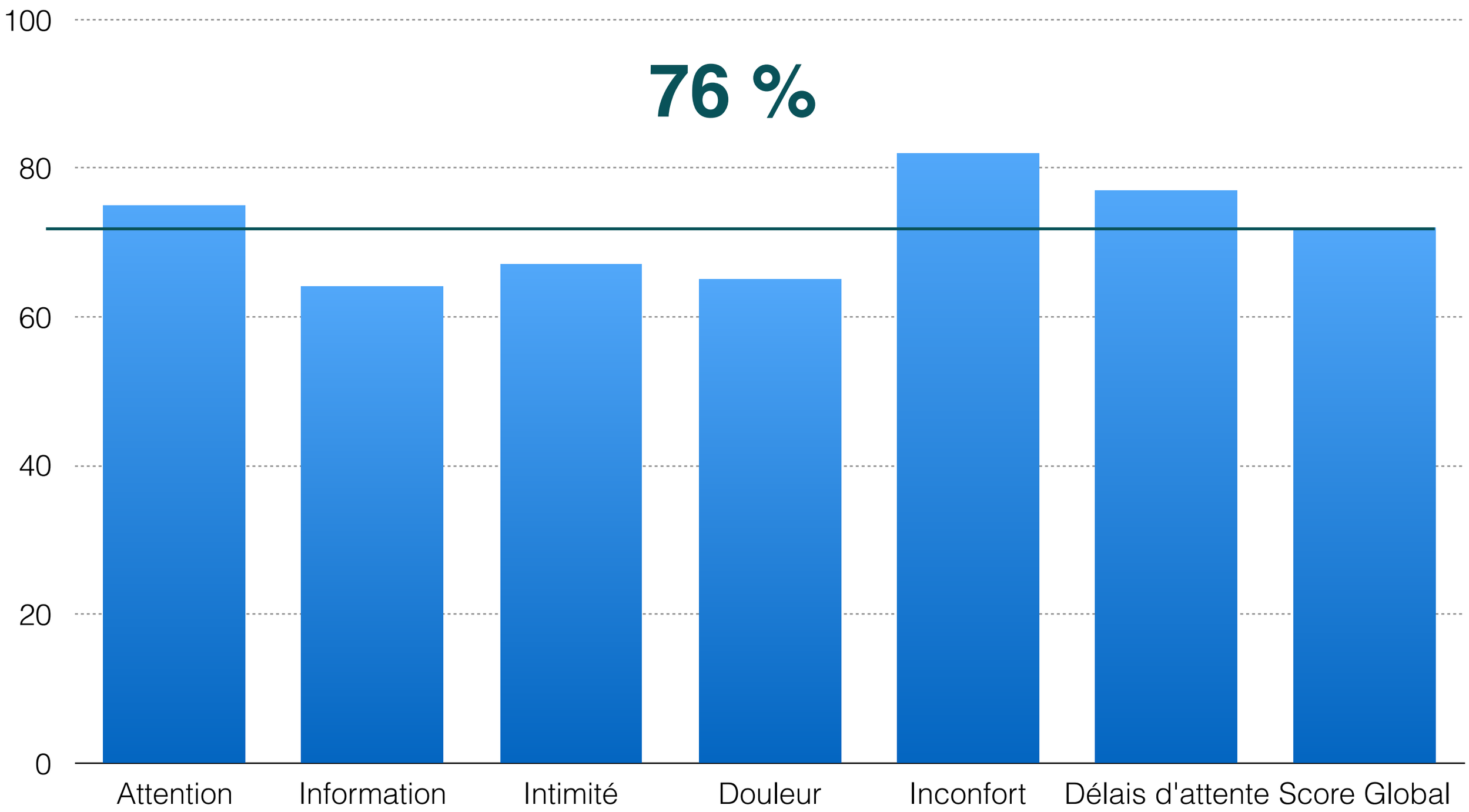
  - EVAN-LR après une anesthésie locorégionale

Maurice-Szamburski 2013

EVAN

- 26 items, 977 patients, prospectif
- 6 dimensions du vécu
  - ✓ Attention
  - ✓ Information
  - ✓ Douleur
  - ✓ Confort
  - ✓ Intimité
  - ✓ Délais d’attentes

EVAN


100
80
60
40
20
0
76 %
Attention
Information
Intimité
Douleur
Inconfort
Délais d'attente
Score Global

EVAN

Dimension	MGPQ	STAI	Anxiety	Pain	Confidence in Staff	Ability to Ask Questions	Kindness of Staff	Fear	Discomfort	Attention	Quality of Explanation
Attention	−0.07	0.11†	−0.13†	−0.07	0.36†	0.34†	0.29†	−0.08	−0.15†	0.34†	0.39†
Privacy	−0.02	0.04	−0.04	−0.07	0.19†	0.14†	0.14†	0.00	−0.06	0.20†	0.17†
Information	−0.10*	0.06	−0.11†	−0.08*	0.22†	0.30†	0.17†	−0.05	−0.11†	0.18†	0.31†
Pain	−0.52†	0.09*	−0.25†	−0.68†	0.19†	0.13†	0.15†	−0.23†	−0.41†	0.09†	0.17†
Discomfort	−0.36†	0.06	−0.26†	−0.37†	0.25†	0.24†	0.22†	−0.26†	−0.36†	0.16†	0.21†
Waiting	−0.18†	0.05	−0.10*	−0.14†	0.23†	0.30†	0.28†	−0.07	−0.16†	0.21†	0.29†
Global index	−0.33†	0.11*	−0.23†	−0.35†	0.39†	0.40†	0.33†	−0.18†	−0.32†	0.30†	0.41†

EVAN

Dimension	MGPQ	STAI	Anxiety	Pain	Confidence in Staff	Ability to Ask Questions	Kindness of Staff	Fear	Discomfort	Attention	Quality of Explanation
Attention	−0.07	0.11†	−0.13†	−0.07	0.36†	0.34†	0.29†	−0.08	−0.15†	0.34†	0.39†
Privacy	−0.02	0.04	−0.04	−0.07	0.19†	0.14†	0.14†	0.00	−0.06	0.20†	0.17†
Information	−0.10*	0.06	−0.11†	−0.08*	0.22†	0.30†	0.17†	−0.05	−0.11†	0.18†	0.31†
Pain	−0.52†	0.09*	−0.25†	−0.68†	0.19†	0.13†	0.15†	−0.23†	−0.41†	0.09†	0.17†
Discomfort	−0.36†	0.06	−0.26†	−0.37†	0.25†	0.24†	0.22†	−0.26†	−0.36†	0.16†	0.21†
Waiting	−0.18†	0.05	−0.10*	−0.14†	0.23†	0.30†	0.28†	−0.07	−0.16†	0.21†	0.29†
Global index	−0.33†	0.11*	−0.23†	−0.35†	0.39†	0.40†	0.33†	−0.18†	−0.32†	0.30†	0.41†

EVAN

Dimension	MGPQ	STAI	Anxiety	Pain	Confidence in Staff	Ability to Ask Questions	Kindness of Staff	Fear	Discomfort	Attention	Quality of Explanation
Attention	−0.07	0.11†	−0.13†	−0.07	0.36†	0.34†	0.29†	−0.08	−0.15†	0.34†	0.39†
Privacy	−0.02	0.04	−0.04	−0.07	0.19†	0.14†	0.14†	0.00	−0.06	0.20†	0.17†
Information	−0.10*	0.06	−0.11†	−0.08*	0.22†	0.30†	0.17†	−0.05	−0.11†	0.18†	0.31†
Pain	−0.52†	0.09*	−0.25†	−0.68†	0.19†	0.13†	0.15†	−0.23†	−0.41†	0.09†	0.17†
Discomfort	−0.36†	0.06	−0.26†	−0.37†	0.25†	0.24†	0.22†	−0.26†	−0.36†	0.16†	0.21†
Waiting	−0.18†	0.05	−0.10*	−0.14†	0.23†	0.30†	0.28†	−0.07	−0.16†	0.21†	0.29†
Global index	−0.33†	0.11*	−0.23†	−0.35†	0.39†	0.40†	0.33†	−0.18†	−0.32†	0.30†	0.41†

EVAN

Dimension	MGPQ	STAI	Anxiety	Pain	Confidence in Staff	Ability to Ask Questions	Kindness of Staff	Fear	Discomfort	Attention	Quality of Explanation
Attention	−0.07	0.11†	−0.13†	−0.07	0.36†	0.34†	0.29†	−0.08	−0.15†	0.34†	0.39†
Privacy	−0.02	0.04	−0.04	−0.07	0.19†	0.14†	0.14†	0.00	−0.06	0.20†	0.17†
Information	−0.10*	0.06	−0.11†	−0.08*	0.22†	0.30†	0.17†	−0.05	−0.11†	0.18†	0.31†
Pain	−0.52†	0.09*	−0.25†	−0.68†	0.19†	0.13†	0.15†	−0.23†	−0.41†	0.09†	0.17†
Discomfort	−0.36†	0.06	−0.26†	−0.37†	0.25†	0.24†	0.22†	−0.26†	−0.36†	0.16†	0.21†
Waiting	−0.18†	0.05	−0.10*	−0.14†	0.23†	0.30†	0.28†	−0.07	−0.16†	0.21†	0.29†
Global index	−0.33†	0.11*	−0.23†	−0.35†	0.39†	0.40†	0.33†	−0.18†	−0.32†	0.30†	0.41†

EVAN

Dimension	MGPQ	STAI	Anxiety	Pain	Confidence in Staff	Ability to Ask Questions	Kindness of Staff	Fear	Discomfort	Attention	Quality of Explanation
Attention	−0.07	0.11†	−0.13†	−0.07	0.36†	0.34†	0.29†	−0.08	−0.15†	0.34†	0.39†
Privacy	−0.02	0.04	−0.04	−0.07	0.19†	0.14†	0.14†	0.00	−0.06	0.20†	0.17†
Information	−0.10*	0.06	−0.11†	−0.08*	0.22†	0.30†	0.17†	−0.05	−0.11†	0.18†	0.31†
Pain	−0.52†	0.09*	−0.25†	−0.68†	0.19†	0.13†	0.15†	−0.23†	−0.41†	0.09†	0.17†
Discomfort	−0.36†	0.06	−0.26†	−0.37†	0.25†	0.24†	0.22†	−0.26†	−0.36†	0.16†	0.21†
Waiting	−0.18†	0.05	−0.10*	−0.14†	0.23†	0.30†	0.28†	−0.07	−0.16†	0.21†	0.29†
Global index	−0.33†	0.11*	−0.23†	−0.35†	0.39†	0.40†	0.33†	−0.18†	−0.32†	0.30†	0.41†

EVAN

Dimension	MGPQ	STAI	Anxiety	Pain	Confidence in Staff	Ability to Ask Questions	Kindness of Staff	Fear	Discomfort	Attention	Quality of Explanation
Attention	−0.07	0.11†	−0.13†	−0.07	0.36†	0.34†	0.29†	−0.08	−0.15†	0.34†	0.39†
Privacy	−0.02	0.04	−0.04	−0.07	0.19†	0.14†	0.14†	0.00	−0.06	0.20†	0.17†
Information	−0.10*	0.06	−0.11†	−0.08*	0.22†	0.30†	0.17†	−0.05	−0.11†	0.18†	0.31†
Pain	−0.52†	0.09*	−0.25†	−0.68†	0.19†	0.13†	0.15†	−0.23†	−0.41†	0.09†	0.17†
Discomfort	−0.36†	0.06	−0.26†	−0.37†	0.25†	0.24†	0.22†	−0.26†	−0.36†	0.16†	0.21†
Waiting	−0.18†	0.05	−0.10*	−0.14†	0.23†	0.30†	0.28†	−0.07	−0.16†	0.21†	0.29†
Global index	−0.33†	0.11*	−0.23†	−0.35†	0.39†	0.40†	0.33†	−0.18†	−0.32†	0.30†	0.41†

EVAN

Dimension	MGPQ	STAI	Anxiety	Pain	Confidence in Staff	Ability to Ask Questions	Kindness of Staff	Fear	Discomfort	Attention	Quality of Explanation
Attention	−0.07	0.11†	−0.13†	−0.07	0.36†	0.34†	0.29†	−0.08	−0.15†	0.34†	0.39†
Privacy	−0.02	0.04	−0.04	−0.07	0.19†	0.14†	0.14†	0.00	−0.06	0.20†	0.17†
Information	−0.10*	0.06	−0.11†	−0.08*	0.22†	0.30†	0.17†	−0.05	−0.11†	0.18†	0.31†
Pain	−0.52†	0.09*	−0.25†	−0.68†	0.19†	0.13†	0.15†	−0.23†	−0.41†	0.09†	0.17†
Discomfort	−0.36†	0.06	−0.26†	−0.37†	0.25†	0.24†	0.22†	−0.26†	−0.36†	0.16†	0.21†
Waiting	−0.18†	0.05	−0.10*	−0.14†	0.23†	0.30†	0.28†	−0.07	−0.16†	0.21†	0.29†
Global index	−0.33†	0.11*	−0.23†	−0.35†	0.39†	0.40†	0.33†	−0.18†	−0.32†	0.30†	0.41†

EVAN

	n	Attention	Privacy	Information	Pain	Discomfort	Waiting	Global Index
Age*						‖	‖	‖
≤ 65	616	75 ± 23	70 ± 21	63 ± 22	73 ± 21	82 ± 19	82 ± 27	74 ± 14
> 65	172	79 ± 22	70 ± 21	67 ± 24	76 ± 19	88 ± 14	88 ± 22	78 ± 12
Sex*						‖		
Male	359	75 ± 22	70 ± 21	64 ± 20	75 ± 19	87 ± 15	84 ± 24	76 ± 12
Female	429	76 ± 22	70 ± 21	64 ± 23	71 ± 22	81 ± 21	82 ± 27	74 ± 15
ASA*					‖	§	‖	
I	385	75 ± 22	71 ± 21	65 ± 21	71 ± 21	82 ± 18	80 ± 27	74 ± 14
II–IV	400	76 ± 23	69 ± 21	63 ± 23	75 ± 20	85 ± 18	87 ± 24	76 ± 14
Heaviness					‖	‖		§
SP†								
Minor	269	75 ± 23	70 ± 21	63 ± 21	79 ± 17	87 ± 16	82 ± 26	76 ± 13
Average	304	75 ± 22	68 ± 21	63 ± 22	70 ± 21	81 ± 19	82 ± 28	73 ± 14
Major	62	78 ± 22	69 ± 20	64 ± 19	63 ± 24	80 ± 22	83 ± 26	73 ± 15
Patient status*					‖	‖		
Inpatient	678	76 ± 22	70 ± 21	64 ± 22	71 ± 21	83 ± 18	83 ± 26	75 ± 14
Outpatient	104	73 ± 24	71 ± 21	64 ± 21	84 ± 15	88 ± 18	83 ± 26	77 ± 13
Premedication‡				§	‖	‖	§	
No	97	73 ± 22	66 ± 20	60 ± 21	79 ± 18	89 ± 14	87 ± 24	76 ± 11
Yes	621	76 ± 22	70 ± 21	64 ± 22	71 ± 21	82 ± 19	82 ± 27	74 ± 14
Airway*					‖	‖	‖	§
Intubation	104	76 ± 23	70 ± 21	64 ± 22	69 ± 21	81 ± 19	81 ± 28	74 ± 15
LM	535	73 ± 23	71 ± 21	65 ± 23	77 ± 17	88 ± 15	89 ± 20	77 ± 13

EVAN

	n	Attention	Privacy	Information	Pain	Discomfort	Waiting	Global Index
Age*						‖	‖	‖
≤ 65	616	75 ± 23	70 ± 21	63 ± 22	73 ± 21	82 ± 19	82 ± 27	74 ± 14
> 65	172	79 ± 22	70 ± 21	67 ± 24	76 ± 19	88 ± 14	88 ± 22	78 ± 12
Sex*						‖		
Male	359	75 ± 22	70 ± 21	64 ± 20	75 ± 19	87 ± 15	84 ± 24	76 ± 12
Female	429	76 ± 22	70 ± 21	64 ± 23	71 ± 22	81 ± 21	82 ± 27	74 ± 15
ASA*					‖	§	‖	
I	385	75 ± 22	71 ± 21	65 ± 21	71 ± 21	82 ± 18	80 ± 27	74 ± 14
II–IV	400	76 ± 23	69 ± 21	63 ± 23	75 ± 20	85 ± 18	87 ± 24	76 ± 14
Heaviness					‖	‖		§
SP†								
Minor	269	75 ± 23	70 ± 21	63 ± 21	79 ± 17	87 ± 16	82 ± 26	76 ± 13
Average	304	75 ± 22	68 ± 21	63 ± 22	70 ± 21	81 ± 19	82 ± 28	73 ± 14
Major	62	78 ± 22	69 ± 20	64 ± 19	63 ± 24	80 ± 22	83 ± 26	73 ± 15
Patient status*					‖	‖		
Inpatient	678	76 ± 22	70 ± 21	64 ± 22	71 ± 21	83 ± 18	83 ± 26	75 ± 14
Outpatient	104	73 ± 24	71 ± 21	64 ± 21	84 ± 15	88 ± 18	83 ± 26	77 ± 13
Premedication‡				§	‖	‖	§	
No	97	73 ± 22	66 ± 20	60 ± 21	79 ± 18	89 ± 14	87 ± 24	76 ± 11
Yes	621	76 ± 22	70 ± 21	64 ± 22	71 ± 21	82 ± 19	82 ± 27	74 ± 14
Airway*					‖	‖	‖	§
Intubation	104	76 ± 23	70 ± 21	64 ± 22	69 ± 21	81 ± 19	81 ± 28	74 ± 15
LM	535	73 ± 23	71 ± 21	65 ± 23	77 ± 17	88 ± 15	89 ± 20	77 ± 13

EVAN

	n	Attention	Privacy	Information	Pain	Discomfort	Waiting	Global Index
Age*						‖	‖	‖
≤ 65	616	75 ± 23	70 ± 21	63 ± 22	73 ± 21	82 ± 19	82 ± 27	74 ± 14
> 65	172	79 ± 22	70 ± 21	67 ± 24	76 ± 19	88 ± 14	88 ± 22	78 ± 12
Sex*						‖		
Male								± 12
Fema								± 15
ASA*								
I								± 14
II–IV								± 14
Heaviness					‖	‖		§
SP†								
Minor	269	75 ± 23	70 ± 21	63 ± 21	79 ± 17	87 ± 16	82 ± 26	76 ± 13
Average	304	75 ± 22	68 ± 21	63 ± 22	70 ± 21	81 ± 19	82 ± 28	73 ± 14
Major	62	78 ± 22	69 ± 20	64 ± 19	63 ± 24	80 ± 22	83 ± 26	73 ± 15
Patient status*					‖	‖		
Inpatient	678	76 ± 22	70 ± 21	64 ± 22	71 ± 21	83 ± 18	83 ± 26	75 ± 14
Outpatient	104	73 ± 24	71 ± 21	64 ± 21	84 ± 15	88 ± 18	83 ± 26	77 ± 13
Premedication‡				§	‖	‖	§	
No	97	73 ± 22	66 ± 20	60 ± 21	79 ± 18	89 ± 14	87 ± 24	76 ± 11
Yes	621	76 ± 22	70 ± 21	64 ± 22	71 ± 21	82 ± 19	82 ± 27	74 ± 14
Airway*					‖	‖	‖	§
Intubation	104	76 ± 23	70 ± 21	64 ± 22	69 ± 21	81 ± 19	81 ± 28	74 ± 15
LM	535	73 ± 23	71 ± 21	65 ± 23	77 ± 17	88 ± 15	89 ± 20	77 ± 13

L'ambulatoire à lui seul n'améliore pas le vécu

LA SATISFACTION COMME CRITÈRE DE JUGEMENT PRINCIPAL

Illustration du caractère multidimensionnel du vécu

PremedX

- La prémédication améliore-t-elle le vécu?
- 1062 patients adultes en prospectif
- Toutes chirurgies sauf cardiaque, obstétrique et neuro
- Randomisation en 3 groupes: lorazepam, placebo, rien
- Critère de jugement principal: EVAN

Maurice-Szamburski 2015

PremedX

	EVAN-G Score, Mean (95% CI)[a]			P Value			P Value[c]	
	Lorazepam	No Premedication	Placebo	ANOVA	Adjusted ANOVA[b]	R^2	Lorazepam vs No Premedication	Lorazepam vs Placebo
Whole Population								
No. of patients	330	319	322					
Attention	74 (72-76)	77 (74-79)	75 (72-77)	.27	.12	0.03	.09	.77
Information	64 (61-66)	65 (63-67)	64 (62-67)	.54	.17	0.03	.74	.99
Privacy	67 (65-70)	68 (66-70)	66 (64-68)	.50	.17	0.04	.86	.17
Pain	68 (66-70)	66 (63-68)	63 (60-65)	.01	.02	0.10	.02	.001
Discomfort	83 (81-85)	81 (78-83)	81 (79-83)	.33	.14	0.09	.01	.21
Waiting	74 (71-77)	80 (77-83)	78 (75-81)	.01	.02	0.04	.01	.07
Global index[d]	72 (70-73)	73 (71-74)	71 (70- 73)	.38	.15	0.07	.91	.30

PremedX

	EVAN-G Score, Mean (95% CI)[a]			P Value			P Value[c]	
	Lorazepam	No Premedication	Placebo	ANOVA	Adjusted ANOVA[b]	R^2	Lorazepam vs No Premedication	Lorazepam vs Placebo
Whole Population								
No. of patients	330	319	322					
Attention	74 (72-76)	77 (74-79)	75 (72-77)	.27	.12	0.03	.09	.77
Information	64 (61-66)	65 (63-67)	64 (62-67)	.54	.17	0.03	.74	.99
Privacy	67 (65-70)	68 (66-70)	66 (64-68)	.50	.17	0.04	.86	.17
Pain	68 (66-70)	66 (63-68)	63 (60-65)	.01	.02	0.10	.02	.001
Discomfort	83 (81-85)	81 (78-83)	81 (79-83)	.33	.14	0.09	.01	.21
Waiting	74 (71-77)	80 (77-83)	78 (75-81)	.01	.02	0.04	.01	.07
Global index[d]	72 (70-73)	73 (71-74)	71 (70- 73)	.38	.15	0.07	.91	.30

PremedX

	EVAN-G Score, Mean (95% CI)[a]			P Value			P Value[c]	
	Lorazepam	No Premedication	Placebo	ANOVA	Adjusted ANOVA[b]	R^2	Lorazepam vs No Premedication	Lorazepam vs Placebo
Whole Population								
No. of patients	330	319	322					
Attention	74 (72-76)	77 (74-79)	75 (72-77)	.27	.12	0.03	.09	.77
Information	64 (61-66)	65 (63-67)	64 (62-67)	.54	.17	0.03	.74	.99
Privacy	67 (65-70)	68 (66-70)	66 (64-68)	.50	.17	0.04	.86	.17
Pain	68 (66-70)	66 (63-68)	63 (60-65)	.01	.02	0.10	.02	.001
Discomfort	83 (81-85)	81 (78-83)	81 (79-83)	.33	.14	0.09	.01	.21
Waiting	74 (71-77)	80 (77-83)	78 (75-81)	.01	.02	0.04	.01	.07
Global index[d]	72 (70-73)	73 (71-74)	71 (70- 73)	.38	.15	0.07	.91	.30

PremedX

	EVAN-G Score, Mean (95% CI)[a]			P Value			P Value[c]	
	Lorazepam	No Premedication	Placebo	ANOVA	Adjusted ANOVA[b]	R^2	Lorazepam vs No Premedication	Lorazepam vs Placebo
Whole Population								
No. of patients	330	319	322					
Attention	74 (72-76)	77 (74-79)	75 (72-77)	.27	.12	0.03	.09	.77
Information	64 (61-66)	65 (63-67)	64 (62-67)	.54	.17	0.03	.74	.99
Privacy	67 (65-70)	68 (66-70)	66 (64-68)	.50	.17	0.04	.86	.17
Pain	68 (66-70)	66 (63-68)	63 (60-65)	.01	.02	0.10	.02	.001
Discomfort	83 (81-85)	81 (78-83)	81 (79-83)	.33	.14	0.09	.01	.21
Waiting	74 (71-77)	80 (77-83)	78 (75-81)	.01	.02	0.04	.01	.07
Global index[d]	72 (70-73)	73 (71-74)	71 (70- 73)	.38	.15	0.07	.91	.30

PremedX

	EVAN-G Score, Mean (95% CI)[a]			P Value			P Value[c]	
	Lorazepam	No Premedication	Placebo	ANOVA	Adjusted ANOVA[b]	R^2	Lorazepam vs No Premedication	Lorazepam vs Placebo
Anxious Patients[e]								
No. of patients	87	57	87					
Attention	69 (64-74)	80 (76-85)	79 (75-83)	.001	.005	0.18	.007	.001
Information	60 (56-65)	66 (61-71)	62 (58-66)	.26	.12	0.08	.67	.71
Privacy	66 (62-70)	67 (62-73)	65 (61-69)	.79	.23	0.12	.79	.50
Pain	65 (60-69)	68 (62-74)	56 (51-61)	.003	.008	0.23	.77	.01
Discomfort	77 (73-82)	79 (75-84)	78 (75-82)	.83	.23	0.12	.90	.67
Waiting	73 (67-79)	76 (69-83)	80 (75-85)	.23	.12	0.13	.40	.02
Global index[d]	68 (65-72)	73 (69-77)	70 (67-72)	.18	.12	0.16	.39	.35

PremedX

	EVAN-G Score, Mean (95% CI)[a]			P Value			P Value[c]	
	Lorazepam	No Premedication	Placebo	ANOVA	Adjusted ANOVA[b]	R^2	Lorazepam vs No Premedication	Lorazepam vs Placebo
Anxious Patients[e]								
No. of patients	87	57	87					
Attention	69 (64-74)	80 (76-85)	79 (75-83)	.001	.005	0.18	.007	.001
Information	60 (56-65)	66 (61-71)	62 (58-66)	.26	.12	0.08	.67	.71
Privacy	66 (62-70)	67 (62-73)	65 (61-69)	.79	.23	0.12	.79	.50
Pain	65 (60-69)	68 (62-74)	56 (51-61)	.003	.008	0.23	.77	.01
Discomfort	77 (73-82)	79 (75-84)	78 (75-82)	.83	.23	0.12	.90	.67
Waiting	73 (67-79)	76 (69-83)	80 (75-85)	.23	.12	0.13	.40	.02
Global index[d]	68 (65-72)	73 (69-77)	70 (67-72)	.18	.12	0.16	.39	.35

PremedX

	EVAN-G Score, Mean (95% CI)[a]			P Value			P Value[c]	
	Lorazepam	No Premedication	Placebo	ANOVA	Adjusted ANOVA[b]	R^2	Lorazepam vs No Premedication	Lorazepam vs Placebo
Anxious Patients[e]								
No. of patients	87	57	87					
Attention	69 (64-74)	80 (76-85)	79 (75-83)	.001	.005	0.18	.007	.001
Information	60 (56-65)	66 (61-71)	62 (58-66)	.26	.12	0.08	.67	.71
Privacy	66 (62-70)	67 (62-73)	65 (61-69)	.79	.23	0.12	.79	.50
Pain	65 (60-69)	68 (62-74)	56 (51-61)	.003	.008	0.23	.77	.01
Discomfort	77 (73-82)	79 (75-84)	78 (75-82)	.83	.23	0.12	.90	.67
Waiting	73 (67-79)	76 (69-83)	80 (75-85)	.23	.12	0.13	.40	.02
Global index[d]	68 (65-72)	73 (69-77)	70 (67-72)	.18	.12	0.16	.39	.35

PremedX

	EVAN-G Score, Mean (95% CI)[a]			P Value			P Value[c]	
	Lorazepam	No Premedication	Placebo	ANOVA	Adjusted ANOVA[b]	R^2	Lorazepam vs No Premedication	Lorazepam vs Placebo
Anxious Patients[e]								
No. of patients	87	57	87					
Attention	69 (64-74)	80 (76-85)	79 (75-83)	.001	.005	0.18	.007	.001
Information	60 (56-65)	66 (61-71)	62 (58-66)	.26	.12	0.08	.67	.71
Privacy	66 (62-70)	67 (62-73)	65 (61-69)	.79	.23	0.12	.79	.50
Pain	65 (60-69)	68 (62-74)	56 (51-61)	.003	.008	0.23	.77	.01
Discomfort	77 (73-82)	79 (75-84)	78 (75-82)	.83	.23	0.12	.90	.67
Waiting	73 (67-79)	76 (69-83)	80 (75-85)	.23	.12	0.13	.40	.02
Global index[d]	68 (65-72)	73 (69-77)	70 (67-72)	.18	.12	0.16	.39	.35

PremedX

Postoperative Day 1 Outcomes					
Amnesia, No. (%)	79 (24)	18 (6)	18 (6)	<.001	<.001
Change in visual analog scale score, mean (95% CI)[c]					
Pain	−8.0 (−11.8 to 4.3)	−6.6 (−10.7 to 2.6)	−7.8 (−11.7 to 3.9)	.88	.99
Quality of sleep	6.4 (2.5 to 10.3)	18.1 (13.9 to 22.3)	17.8 (13.6 to 22.0)	<.001	.001
Well-being	3.9 (0.5 to 7.3)	5.8 (2.7 to 8.9)	4.1 (0.9 to 7.4)	.72	.99
Anxiolytic use, No. (%)	12 (4)	14 (4)	12 (4)	0.37	
Nausea or vomiting, No. (%)	50 (15)	47 (15)	50 (16)	0.43	
Perambulation, No. (%)	270 (82)	268 (84)	269 (84)	0.35	
Eating, No. (%)	308 (93)	298 (93)	302 (94)	0.39	
Urinary catheter, No. (%)	29 (9)	21 (7)	23 (7)	0.43	
Gastric tube, No. (%)	2 (1)	5 (2)	2 (1)	0.15	
Morphine use, No. (%)	30 (9)	19 (6)	26 (8)	0.30	
Postoperative complications, No. (%)[b]	5 (2)	8 (3)	9 (3)	0.37	

PremedX

Postoperative Day 1 Outcomes					
Amnesia, No. (%)	79 (24)	18 (6)	18 (6)	<.001	<.001
Change in visual analog scale score, mean (95% CI)[c]					
Pain	−8.0 (−11.8 to 4.3)	−6.6 (−10.7 to 2.6)	−7.8 (−11.7 to 3.9)	.88	.99
Quality of sleep	6.4 (2.5 to 10.3)	18.1 (13.9 to 22.3)	17.8 (13.6 to 22.0)	<.001	.001
Well-being	3.9 (0.5 to 7.3)	5.8 (2.7 to 8.9)	4.1 (0.9 to 7.4)	.72	.99
Anxiolytic use, No. (%)	12 (4)	14 (4)	12 (4)	0.37	
Nausea or vomiting, No. (%)	50 (15)	47 (15)	50 (16)	0.43	
Perambulation, No. (%)	270 (82)	268 (84)	269 (84)	0.35	
Eating, No. (%)	308 (93)	298 (93)	302 (94)	0.39	
Urinary catheter, No. (%)	29 (9)	21 (7)	23 (7)	0.43	
Gastric tube, No. (%)	2 (1)	5 (2)	2 (1)	0.15	
Morphine use, No. (%)	30 (9)	19 (6)	26 (8)	0.30	
Postoperative complications, No. (%)[b]	5 (2)	8 (3)	9 (3)	0.37	

COMMENT FAIRE ?

En pratique

COMMENT FAIRE ?

Utiliser un questionnaire fourni par les tutelles ?

Utiliser un questionnaire validé dans la littérature ?

COMMENT FAIRE ?

Utiliser un questionnaire fourni par les tutelles ?

Utiliser un questionnaire validé dans la littérature ?

APPROCHE ADMINISTRATIVE

- Questionnaire de sortie obligatoire depuis 1974

  Décret 74-27, Janv. 1974

- Evaluation de la satisfaction obligatoire depuis 1996

  Ordonnance 96-346, Avr. 1996

- Critère d'accréditation HAS

  Référence 51, manuel d'accréditation

➡ Antérieur au développement des questionnaires validés

e-SATIS

- Indicateurs Pour l'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins
- Sous l'égide de l'Agence Technique de l'Information sur l'Hospitalisation
- Mise en place nationale par la HAS depuis Janvier 2015
- Dispositif étendu à l'ambulatoire courant 2017

➡ Objectif = comparer les établissements

HAS - e-Satis - Scopesante 2016

e-Satis 2016
Questionnaire

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

e-Satis

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
MINISTÈRE DES AFFAIRES SOCIALES ET DE LA SANTÉ

Bienvenue sur le site e-Satis

Dispositif national de mesure de la satisfaction du patient hospitalisé

Madame, Monsieur,

Suite à votre séjour dans le service de notre établissement, nous souhaitons recueillir votre opinion sur votre hospitalisation.
Ce questionnaire est totalement anonyme et ne vous prendra que quelques minutes.
Vos réponses sont importantes car elles permettront d'améliorer la qualité de notre service aux patients.

Ce dispositif de mesure de la satisfaction est national. Il est mis en place par la Haute Autorité de Santé et les résultats de tous les établissements seront diffusés sur le site internet Scope Santé.

Si vous êtes d'accord pour répondre au questionnaire, cliquez sur le bouton ci-dessous (bouton actif pendant 12 semaines après votre sortie) :

Commencer le questionnaire

Votre Accueil

Merci d'indiquer votre appréciation à l'aide des échelles proposées ci-dessous

Que pensez-vous de l'accessibilité de l'établissement de santé (transport, parking, signalétique) ?

O Mauvaise ◯ Faible ◯ Moyenne ◯ Bonne ◯ Excellente

Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis

Que pensez-vous de l'accueil réservé par le personnel administratif lors de votre admission (admission / bureau des entrées) ?

O Mauvais ◯ Faible ◯ Moyen ◯ Bon ◯ Excellent

Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis

Que pensez-vous de l'accueil dans le(s) service(s) de soins (service des Urgences exclu) ?

O Mauvais ◯ Faible ◯ Moyen ◯ Bon ◯ Excellent

Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis

Que pensez-vous de l'identification (badge, présentation, ...) des personnes travaillant dans le(s) service(s) de soins (médecins, infirmiers(es), aide-soignants(es)...) ?

O Mauvaise ◯ Faible ◯ Moyenne ◯ Bonne ◯ Excellente

Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis

Avez-vous reçu un livret d'accueil pour les patients ?

O Oui ◯ Non ◯ Je ne me souviens plus

Que pensez-vous de la clarté des informations contenues dans le livret d'accueil pour les patients ?

O Mauvaise ◯ Faible ◯ Moyenne ◯ Bonne ◯ Excellente

Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis

Avez-vous été informé(e) de l'existence des représentants d'usagers dans l'établissement ?

O Oui ◯ Non

Chambre Et Repas

Merci d'indiquer votre appréciation à l'aide des échelles proposées ci-dessous

Vous étiez dans une chambre ?

○ Simple ○ Double

Que pensez-vous du confort de votre chambre ?

○ Mauvais ○ Faible ○ Moyen ○ Bon ○ Excellent

Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis

Que pensez-vous de la propreté de votre chambre ?

○ Mauvaise ○ Faible ○ Moyenne ○ Bonne ○ Excellente

Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis

Que pensez-vous de la température de votre chambre ?

○ Mauvaise ○ Faible ○ Moyenne ○ Bonne ○ Excellente

Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis

Que pensez-vous du calme et de la tranquillité de votre chambre ?

○ Mauvais ○ Faible ○ Moyen ○ Bon ○ Excellent

Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis

Avez-vous pris un repas pendant votre hospitalisation ?

○ Oui ○ Non

Que pensez-vous de la qualité des repas qui vous ont été servis ?

○ Mauvaise ○ Faible ○ Moyenne ○ Bonne ○ Excellente

Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis

Que pensez-vous de la variété des plats ?

○ Mauvaise ○ Faible ○ Moyenne ○ Bonne ○ Excellente

Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis

Opinion Générale Sur Votre Hospitalisation

Merci d'indiquer votre appréciation à l'aide des échelles proposées ci-dessous

Quelle est votre opinion générale sur l'ensemble de votre séjour (accueil, prise en charge, chambre et repas, sortie) ?

○ Mauvais ○ Faible ○ Moyen ○ Bon ○ Excellent

Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis

Recommanderiez-vous cet établissement de santé à vos amis ou membres de votre famille s'ils devaient être hospitalisés pour la même raison que vous ?

○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5

1 signifie « Certainement pas » et 5 signifie « Certainement »

Si vous deviez être à nouveau hospitalisé pour la même raison, reviendriez-vous dans cet établissement ?

○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5

1 signifie « Certainement pas » et 5 signifie « Certainement »

Pour Finir, Informations Vous Concernant

Merci d'indiquer votre appréciation à l'aide des échelles proposées ci-dessous

Comment vous sentez-vous aujourd'hui par rapport au jour de votre admission ?

○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5

1 signifie « Beaucoup plus mal » et 5 signifie « Beaucoup mieux »

Sur une échelle de 1 à 7, quel est votre niveau de satisfaction sur la vie en général ?

○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7

1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait et 7 signifie que vous êtes très satisfait. Les notes intermédiaires servent à nuancer votre jugement

COMMENT FAIRE ?

Utiliser un questionnaire fourni par les tutelles ?

Utiliser un questionnaire validé dans la littérature ?

COMMENT FAIRE ?

Utiliser un questionnaire fourni par les tutelles ?

Utiliser un questionnaire validé dans la littérature ?

COMMENT FAIRE ?

- Utiliser un questionnaire validé en France = EVAN
- Ne pas le modifier
- Garantir l’anonymat au patient
- Privilégier l’auto-remplissage
- Faire intervenir un opérateur indépendant

masatisfaction.org

masatisfaction.org

- Site internet
- Open access
- Gratuit

masatisfaction.org

- Site internet
- Open access
- **Gratuit**

masatisfaction.org

- Site internet
- Open access
- **Gratuit**
  - ➡ Questionnaires validés, EVAN-G et EVAN-LR
    - ✓ Score par dimension
    - ✓ Index global de satisfaction

masatisfaction.org

- ✓ En ligne …

masatisfaction.org

- Contenu
- Ergonomie
- Accessibilité
- Compatibilité
- Sécurité

masatisfaction.org

➡ Contenu

Contenu validé dans la littérature

ANESTHESIOLOGY
The Journal of the American Society of Anesthesiologists, Inc.

- Questionnaire EVAN-G

- Questionnaire EVAN-LR

masatisfaction.org

- Ergonomie

Programmation HTML5

Accessible à n’importe quel utilisateur depuis internet, sans installation

masatisfaction.org

➡ Accessibilité

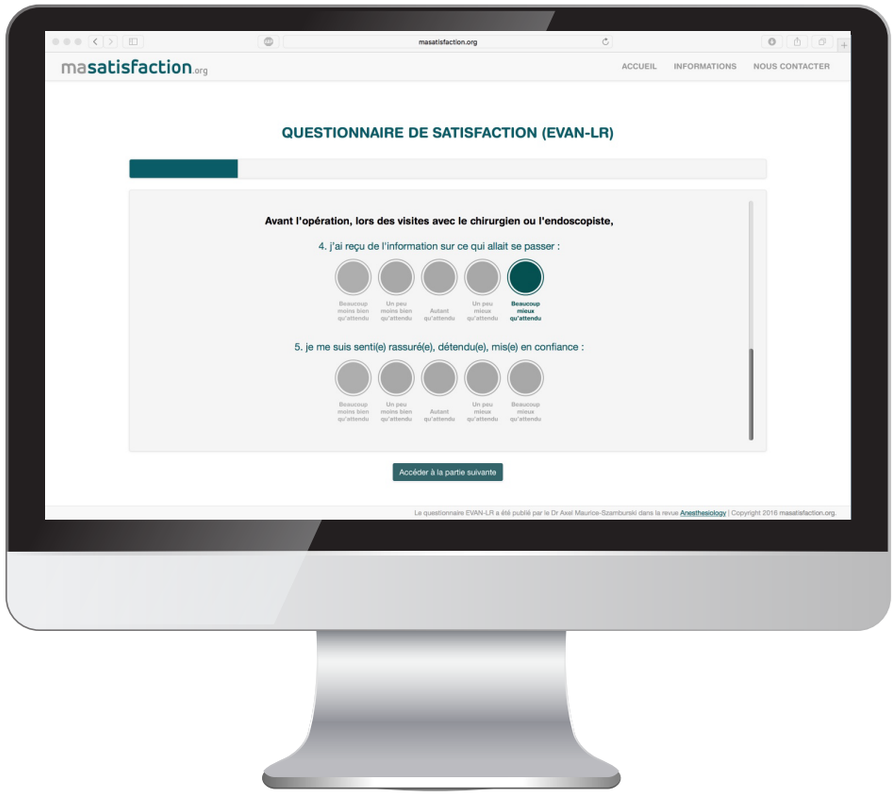
Quelles que soient les capacités de l'internaute, son équipement ou son mode de consultation

+ Tutoriels vidéo pour les utilisateurs novices en système informatique

masatisfaction.org

➡ Compatibilité

Site compatible multi-devices



masatisfaction.org

➡ Sécurité

Anonymat de l’utilisateur garanti

Aucune donnée mémorisée

Pas de cookie

Pas de publicité

masatisfaction.org

masatisfaction.org