

DGOS

Direction générale
de l'offre de soins

Organiser, moderniser,
innover: quelles avancées
pour les patients

**CARTIER Thomas,
Projet PSPC**

Liens & Conflits d'intérêt

- ❖ Avec l'industrie (pharmaceutique, NTIC...) : **aucun**
- ❖ Aucune adhésion à aucun syndicat professionnel

Patient Satisfaction in Primary Care (PSPC)

❖ Contexte et objectif

- 3 enjeux dont le développement est récent :
 - La constitution et/ou la reconnaissance des **équipes pluri-professionnelles en soins primaires** (*Mousquès et al. 2015*)
 - L'utilisation de la **satisfaction**, par essence subjective, comme **indicateur de performance** des organisations de santé (et plus particulièrement en soins primaires : *QOF, PCMH*)
 - Le développement de la **démocratie sanitaire** (*Loi sur les droits des patients, 2002*)

Patient Satisfaction in Primary Care (PSPC)

❖ Contexte et objectif

- Pour une question de recherche :

L'impact de l'exercice regroupé pluri-professionnel en soins primaires sur la satisfaction des usagers

- Objectifs secondaires :
 - Evaluer l'impact du **type d'organisation** sur la satisfaction (couplage à l'évaluation type ENMR)
 - Développer et valider un **questionnaire de satisfaction en soins primaires**
 - Evaluer l'**impact de l'ouverture récente d'une SPP** sur la satisfaction en avant/après
 - Tester l'intérêt, la faisabilité et l'impact d'un **audit-retour** d'informations auprès des sites inclus

Patient Satisfaction in Primary Care (PSPC)

- ❖ **PREPS déposé pour l'appel d'offres 2014**
 - ❖ *Début du travail de recherche en janvier 2015*

- ❖ **Structure coordinatrice : MSP Neufchâtel-en-Bray (M. Schuers)**
- ❖ **Investigateur principal : DUMG Paris 13 (T. Cartier)**
- ❖ **Economiste de la santé : IRDES (J. Mousquès)**
- ❖ **Co-investigateurs : FFMPS (T. Bouchez), FNCS (F. Villebrun), CISS (M. Séné-Bourgeois)**

Financement 100 % PREPS

Patient Satisfaction in Primary Care (PSPC)

❖ Méthodologie

- **Etude cas-témoin** : comparaison de la satisfaction entre les cas (la patientèle des SPP) et les témoins (la patientèle des MG en groupe mono-professionnel ou cabinet individuel libéral)

- **Enquête transversale par sondage téléphonique unique**

- Classification des SPP en 5 catégories d'implantation géographique :
 - **CDS** implantés dans des **espaces urbains défavorisés**
 - **MSP** implantés dans des **espaces urbains favorisés**
 - **MSP** implantés dans des **espaces urbains défavorisés**
 - **MSP** implantés dans des **espaces ruraux favorisés**
 - **MSP** implantés dans des **espaces ruraux défavorisés**

Patient Satisfaction in Primary Care (PSPC)

❖ Outil de mesure

➤ Questionnaire :

- Développé à partir d'une revue de la littérature internationale
- Testé en 2012 au CMS Gennevilliers
- Propriétés métrologiques validées avec retours/modifications en 2015

➤ Dimensions explorées :

- Caractéristiques de la structure : personnel, horaires, conditions d'accueil...
- Relation médecin-malade
- Coordination (intra- et extra- structure)
- Charge des soins et charge financière perçues par le patient
- Satisfaction et expérience générales

Patient Satisfaction in Primary Care (PSPC)

❖ Enquête téléphonique

➤ **Echantillonnage :**

- Repérage des CDS/MSP par leurs fédérations respectives
- Création de zones « témoins » autour des CDS/MSP (méthodologie ENMR)

➤ **Effectifs nécessaires :**

- **Représentativité au niveau des strates, pas au niveau SPP**
- **65 à 100 usagers / SPP** (entre 2,6 et 4,3 % de leur file active)
- **2600 à 4300 usagers pour l'enquête principale**
- **520 à 860 patients pour l'enquête avant/après**

- Interrogatoire à partir des **annuaires téléphoniques** (sur base codes postaux)

➤ **Déclaration CNIL simplifiée**

Patient Satisfaction in Primary Care (PSPC)

❖ Calendrier (réalisés)

- Constitution de l'équipe et des groupes de travail
- Analyse des résultats du pilote de 2002 (CMS Gennevilliers) :
 - Validation des qualités métrologiques du questionnaire utilisé
 - Nouveau questionnaire élaboré par l'ensemble du groupe
- Etablissement des conventions entre les partenaires et la MSP

Patient Satisfaction in Primary Care (PSPC)

❖ Calendrier (à venir)

- Echantillonnage (jusqu'à fin 2015)
- Dépôt de la demande CNIL simplifiée
- Passation du questionnaire par société de sondage téléphonique :
avril – juin 2016

Patient Satisfaction in Primary Care (PSPC)

❖ Perspectives

- **Les difficultés rencontrées :**
 - **Formulaires de dépôt de dossier non adaptés aux structures de soins primaires** : mention obligatoire d'un hôpital pour le porteur de projet et pour la structure coordinatrice
 - **Grille d'écriture des projets** beaucoup trop proche des grilles PHRC, ne correspondant pas ou peu aux besoins pour les projets en économie de la santé
 - **La non-préparation / non-adaptation du modèle hospitalier** à la recherche en soins primaires
 - **Des délais parfois très courts...**

Patient Satisfaction in Primary Care (PSPC)

❖ Perspectives

➤ Les atouts :

- Montant financés **compatibles** avec des approches « Premiers projets »
- **Support de la DGOS réactif**
- **Financier « neutre »**

Patient Satisfaction in Primary Care (PSPC)

❖ Perspectives

- Les obstacles au développement de la recherche en soins primaires
 - **Insuffisance des effectifs d'encadrement en recherche (notamment universitaires)**
 - **Triple valence** des universitaires à réaménager
 - Montants alloués trop bas pour faire de la recherche de qualité en soins primaires (sur des échantillons larges de populations)
 - **Peu voire pas de structures d'appui spécifiques aux soins primaires** (type NPCRDC)
- ➔ **Nécessité d'une réflexion inter-ministérielle associant le MESR**
- ➔ **Dangerosité importante du financement sur appel d'offres pour lancer un nouveau secteur de recherche**