

Enquête de perception patients



Année 2021

3C Vesoul - Lure - Luxeuil

Vendredi 9 décembre 2022

-

Arc-et-Senans

Présentation de l'enquête

- ✓ Objectifs
- ✓ Méthodologie
- ✓ Résultats
- ✓ Commentaires et analyses

Objectifs

- ✓ Améliorer la prise en charge des patients atteints du cancer
- ✓ Recueillir les appréciations et les commentaires sur le parcours de soin.

Méthodologie

- ✓ Élaboration du questionnaire
- ✓ Listing de base
- ✓ Répartition par service
- ✓ Diffusion, collecte

Le listing de base

- ✓ Critères : dossiers patients présentés en RCP digestive, pneumologique, sénologique, urologique, hématologique au CHRU de Besançon du 01.01.2021 au 31.12.2021.

Diffusion - collecte

- ✓ 696 585 questionnaires envoyés en 2020, 512 patients en 2019)
questionnaires envoyés par courrier postal à partir du
27/06/2022
- ✓ Enveloppe retour jointe
- ✓ Date limite de retour fixée au 10/08/2022
- ✓ Date de clôture de recueil des données le 28/09/2022

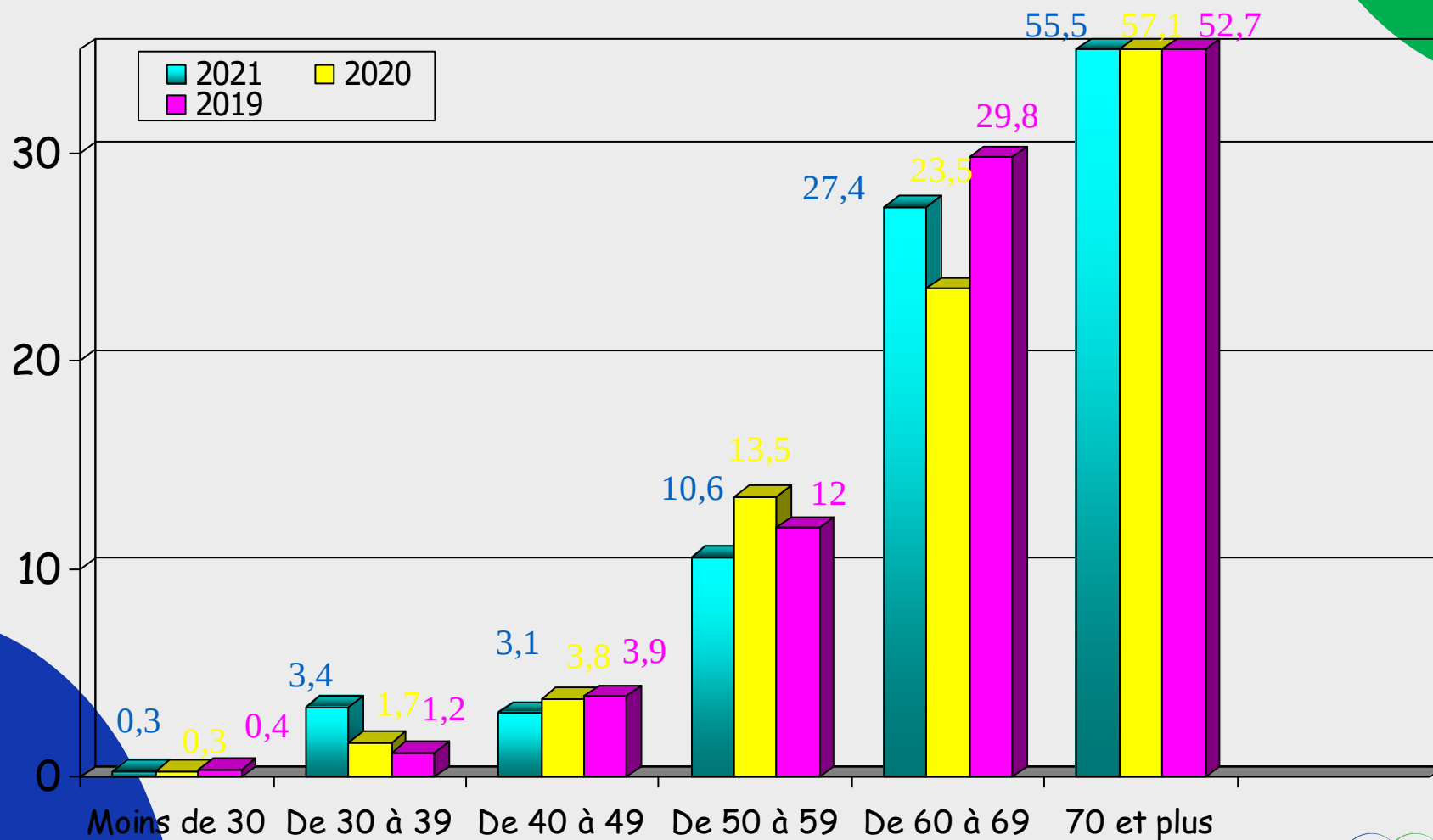
Résultats

297 (**295**) (**233**) questionnaires ont été
retournés soit un taux de participation de
42,67%
(**50,42%** pour 2020) (**45,50%** pour 2019).

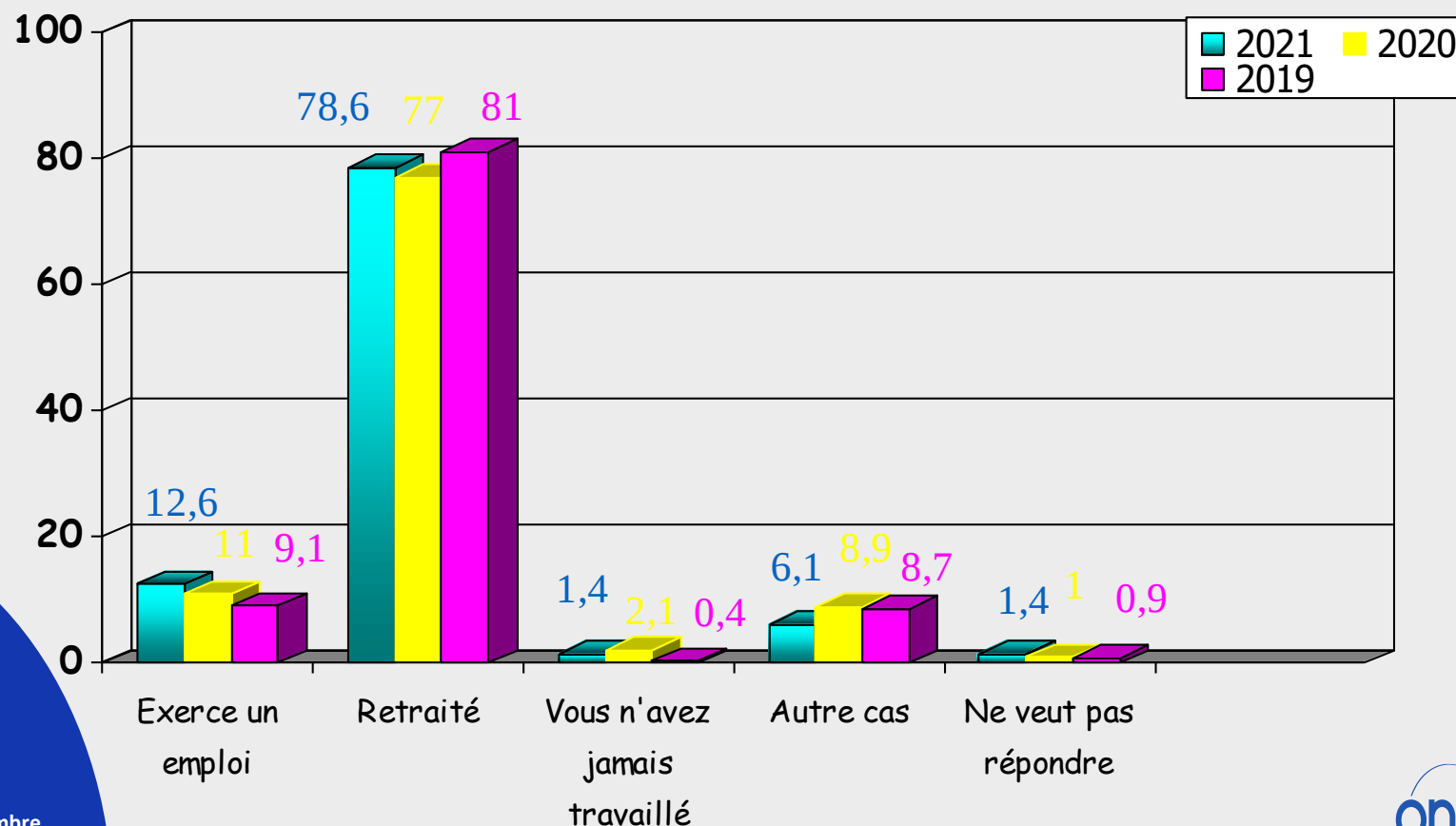
Renseignements - Signalétique

- ✓ Hommes : 59,9% (57,9%) (54,5%)
- ✓ Femmes : 40,1% (42,1%) (45,5%)

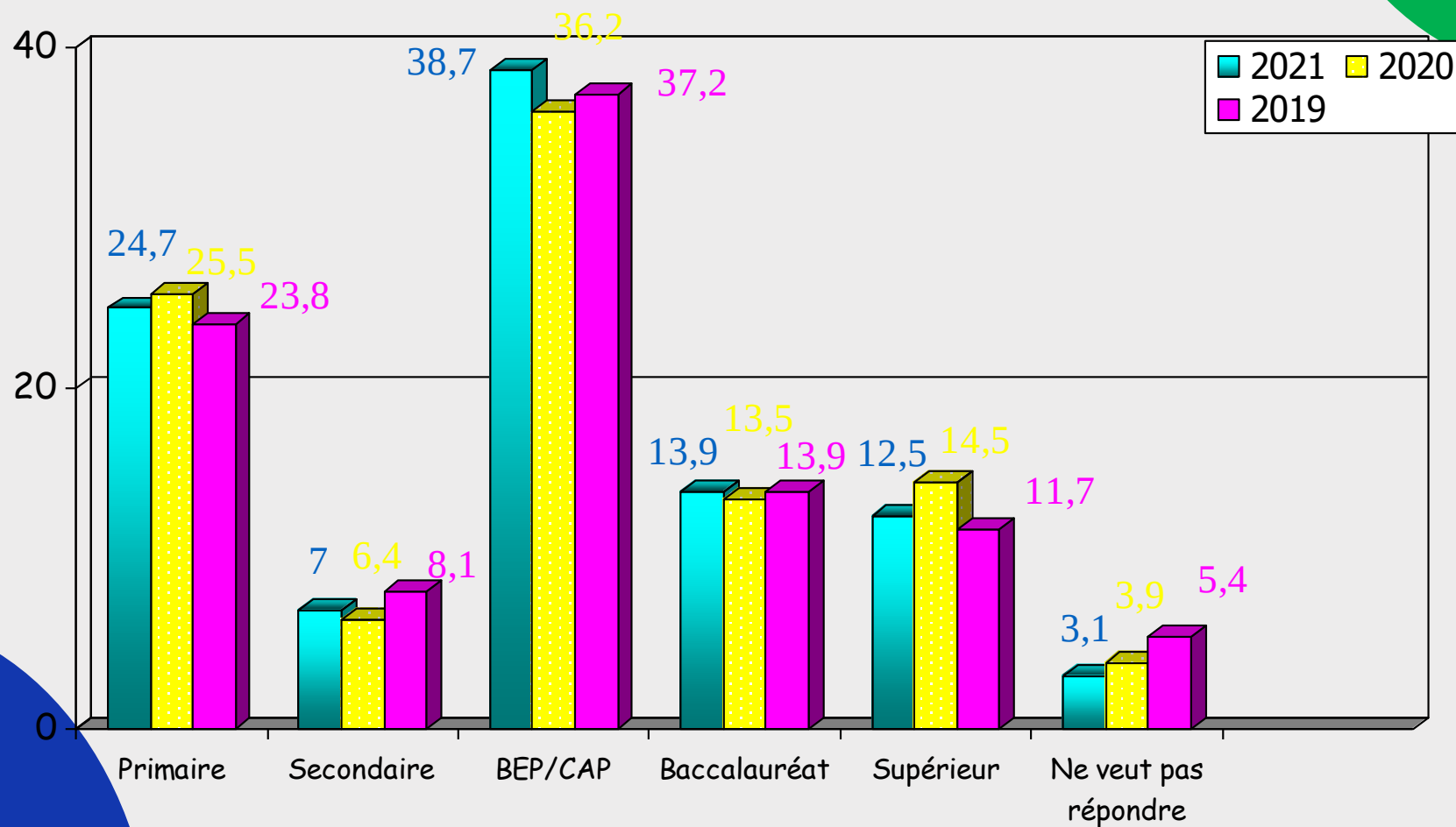
2. Quel est votre âge :



Situation professionnelle actuelle :



Niveau d'étude :



Historique de la maladie

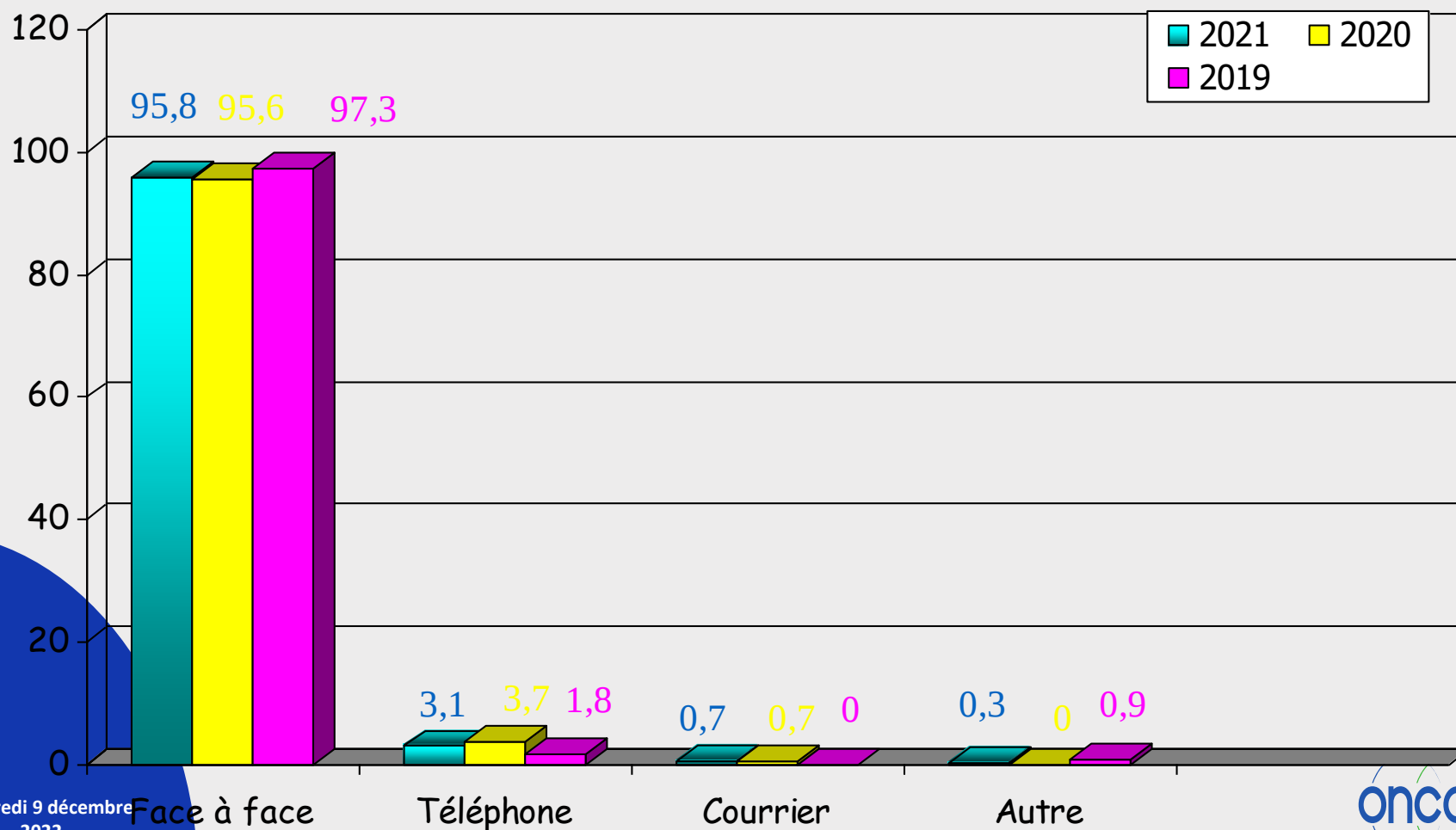
—

Prise en charge

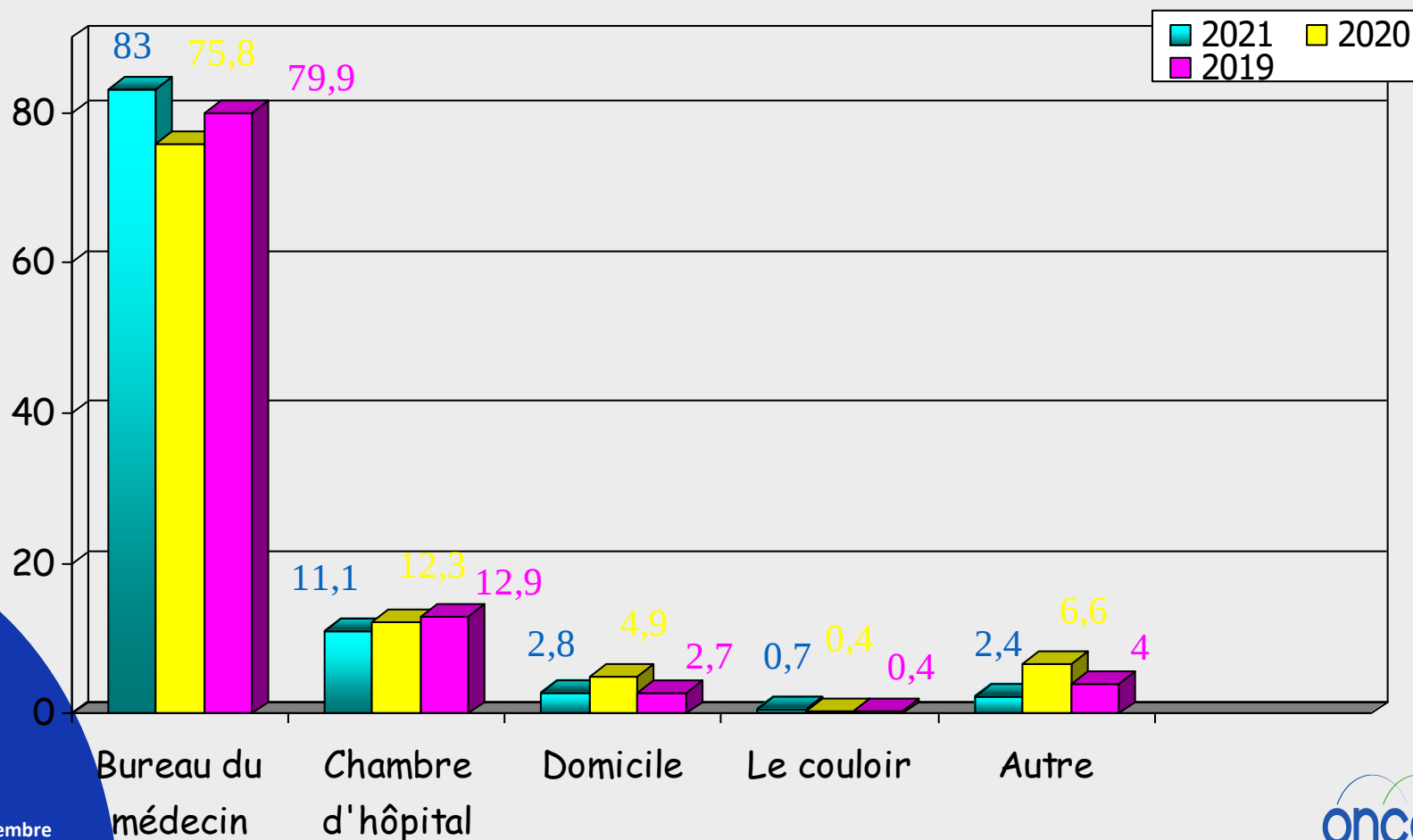
Quel est le premier médecin qui vous a informé du diagnostic de cancer :

	2021	2020	2019
Votre médecin traitant	24,4%	20,7%	21,7%
Un autre médecin généraliste	1,4%	0,3%	0,4%
Un médecin spécialiste en ville	8,9%	8,2%	12,4%
Un médecin spécialiste de l'hôpital	<u>59,8%</u>	<u>64,6%</u>	<u>60,6%</u>
Un médecin spécialiste d'un autre hôpital ou clinique	5,5%	6,1%	4,9%

L'annonce de votre diagnostic s'est elle effectuée :



Pouvez-vous m'indiquer le lieu d'annonce de votre diagnostic :



Autres

- Cabine de déshabillage au scanner de l'hôpital de Vesoul
- Cabinet de Radiologie
- Salle de réveil, après une coloscopie
- Salle de coloscopie
- Salle de mammographie

Lors de l'annonce de votre diagnostic, diriez-vous que ce médecin était :

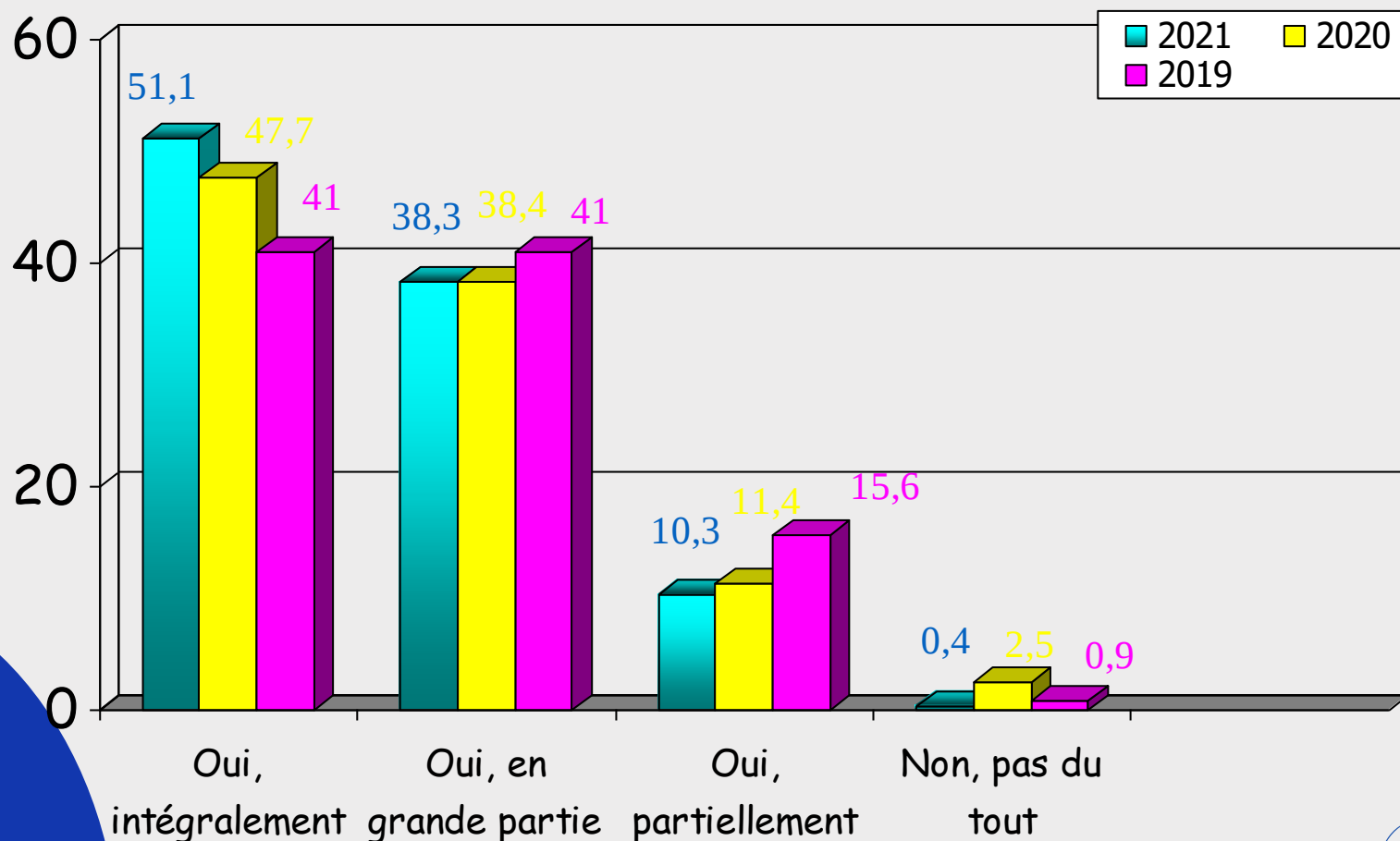
	2021	
	Oui	Non
Suffisamment à l'écoute	97,7%	2,3%
A consacré suffisamment de temps	95,6%	4,4%
A répondu à toutes vos questions	95,6%	4,4%
Compréhensible	97,6%	2,4%
A agi avec tact	94%	6%

2020		2019	
Oui	Non	Oui	Non
97,2%	2,8%	96,8%	3,2%
95,3%	4,7%	95,1%	4,9%
96,2%	3,8%	96,3%	3,7%
98,5%	1,5%	97,1%	2,9%
96,2%	3,8%	94%	6%

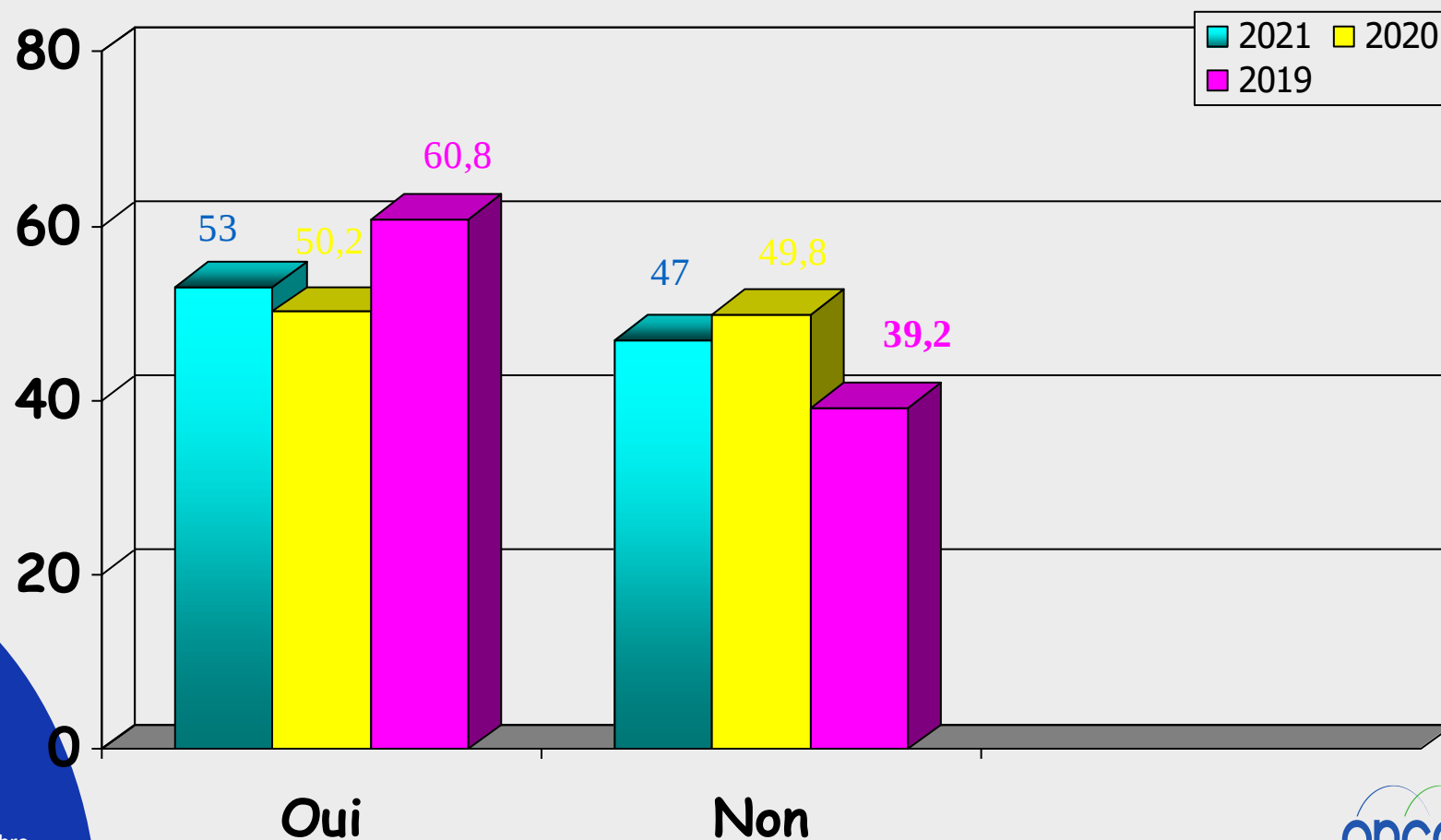
A cette occasion, le médecin vous a-t-il donné des informations sur :

	2021		2020		2019	
	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
Votre maladie	97,5%	2,5%	97,8%	2,2%	96,3%	3,7%
Votre traitement	89,1%	10,9%	88,7%	11,3%	86,7%	13,3%
Les effets secondaires du traitement	77,6%	22,4%	76%	24%	68,2%	31,8%
L'organisation de votre prise en charge	86,7%	13,3%	87%	13%	81,9%	18,1%
Les associations de patients	29,3%	70,7%	31,9%	68,1%	31,3%	68,8%
La consultation auprès d'une infirmière	38%	62%	39,2%	60,8%	42,9%	57,1%
Les possibilités de soutien psychologique	44,2%	55,8%	56,8%	43,2%	50,9%	49,1%

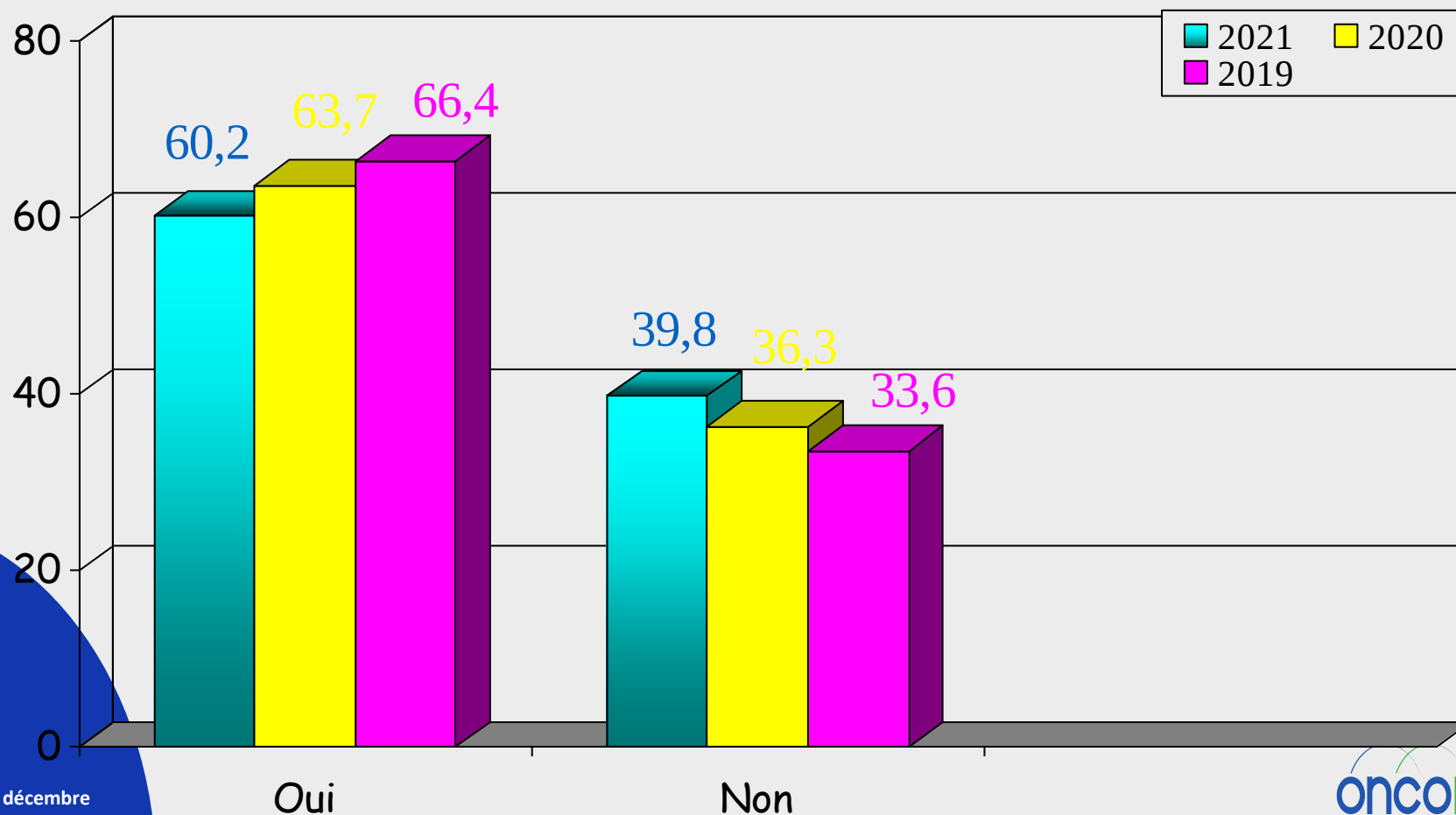
Avez-vous compris ces informations ?



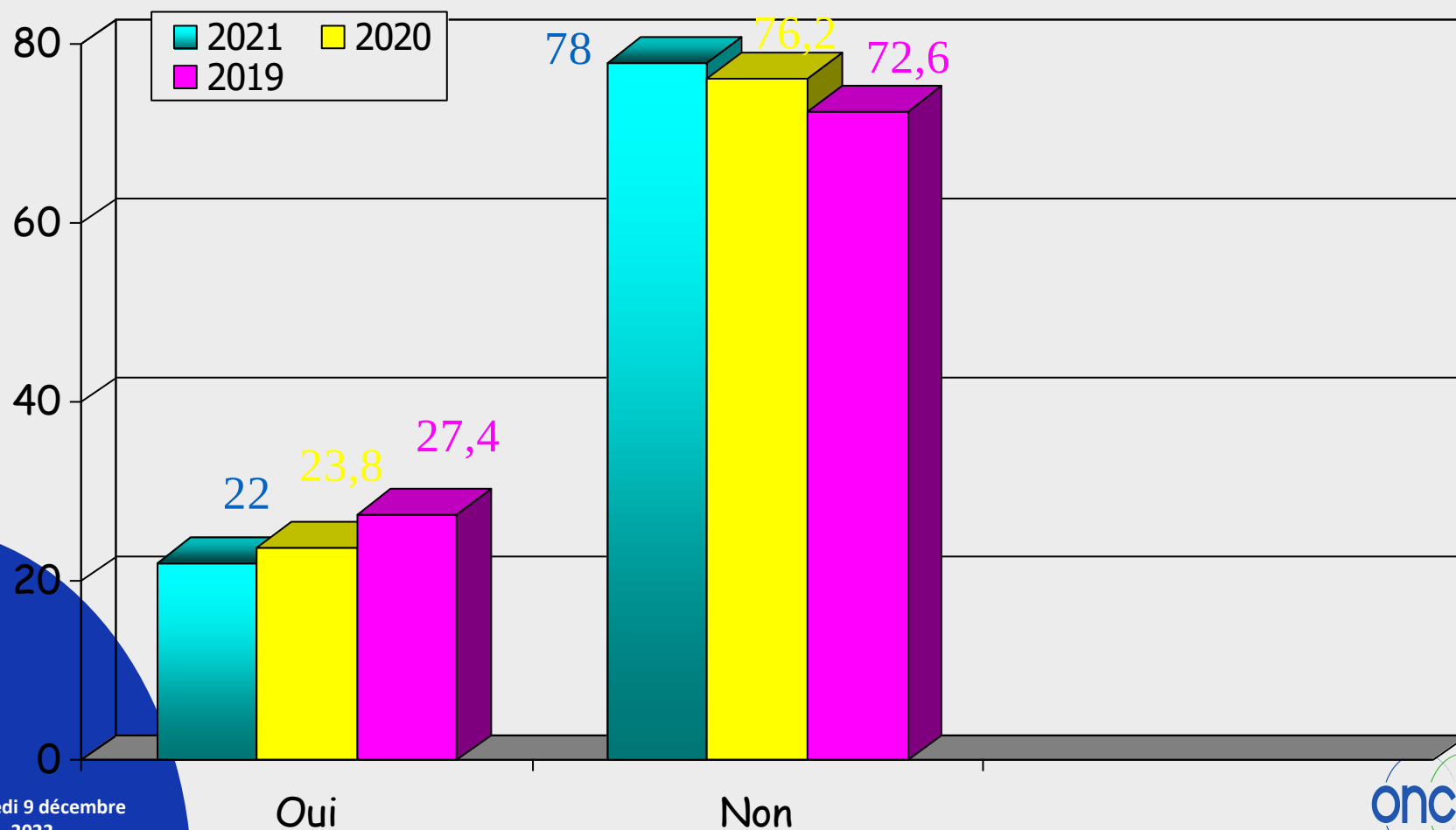
Lors de l'annonce de votre diagnostic, étiez-vous accompagné ?



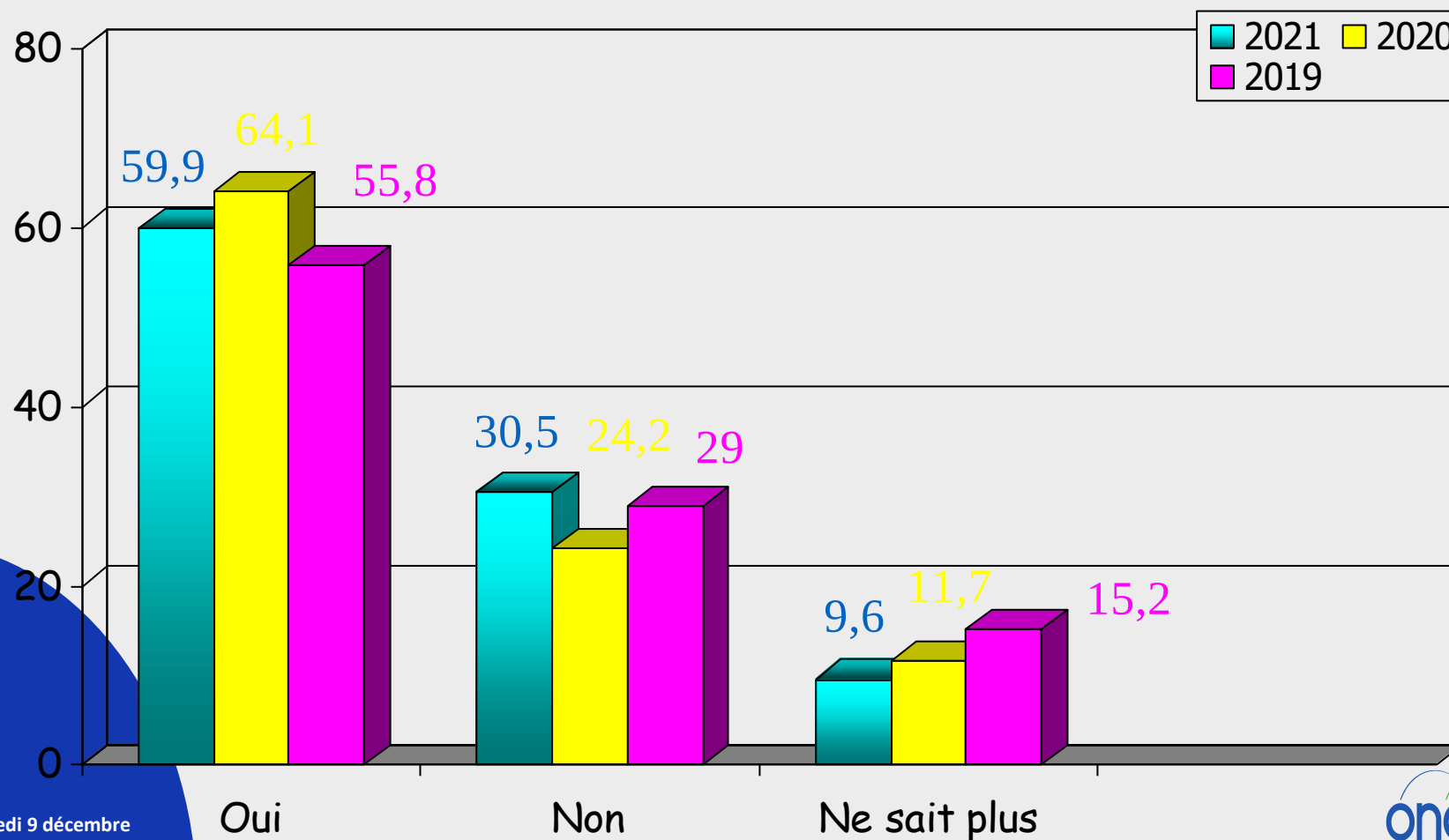
Avez-vous eu une 2^o consultation médicale pour poser des questions sur votre maladie et sa prise en charge ?



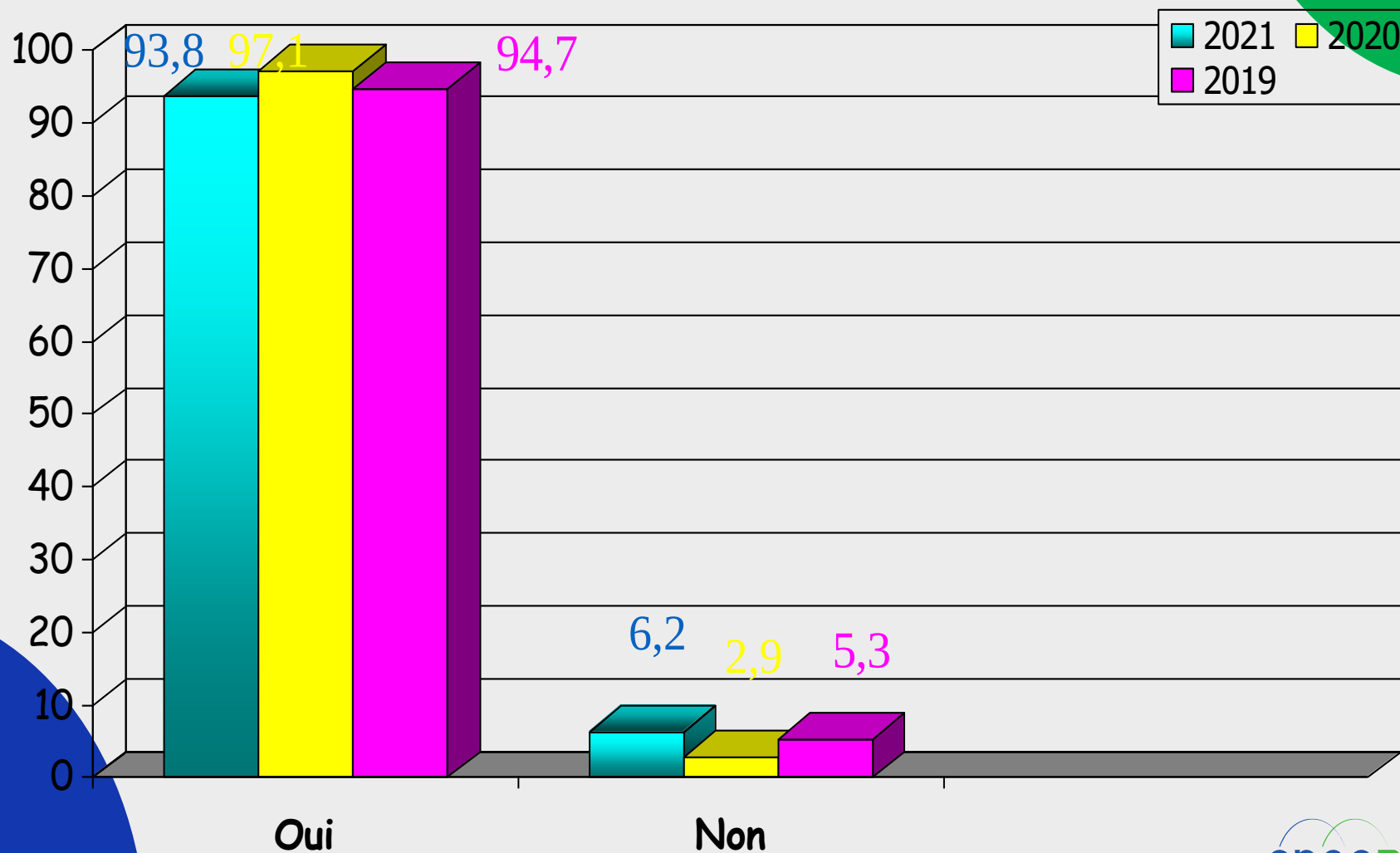
Auriez-vous souhaité une 2^o consultation médicale après l'annonce de ce diagnostic ?



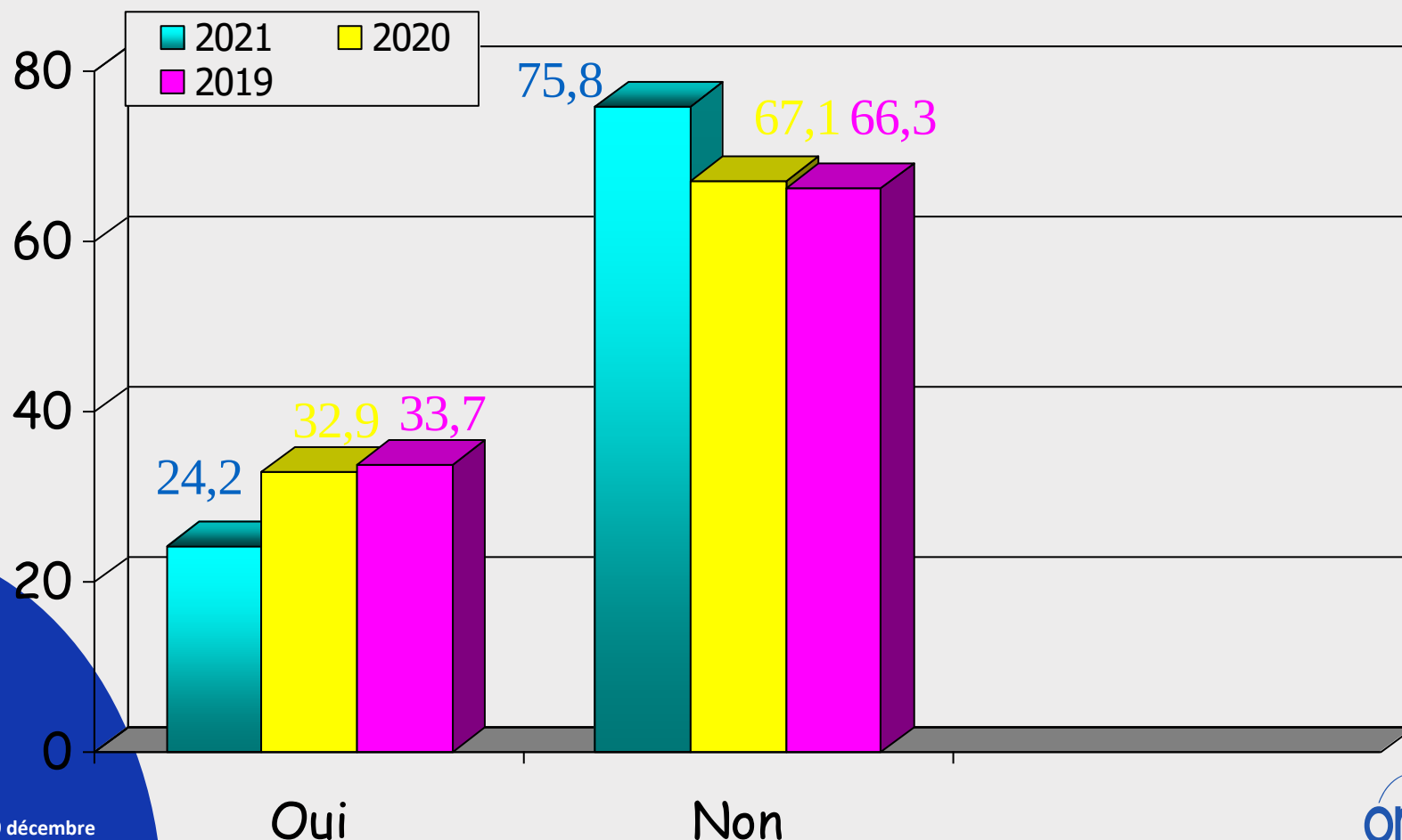
Vous a t-on remis un Programme Personnalisé de Soins (PPS) lors de la 1[°] ou 2[°] consultation ?



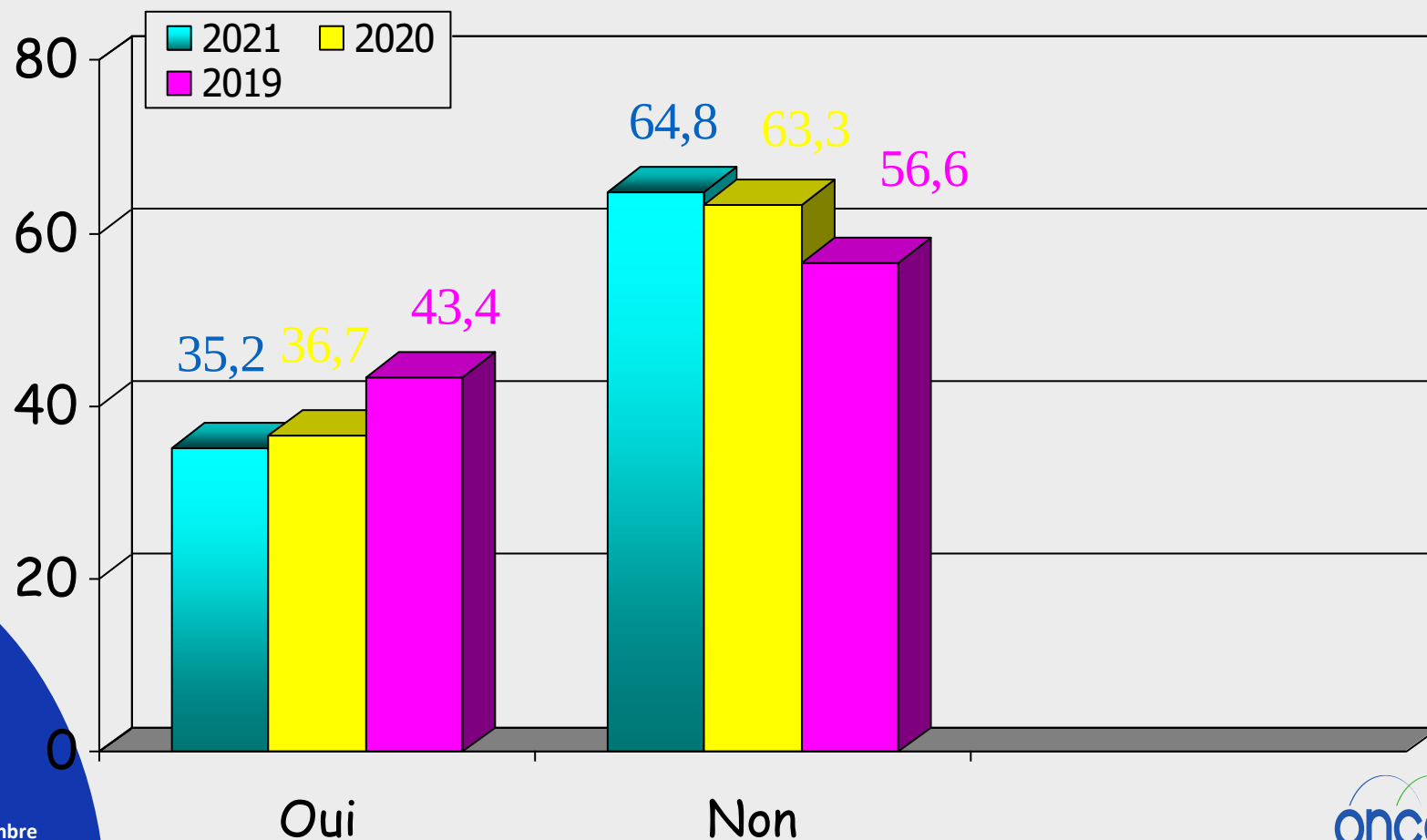
Si oui, ce document vous a t-il été utile ?



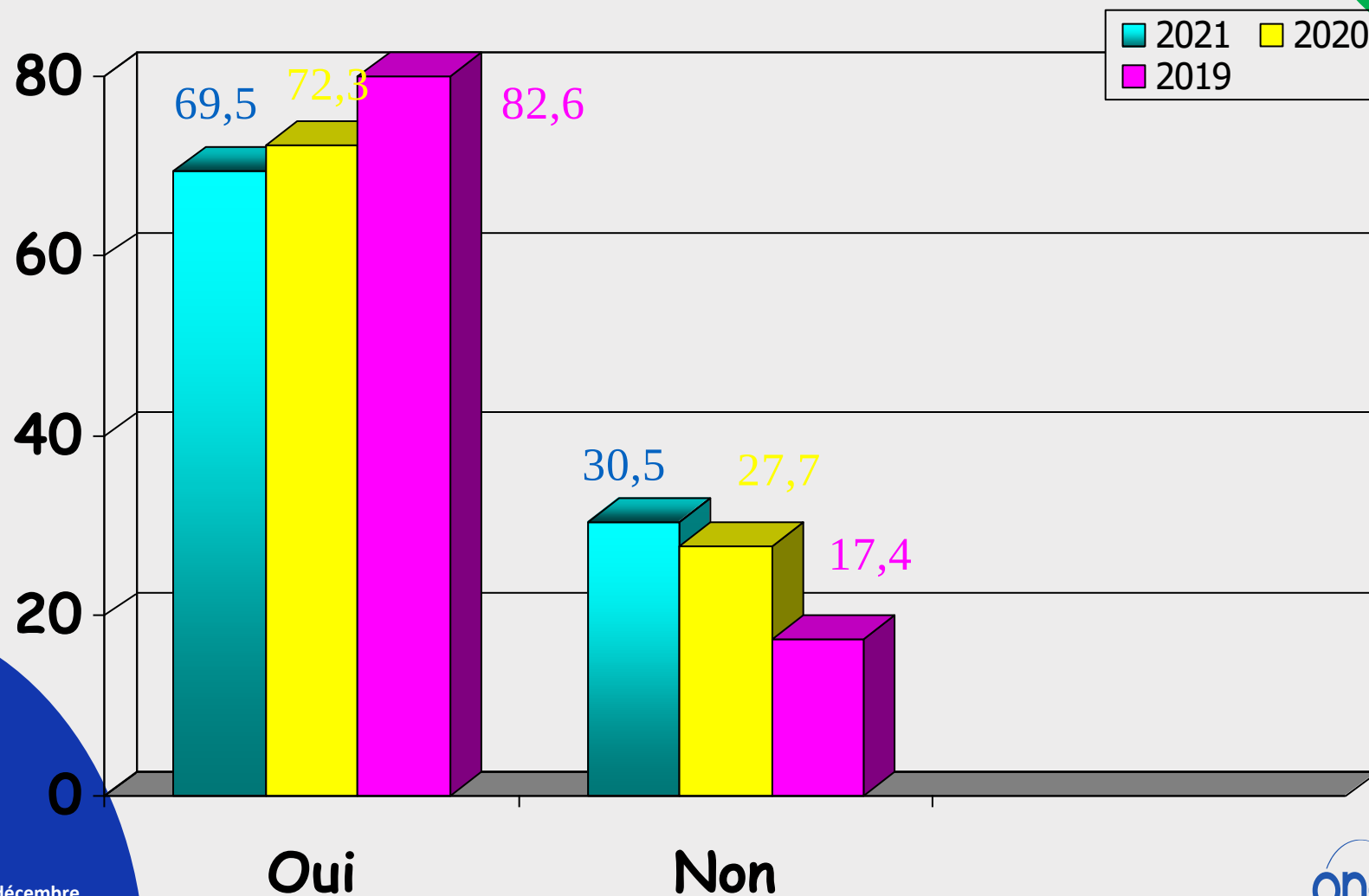
Lors de l'annonce diagnostique, vous a-t-on proposé une consultation auprès de l'Infirmier d'Information et de Coordination ?



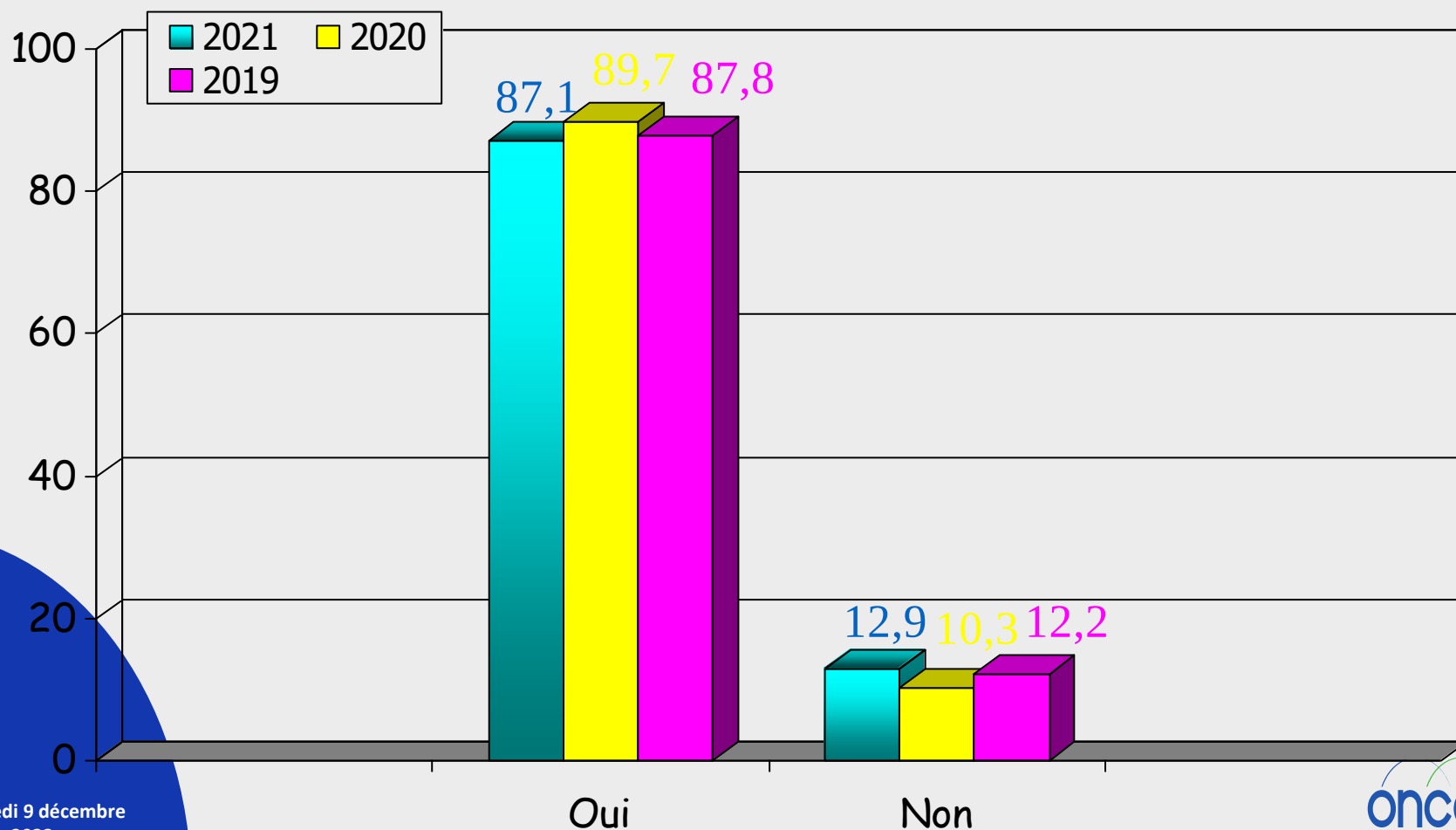
Avez-vous été informé de sa présence et des modalités d'accès à la consultation ?



Avez-vous accepté cette consultation auprès de l'infirmier ?



Diriez-vous que cette consultation auprès de Mme MUNIER vous a été utile ?



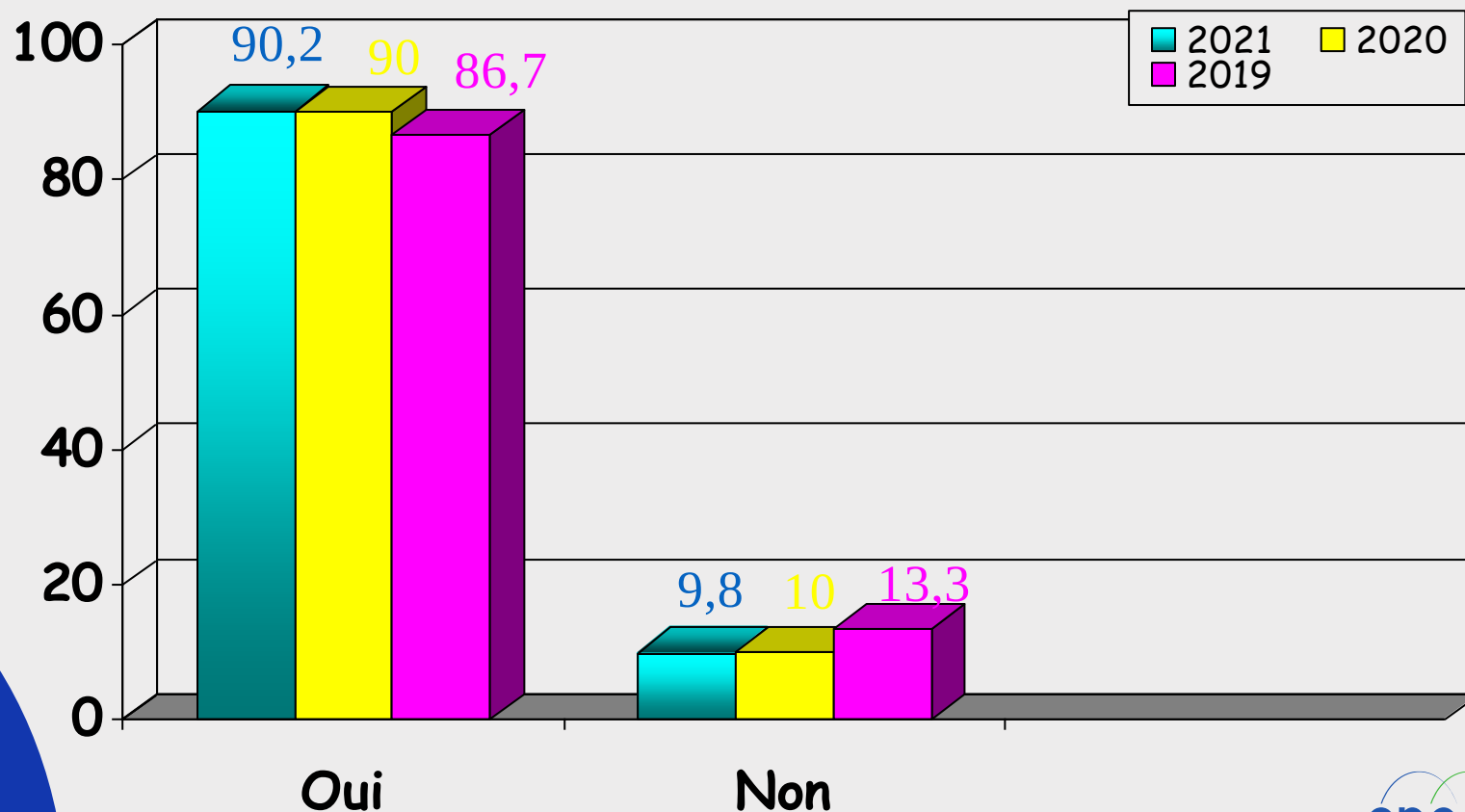
Ce que cela m'a apporté :

	2021	2020	2019
Cette consultation vous a rassuré(e)	29,8%	39,1%	54,4%
Cette consultation vous a permis d'avoir des réponses aux questions que vous vous posiez	43,9%	28,1%	23,5%
Cette consultation vous a permis d'identifier les personnes et organismes auxquels vous pourriez avoir recours	24,6%	26,6%	14,7%
Autres (elle a rassuré mon épouse quant à la possibilité pour elle de se faire aider psychologiquement, Après une présentation face à face, contact ensuite par téléphone en raison de la situation sanitaire)	1,8%	6,3%	7,4%

Ce qui m'a semblé critiquable :

	2020	2020	2019
Vous avez eu trop d'information ou des informations que vous avez jugé inutiles	33,3%	16,4%	15,8%
Vous connaissez déjà toutes les informations qui vous ont été données	40,5%	38,2%	47,4%
Les informations que vous avez reçues vous ont davantage inquiété (e)	11,9%	14,5%	14%
Autres (je connaissais en partie les informations qui m'ont été données, rien n'a été critiquable).	14,3%	14,5%	22,8%

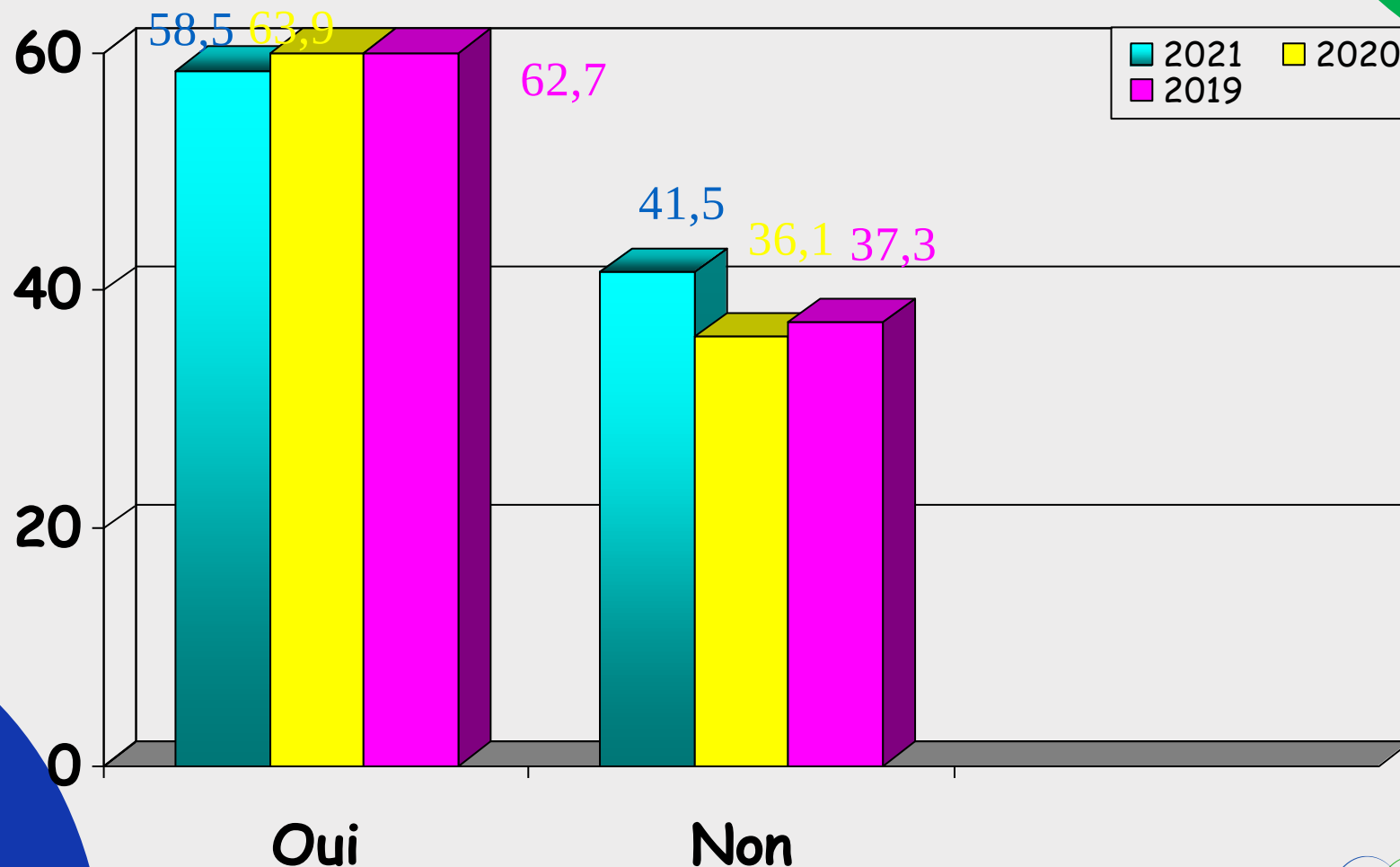
Selon vous, êtes-vous suffisamment associé aux décisions concernant votre traitement ?



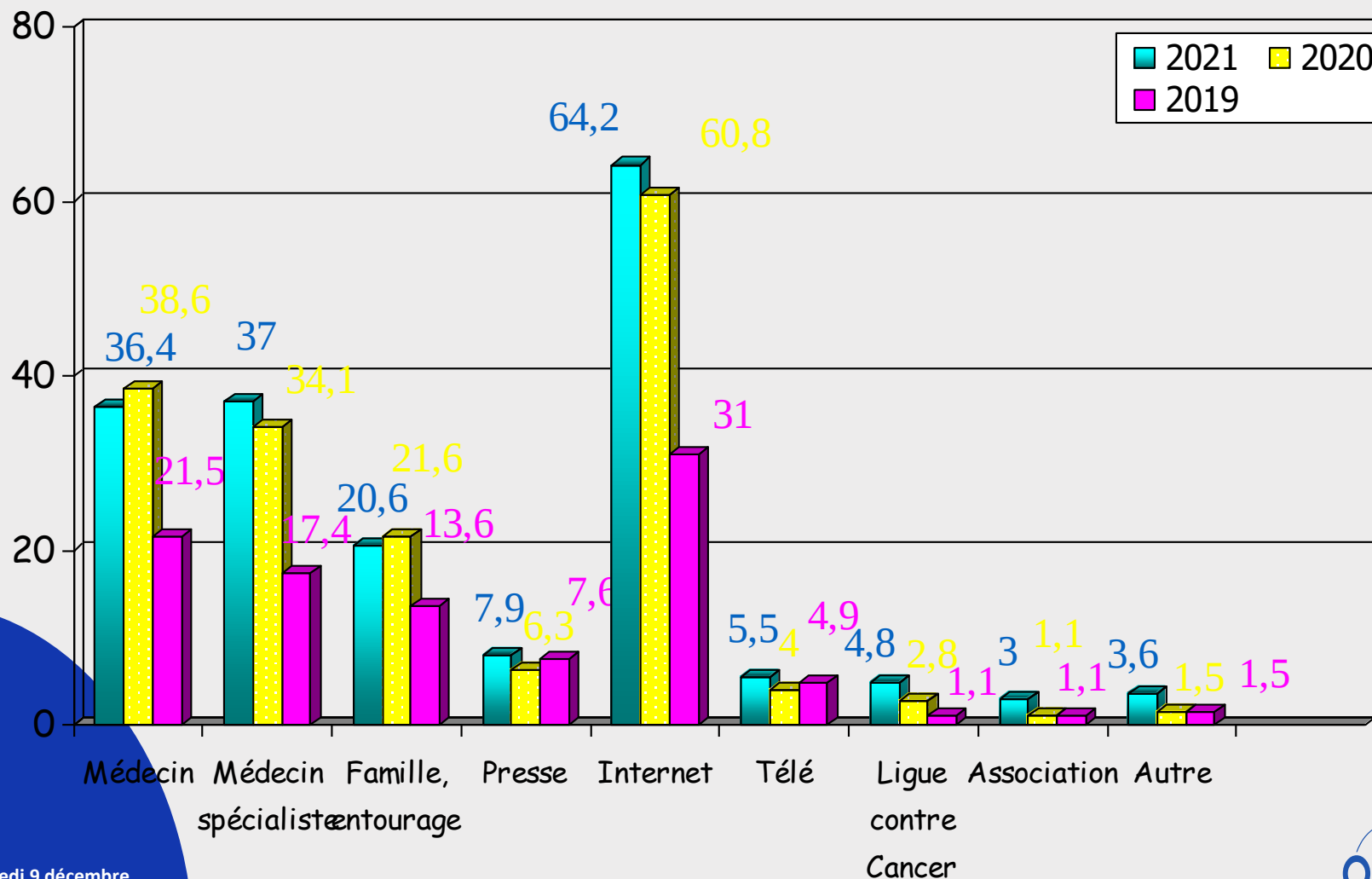
Selon vous, êtes-vous suffisamment informé sur :

	2021		2020		2019	
	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
Votre maladie	94,2%	5,8%	93,6%	6,4%	93,8%	6,2%
Ses traitements	91,2%	8,8%	91,3%	8,7%	93,5%	6,5%
Votre prise en charge	90,5%	9,5%	90,2%	9,8%	94,1%	5,9%

Avez-vous recherché des informations sur votre maladie ?



Par quels moyens



Accompagnement des malades

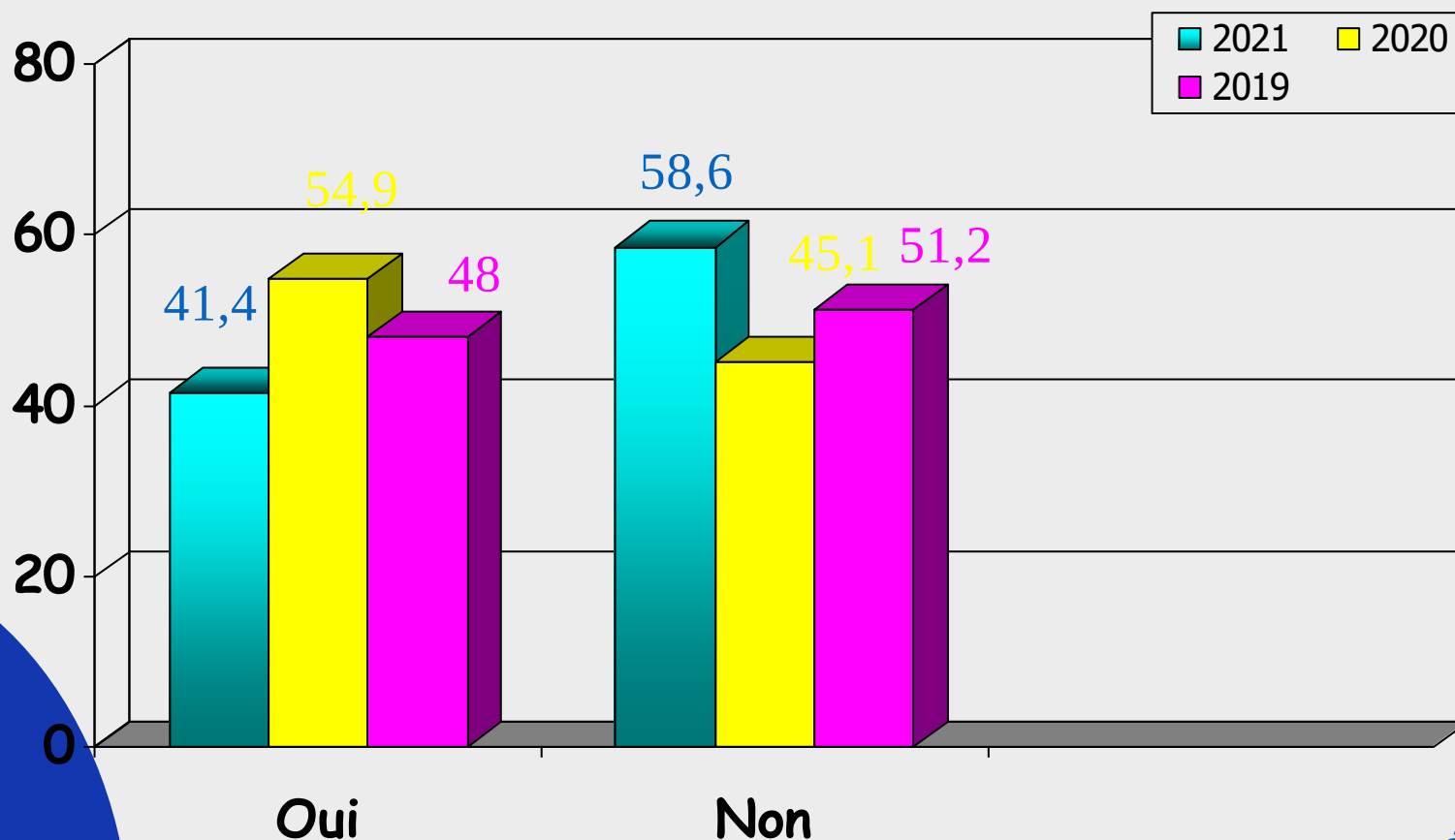
Au cours de votre maladie, particulièrement aux moments difficiles, quels personnes, structures ou organismes avez-vous sollicité :

	2021	2020	2019
Conjoint	<u>55,6%</u>	<u>47,4%</u>	<u>28,9%</u>
Membre de la famille	31,8%	35,8%	16,9%
Amis	16,5%	15,7%	6,1%
Personne de confiance	10,3%	10,4%	3,2%
Médecin généraliste	42,1%	42,9%	20,6%
Médecin spécialiste	34,9%	38,1%	16,9%

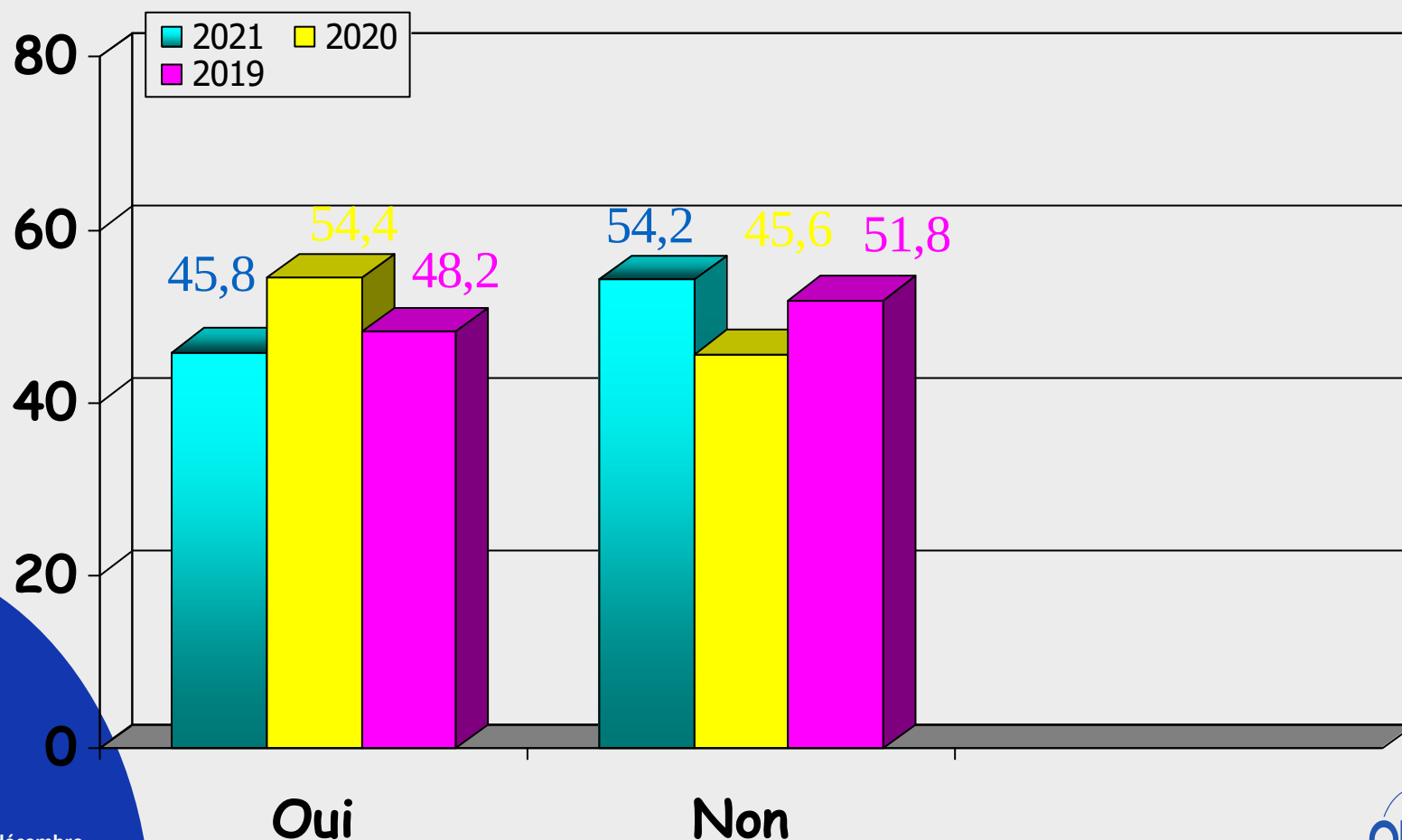
Au cours de votre maladie, particulièrement aux moments difficiles, quels personnes, structures ou organismes avez-vous sollicité :

	2021	2020	2019
Association de patients	1,1%	0%	0,7%
Psychologue	5,4%	7,5%	2,5%
Infirmier d'Information et de Coordination	4,6%	6%	3,4%
Ligue contre le cancer	1,9%	1,5%	0,5%
Équipe mobile de Soutien et de Soins Palliatifs	1,1%	3,4%	0,2%

Lors de votre prise en charge, vous a t-on proposé une consultation auprès de la psychologue ?

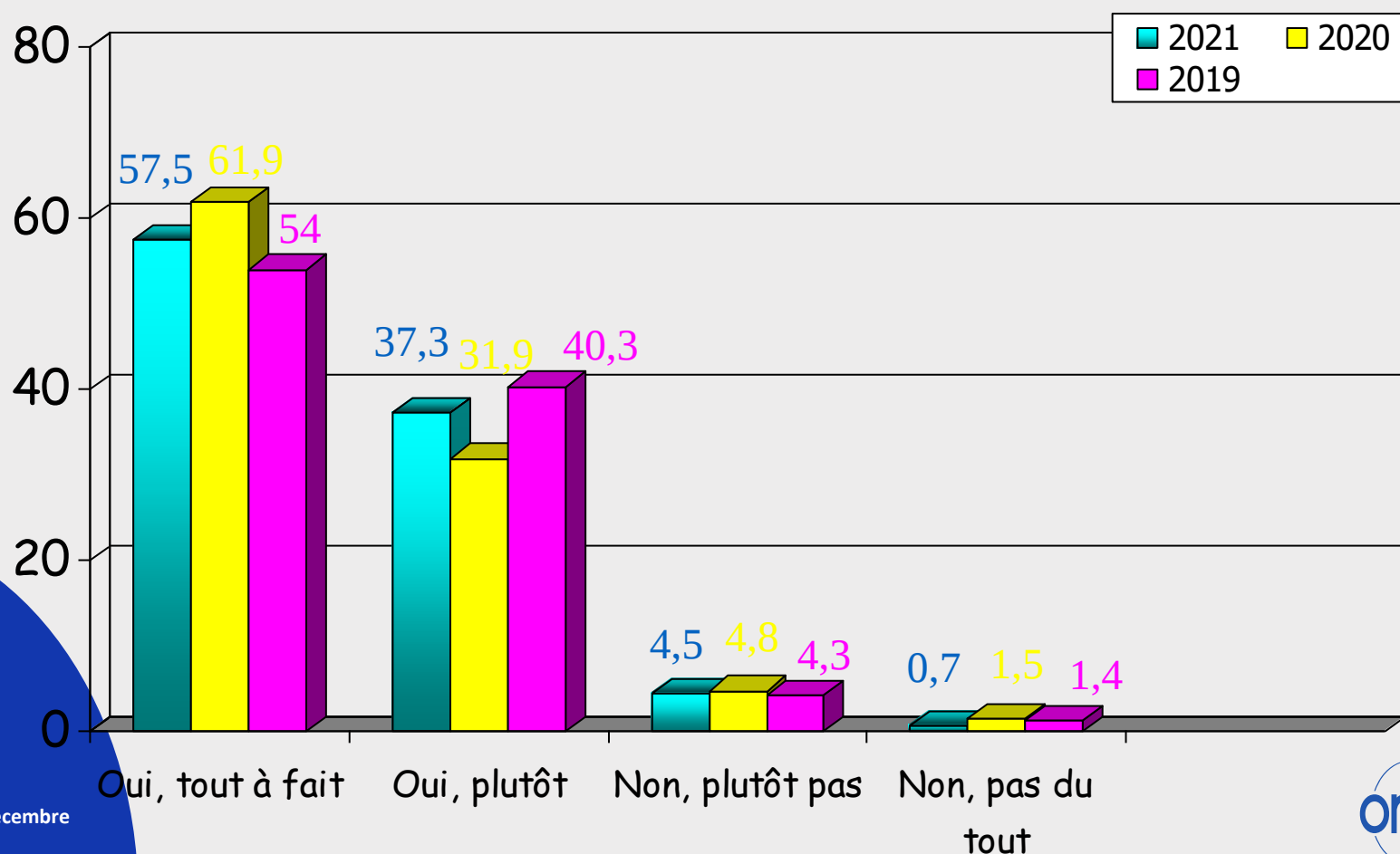


Avez-vous été informé de sa présence et des modalités d'accès à la consultation ?

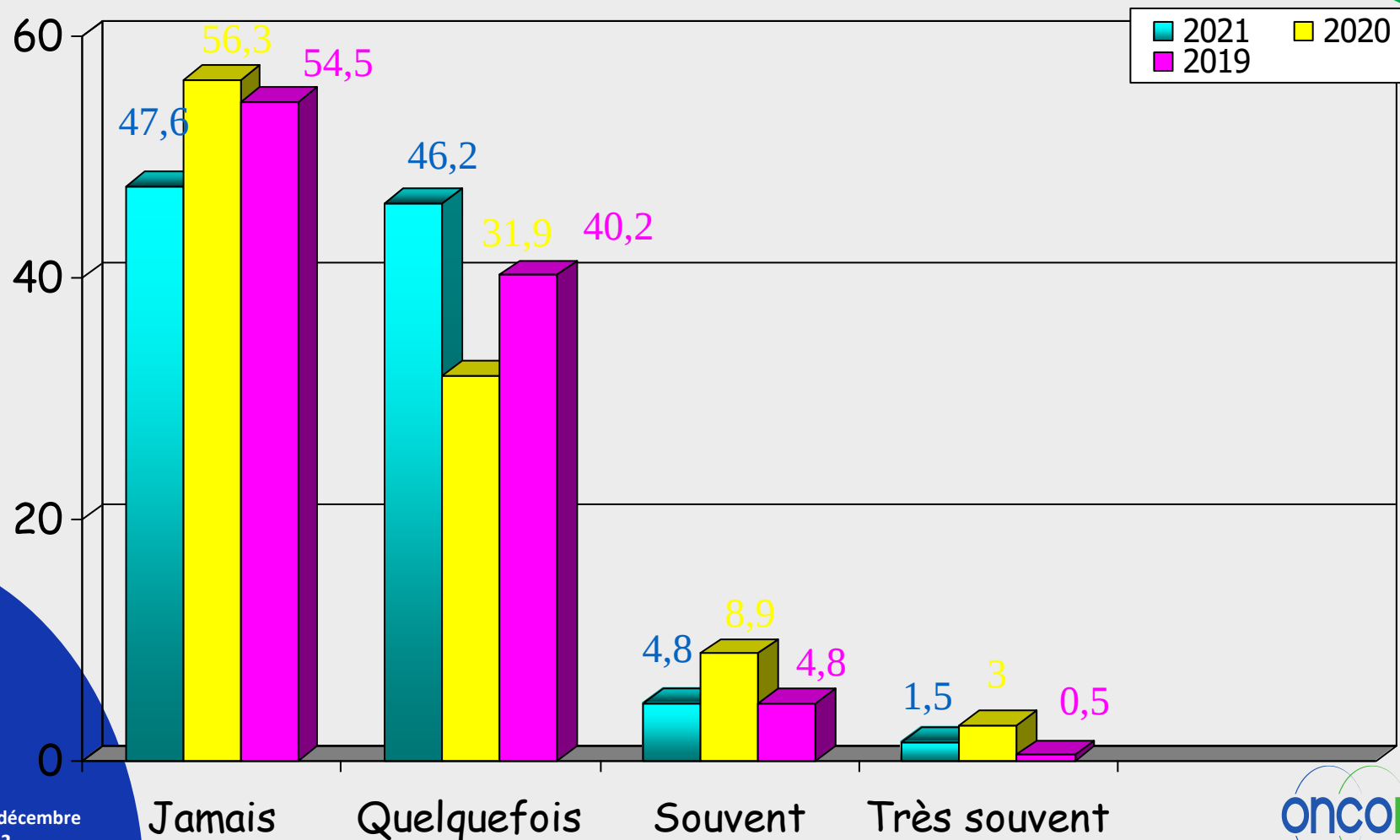


Satisfaction et coordination de la prise en charge

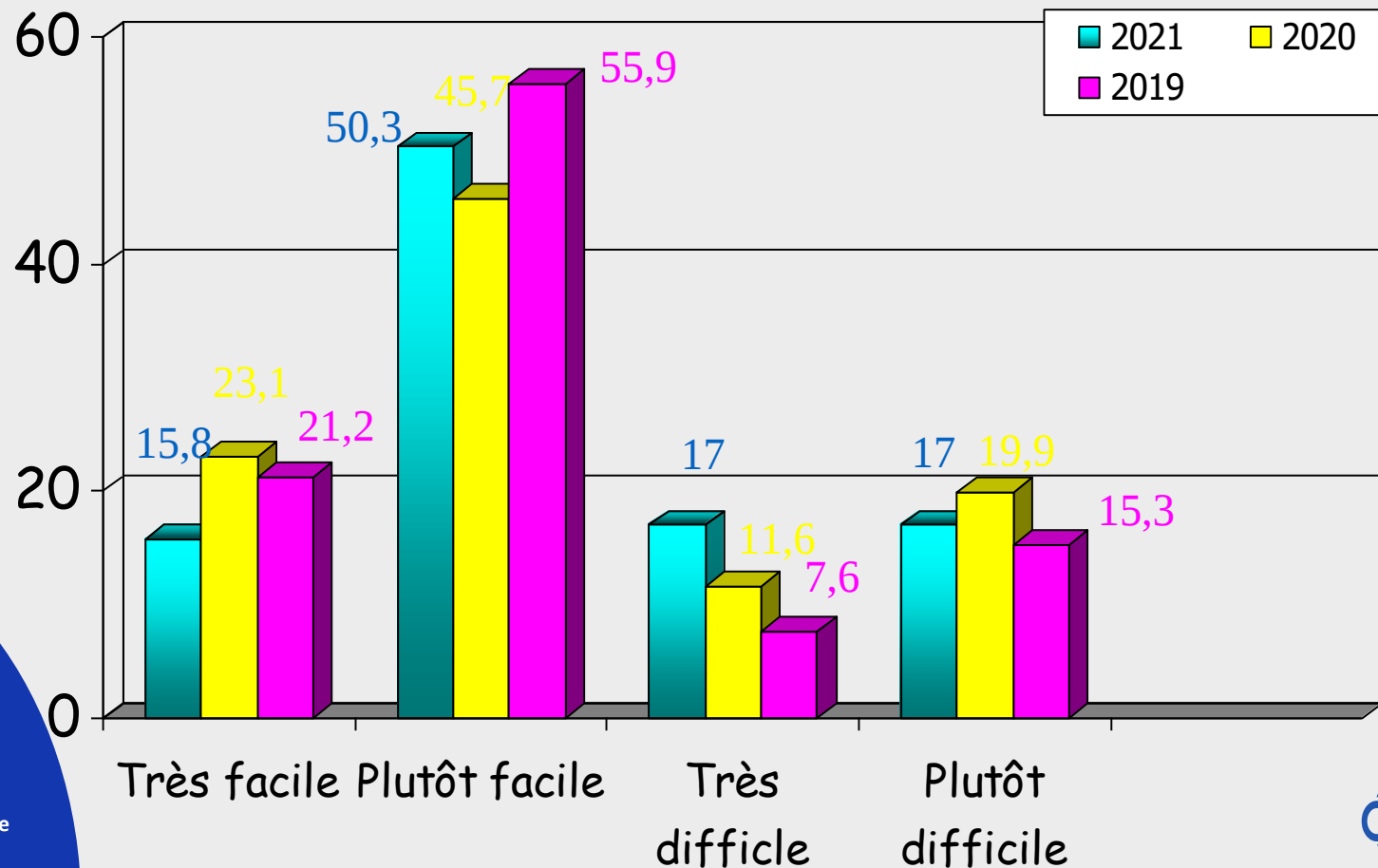
Pensez-vous qu'il y avait une bonne coordination entre les acteurs de votre prise en charge ?



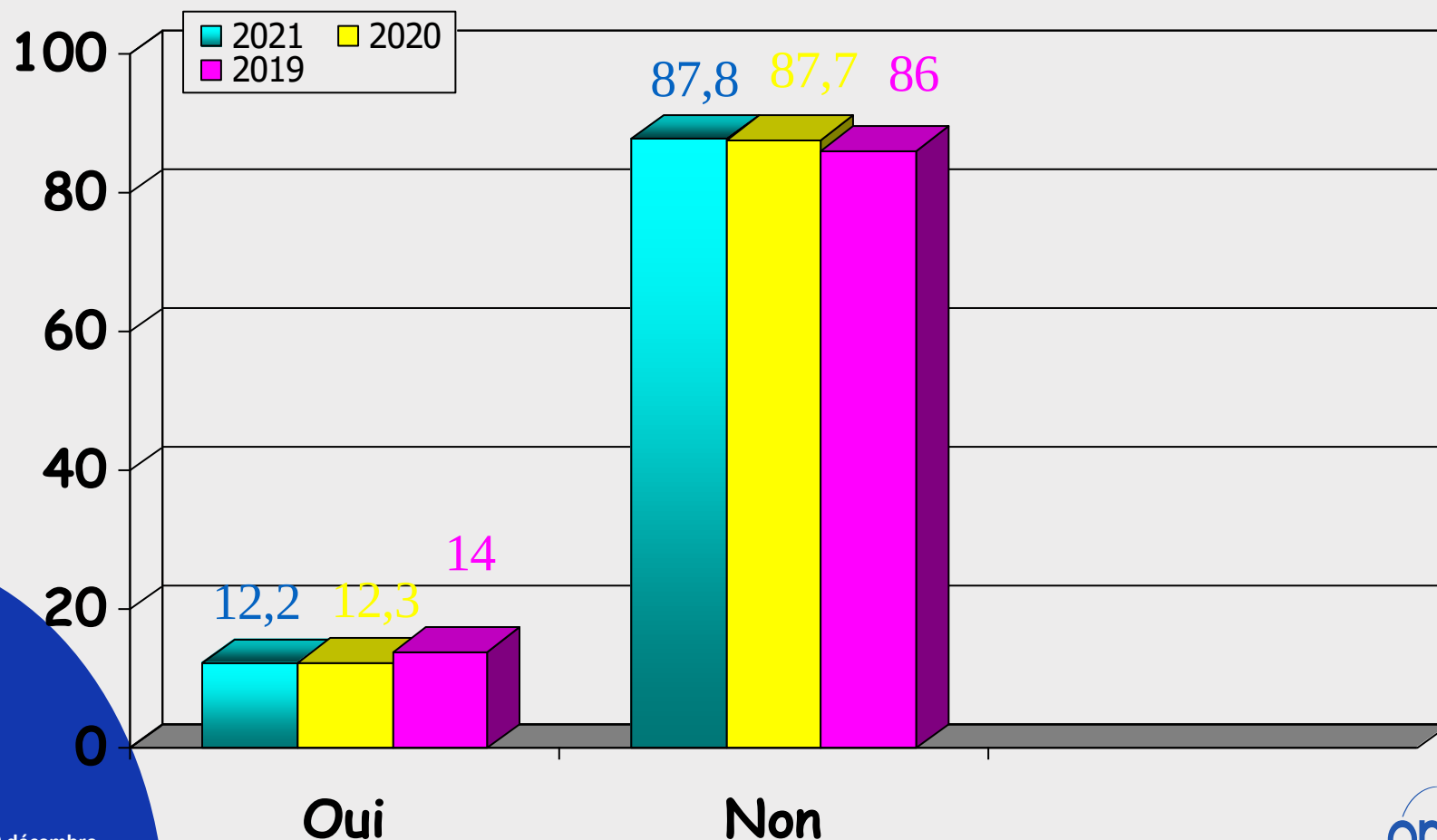
Au cours de votre prise en charge, avez-vous
cherché à avoir des renseignements téléphoniques
auprès du médecin ou de l'équipe qui vous suivait ?



Diriez-vous que l'accès téléphonique auprès de la personne que vous cherchiez à joindre était :



Avez-vous déjà reçu ce questionnaire l'an dernier ?



**Merci de votre
attention**

Vendredi 9 décembre 2022

-

Arc-et-Senans

Remarques et suggestions

Vendredi 9 décembre 2022

-

Arc-et-Senans

Remarques venant le plus souvent

- Le temps d'attente entre l'annonce du diagnostic et le début du traitement est long,
- Pas assez d'informations transmises aux patients et aux médecins traitants sur les effets secondaires de la chimiothérapie, de la radiothérapie, de la chirurgie des voies urinaires,...
- Accueil téléphonique déplorable à l'Hôpital de VESOUL pour joindre secrétariats ou médecins.
- Pas de prise en charge psychologique.
- Concernant la prise en charge en Radiothérapie, des patients ont de très mauvais souvenirs de leur prise en charge : aucun soutien psychologique, réponses très vagues aux questions posées, appareil souvent en panne, pas trop d'informations sur les effets secondaires. D'autres patients sont satisfaits, remerciant le personnel pour sa gentillesse, son empathie, le respect des heures de rendez-vous, un grand professionnalisme et une patience exemplaire.

Lors des consultations de suivi, temps passé avec le patient insuffisant, pas de temps consacré pour discuter des craintes face à l'après cancer. Proposer aux patients une cure de « remise en forme en post-cancer ».

- Accueil remarquable à l'Hôpital de VESOUL.
- Globalement, les chirurgiens, oncologues, docteurs, infirmières, aides-soignantes sont parfaits dans leur accompagnement. Accueil chaleureux, réconfortant, personnel agréable et empathique, compétent, disponible, souriant, toujours à l'écoute et attentionné (HDJ Médecine, équipe du Docteur FAURE, chirurgie digestive, urologie, gynécologie, pneumologie, service de soins continus). Bravo et un grand merci pour l'attention que l'équipe porte à chacun des malades, pour le dévouement et la gentillesse de l'ensemble du personnel.
- Très bonne prise en charge et excellent dialogue avec les divers médecins. Très bonne prise en charge chirurgicale.
- Accompagnement extraordinaire et très professionnel de Madame MUNIER-MENOUD. Son rôle est essentiel.
- Bonne prise en charge et bonne coordination avec le CHU de BESANCON mais des patients préfèrent effectuer leur chimiothérapie au sein du GH70 plutôt qu'au CHU de BESANCON (les médecins ne prennent pas suffisamment de temps pour répondre à toutes les questions des patients).

Un patient demande si un retour sera fait auprès des personnes ayant reçu le questionnaire.