

# ENQUETE SATISFACTION PATIENT SUR LE DISPOSITIF D'ANNONCE

Les recommandations du Plan cancer III préconisent de faire évoluer les PPS, PPAC, vers des outils de l'interface ville-hôpital (action 2.2), de s'assurer d'une orientation adéquate vers les soins de support pour tous les malades (action 7.6), de rendre accessible aux malades et aux proches une information adaptée (action 7.13).  
Le 3C Paca Alpes Nord choisit l'enquête satisfaction comme méthode pour participer à l'analyse du ressenti des patients permettant une amélioration de la prise en charge.

Mme Lhuilier C. ; Dr Bedu A. ; Dr Guillem O. ; Mme Mesnard R. ; Dr Oddou S. ; Dr Peneau M. (3C Paca Alpes Nord)

## Objectifs :

- ✓ Apprécier l'information fournie par la Cs médicale et paramédicale de l'annonce
- ✓ Ajuster les réponses aux attentes des patients vis-à-vis des soins de support

## Méthodologie :

- ✓ **Information** donnée sur la mise en place de l'enquête aux équipes des 4 établissements (public/privé) du 3C Paca Alpes Nord : HDJ, Médecine, Pneumologie, Onco-gériatrie, Chirurgie (digestive, gynécologique, urologique)
- ✓ **Inclusion** : tout patient en phase initiale ou de rechute présenté en RCP
- ✓ **Echantillon** pondéré à l'activité respective des 4 Ets : 100 questionnaires remis par les IDE d'annonce
- ✓ Retour des questionnaires dans boîtes aux lettres internes ou par courrier affranchi
- ✓ Analyse des données générée par le service Qualité du CHICAS



Cs d'annonce médicale			
	Très satisfaisante	Satisfaisante	Insatisfaisante
■ l'information fournie par le médecin pendant la consultation vous paraît-elle satisfaisante	84%	14%	2%
■ Avez-vous pu poser les questions que vous souhaitiez	80%	16%	4%
■ Avez-vous eu des réponses satisfaisantes	81,60%	16,30%	2%

PPS  
remis

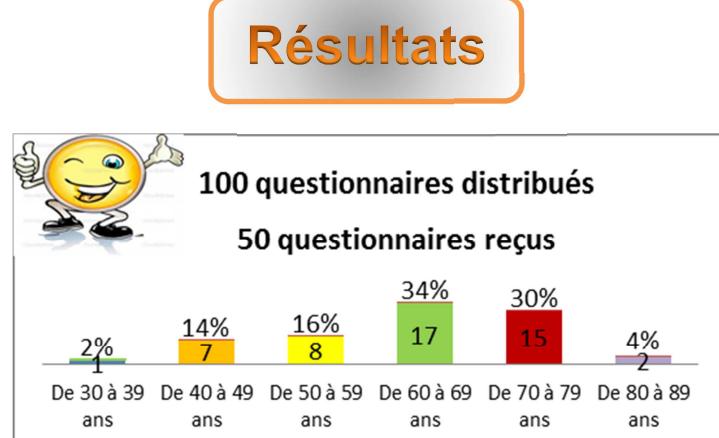
- OUI 82.4%
- NON 17.6%

Carnet de liaison ville hôpital remis

- OUI 94.3%
- NON 19.4%

Compréhension parcours de soins

- OUI 94.3%
- NON 5.7%



Cs d'annonce para-médicale (IDE)		
	OUI	NON
■ Avez-vous bénéficié d'une Cs d'annonce IDE ?	86,40%	13,60%
■ Vous a-t-on orienté vers d'autres professionnels ?	79,50%	20,50%

- Assistante sociale  
55.2
- Psychologue  
65.5
- Acupuncteur  
58.6
- Activité physique  
17.2
- Diététicienne  
34.5
- Stomathérapeute  
6.9
- Homéopathe  
41.4
- EMSP/Algologie  
3.4

- La Cs avec l'oncologue m'a permis de prendre conscience de plusieurs choses, auparavant laissées de coté
- Sentiment d'être pris en charge et en confiance
- Environnement de l'acte purement médical est bienveillant. On sent la volonté d'une approche globale de la santé

- C'est plutôt lui qui m'a parlé
- Manque de coordination sur la mise en place du traitement
- Quelques fois des hospitalisations prolongées sans soins

## CONCLUSION

- ✓ Pour le patient, la Cs d'annonce est satisfaisante en terme d'information et d'écoute
- ✓ Ces constatations nous amènent au projet d'une enquête de satisfaction auprès des soignants intra/extr'établissement
- ✓ Le positionnement du 3C inter-établissement, induit une dynamique positive dans la qualité de la prise en charge

### Cette consultation vous a-t-elle permis :

- 100% • d'avoir des informations sur les traitements et complications ?
- 88.6% • de parler des conséquences engendrées par la maladie dans votre vie personnelle ?
- 100% • de vous sentir écouté dans un moment de vie difficile ?