



SVMTRA/ASTRM | Section Romande

Schweizerische Vereinigung der Fachleute für med. tech. Radiologie
Association suisse des techniciens en radiologie médicale
Associazione svizzera dei tecnici di radiologia medica



Enquête romande sur la satisfaction des patients en Radiodiagnosti

Résultats

16.11.2024
Patrick Vorlet
Président SR-ASTRM.



Enquête romande de la satisfaction des patients en radiodiagnostic 2024



Credit photo: CHUV/Eric Deroze

Collaboration entre

La section romande de l'ASTRM
La section romande de la FSP

Mais aussi
Le collège des chefs TRM romands

Publication toute fraîche!
8 novembre 2024





Sommaire

Pertinence de l'enquête

Objectifs

Conception du questionnaire et méthodologie

Analyse des biais de l'enquête et limites des résultats

Quelques chiffres

Thématiques de l'enquête

Résultats

Avenir de cet outil de mesure

Pertinence de l'enquête

La satisfaction des patients est un indicateur clé de la qualité des soins

Déterminant important

Qualité perçue des services radiologiques

Efficacité globale des soins

Pertinence de l'enquête

Mesurer la qualité des soins est un prérequis pour définir les actions à mettre en œuvre et objectiver les progrès dans le but d'améliorer le service rendu aux patients

Objectif de recueillir et d'analyser les opinions des patients à travers divers aspects de leur expérience

Dans les institutions sanitaires, les enquêtes de satisfaction existent déjà mais sont souvent peu spécifiques à la prise en charge en radiologie et ne permettent pas la comparaison avec d'autres services de radiologie

Pertinence de l'enquête

Nouvelle tarification médicale concernant la radiologie dans un futur proche, obligeront des mesures fortes pour garder la rentabilité

De plus en plus important de fidéliser la patientèle et les prescripteurs pour s'assurer un taux de remplissage des agendas suffisant

Garantir la qualité de prise en charge du patient est fondamental et cet outil ambitionne d'aider à le constater

Pertinence de l'enquête

L'intelligence artificielle et l'automatisation sont également des aides à la simplification et au raccourcissement des prestations radiologiques

Continuer à répondre aux attentes des patients et garantir une humanisation des soins et des prestations sera un défi. A nouveau cette enquête participera à l'évaluer



Pertinence de l'enquête

Le benchmark de la satisfaction des patients entre les différents partenaires de l'enquête est un excellent outil de l'amélioration continue et de marketing selon les résultats

Objectifs

Evaluer la satisfaction et les attentes des patients

par une expérience (au-delà d'une opinion), par une objectivité en interrogeant la patientèle directement.

Être centré patient

processus qui potentiellement fait émerger de nouvelles idées.

Suivre et mesurer les actions

par la surveillance des indicateurs dans le temps et par le ciblage des actions futures.

Obtenir un outil d'aide à la décision et de communication qui puisse devenir récurrent pour le secteur

Faire le point sur la qualité des services proposés

Conception du questionnaire et méthodologie

Cette enquête a été réalisée par des TRM, qui sont principalement les professionnels de santé en charge des patients dans les services de radiologie.

1. Consultation de la littérature
2. Consultation de la section romande de la FSP
3. Consultation du collège des chefs TRM romands (CCTRM)
4. Consultation de la section romande de l'ASTRM

Cette enquête permet de consulter les patients ambulatoires et hospitalisés uniquement en radiodiagnostic. Une version pour la médecine nucléaire et la radio-oncologie pourra être déployée ultérieurement.

Analyse des biais de l'enquête et limites des résultats

Biais d'échantillonnage

Biais de non-réponse

Biais de perception (effet de Halo)

Biais de sélection

Ces biais soulignent l'importance de considérer les résultats de cette enquête comme des indications générales et non comme des conclusions absolues.

Ils indiquent également que certaines données doivent être interprétées avec prudence, en particulier pour les instituts ayant un faible nombre de réponses.



Quelques chiffres

16 sites

5 hôpitaux ou groupes

15 questions

683 patients

29 graphiques

Thématiques de l'enquête

Données socio-démographiques

Suivi de l'itinéraire patient en radiodiagnostic

1. Prise de rendez-vous
2. Accueil à la réception du service de radiologie
3. Salle d'attente et d'examen
4. Réalisation de l'examen
5. Fin de l'examen

Satisfaction globale

Recommandation

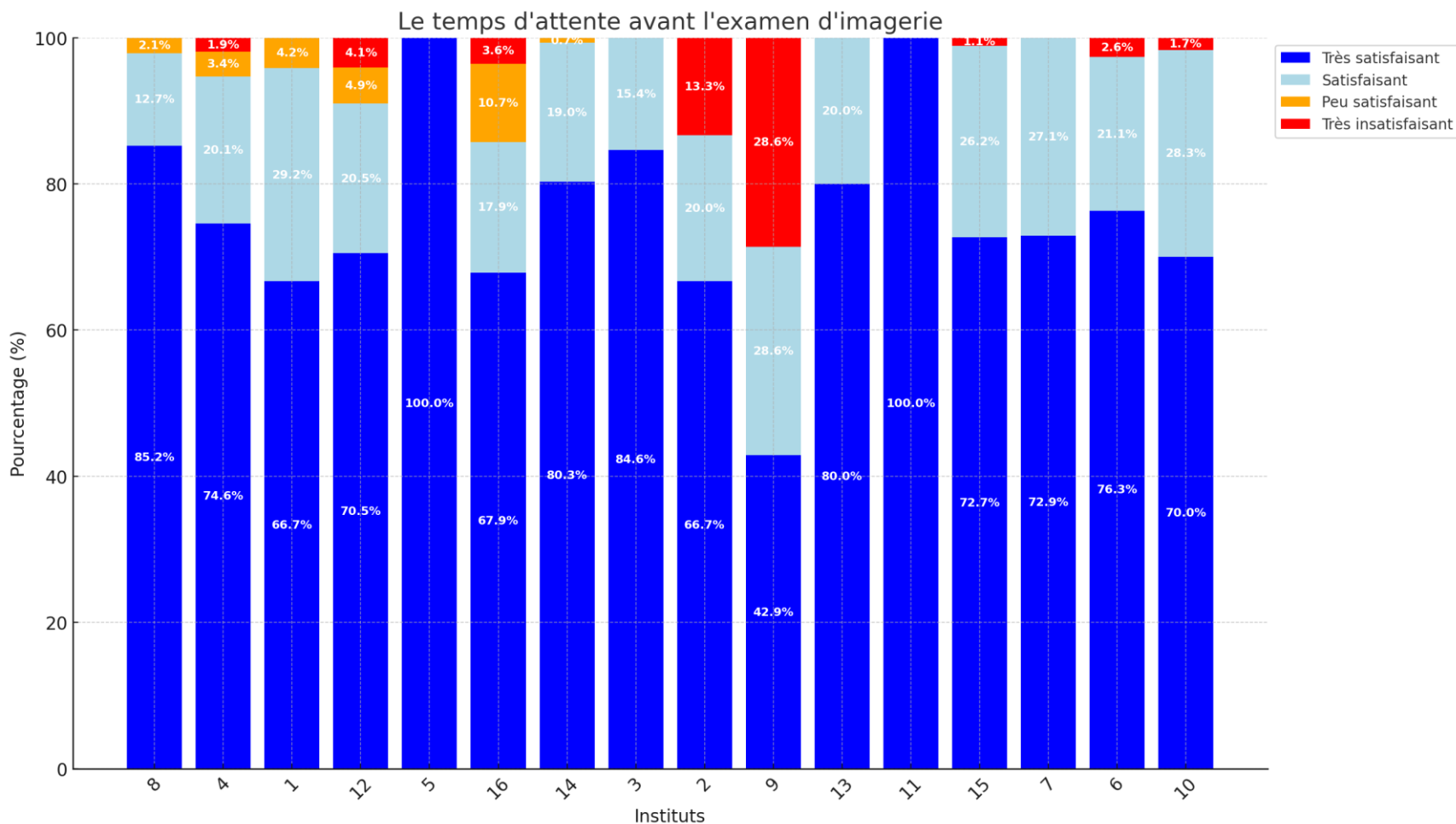
Remarque/Question



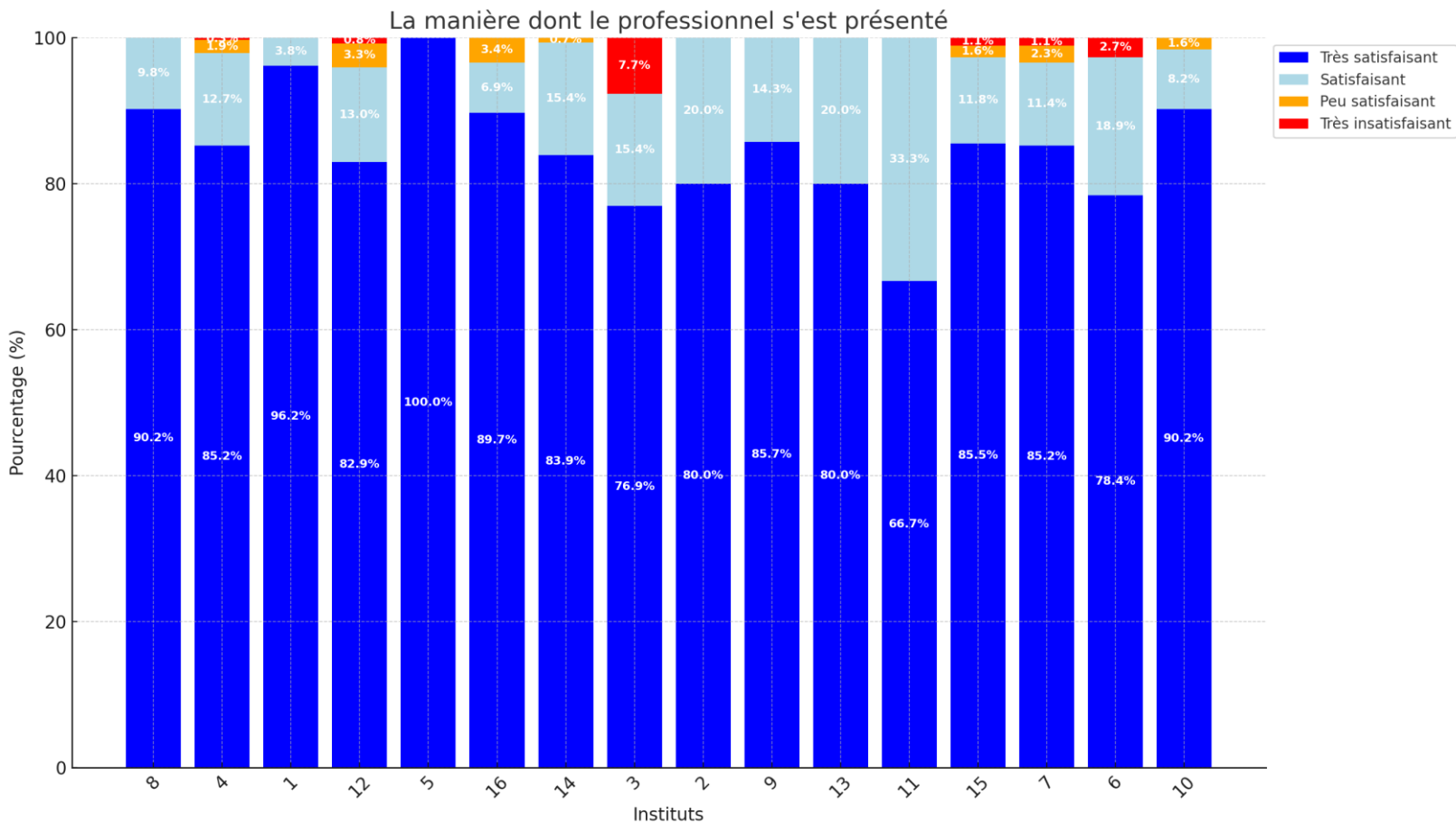
Résultats



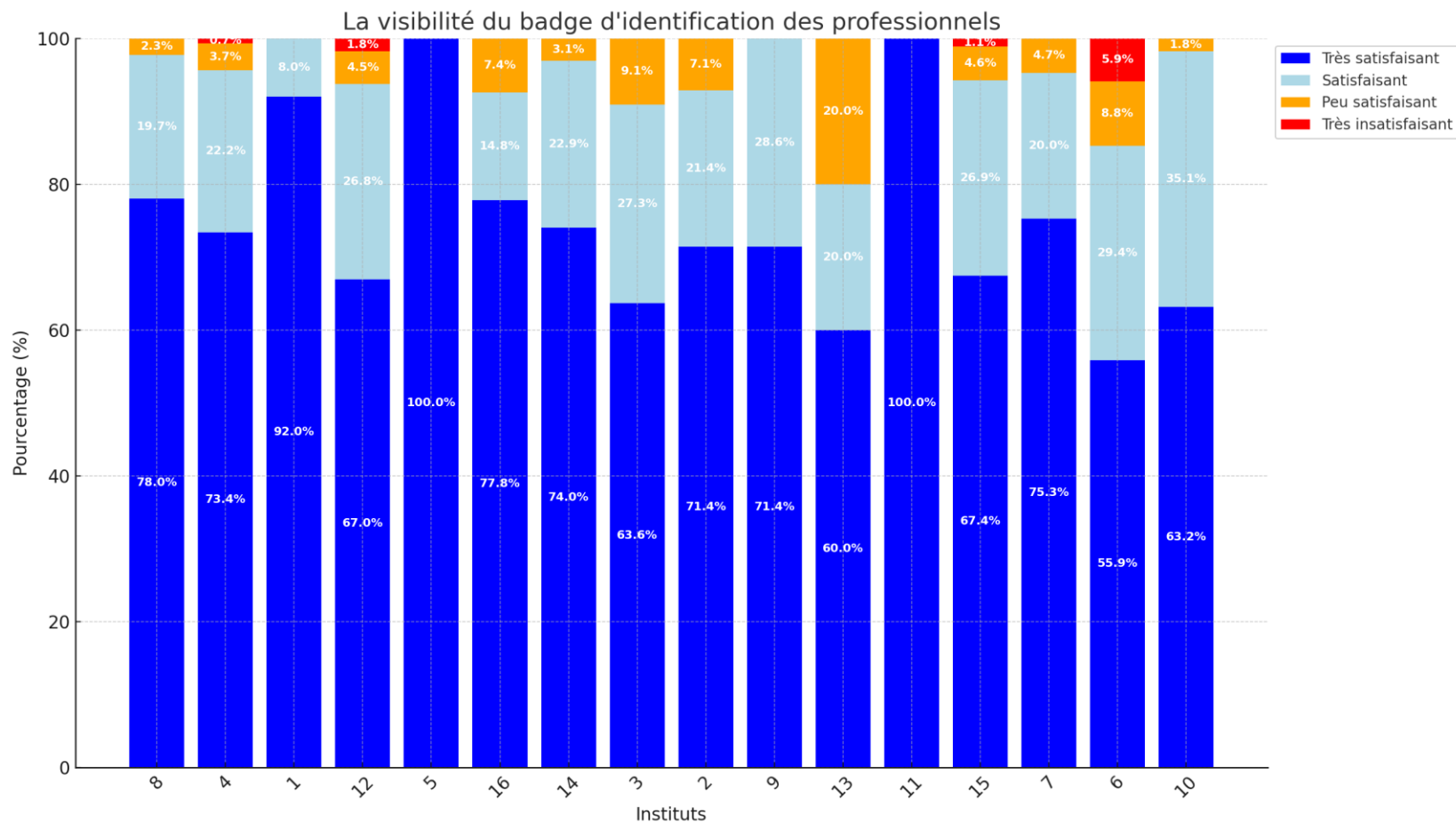
La satisfaction du délai d'attente avant l'examen



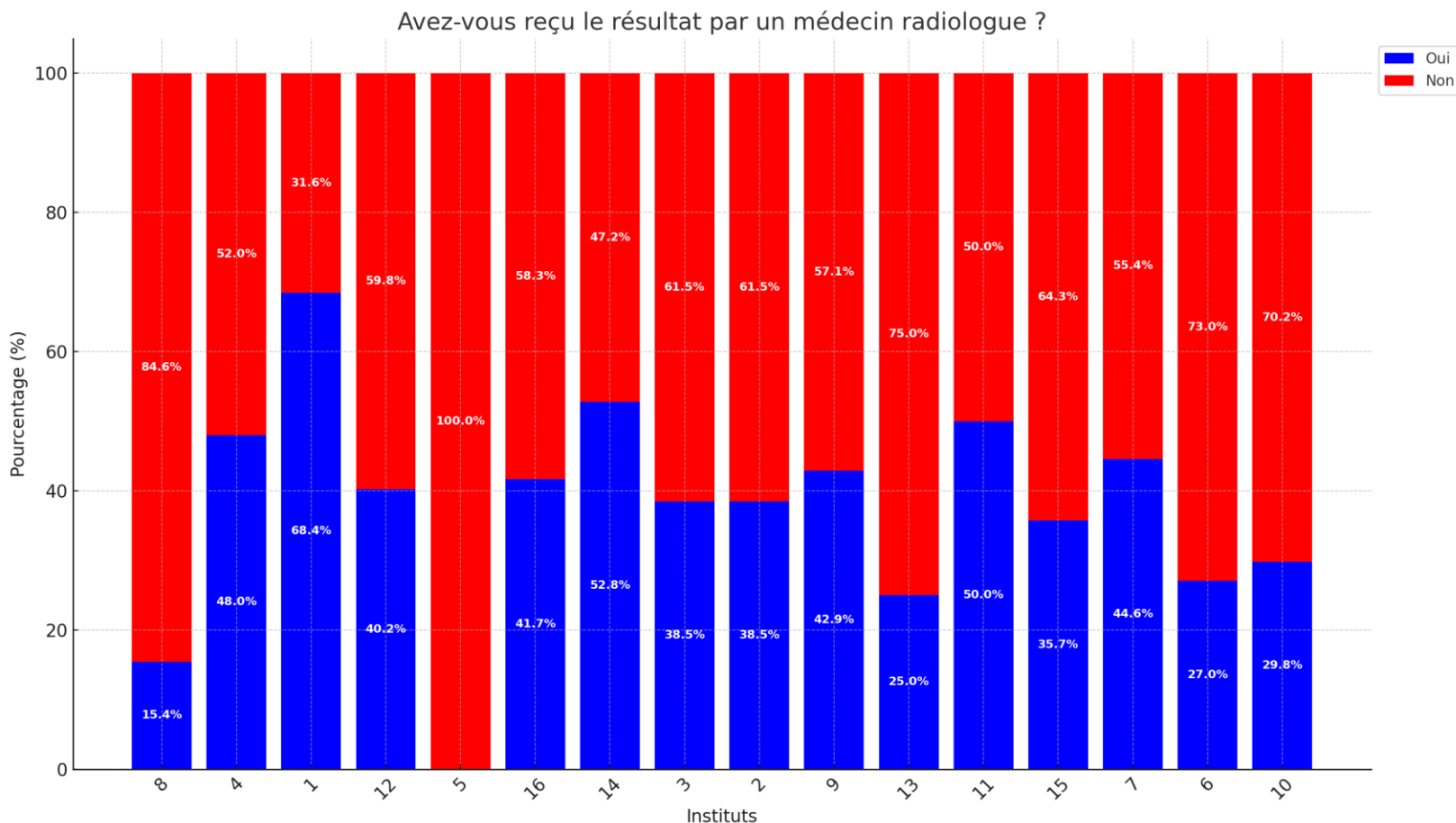
Présentation des professionnels



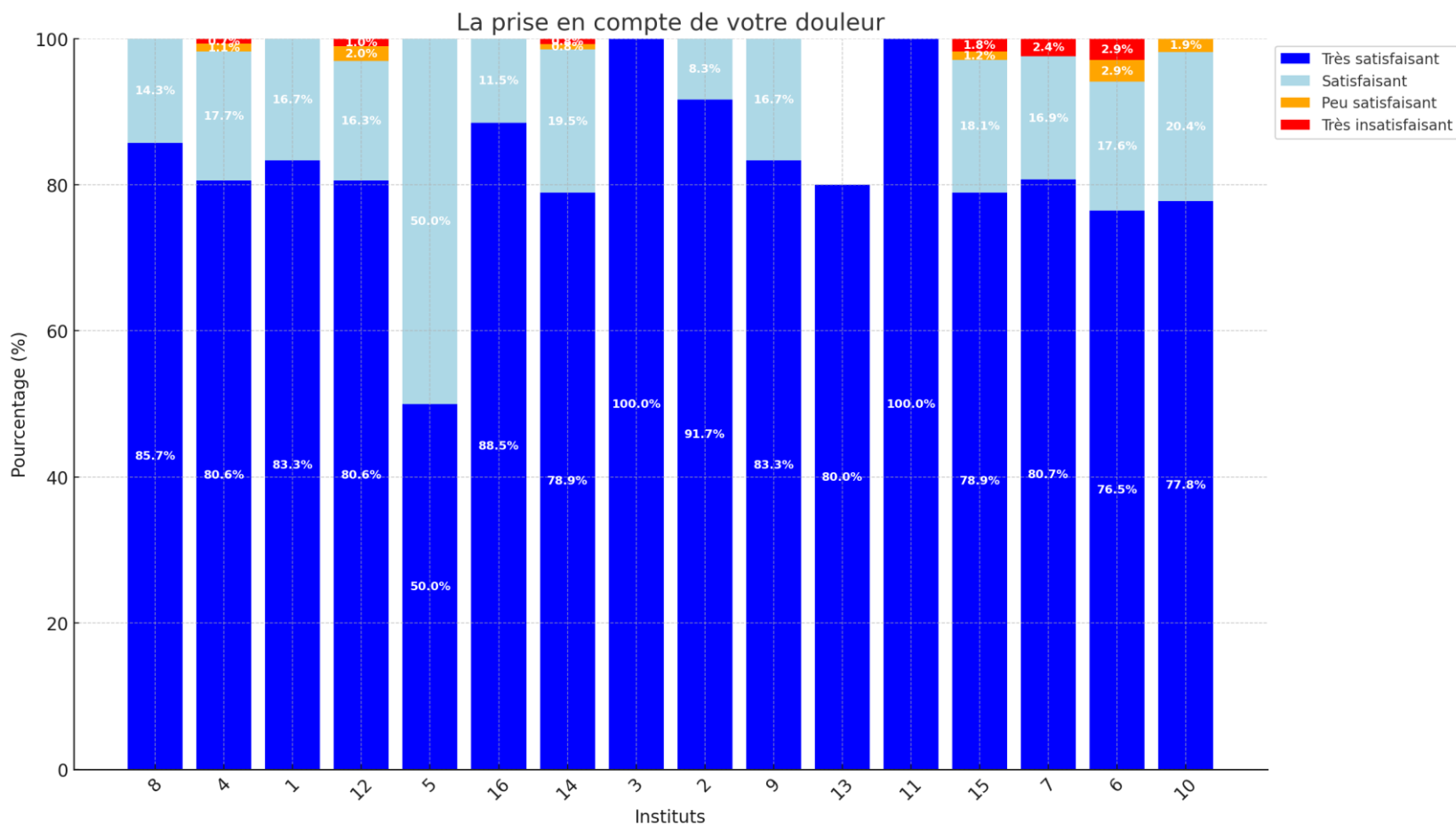
Visibilité du badge d'identification



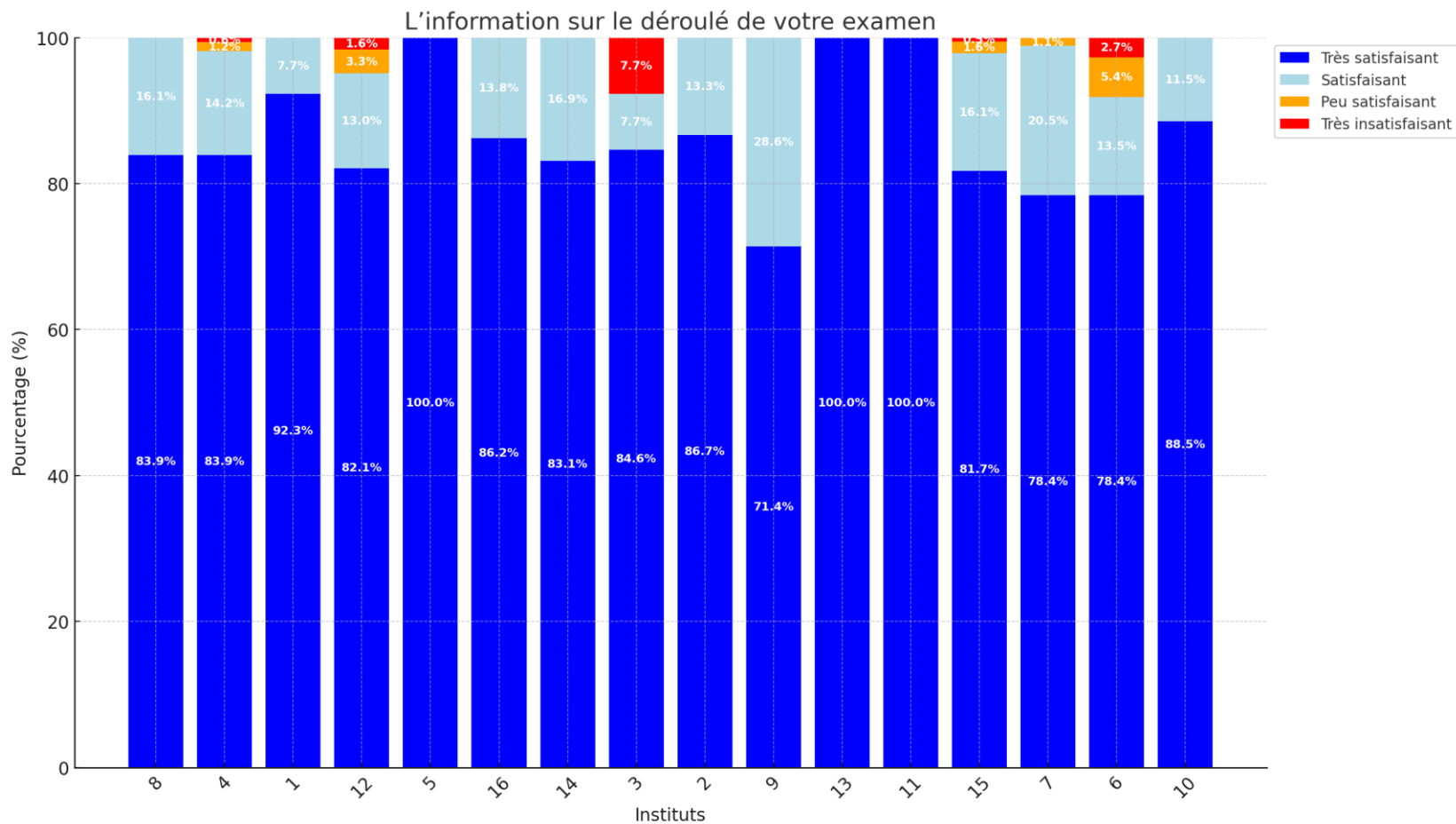
La communication du résultat à la fin de l'examen par le médecin radiologue



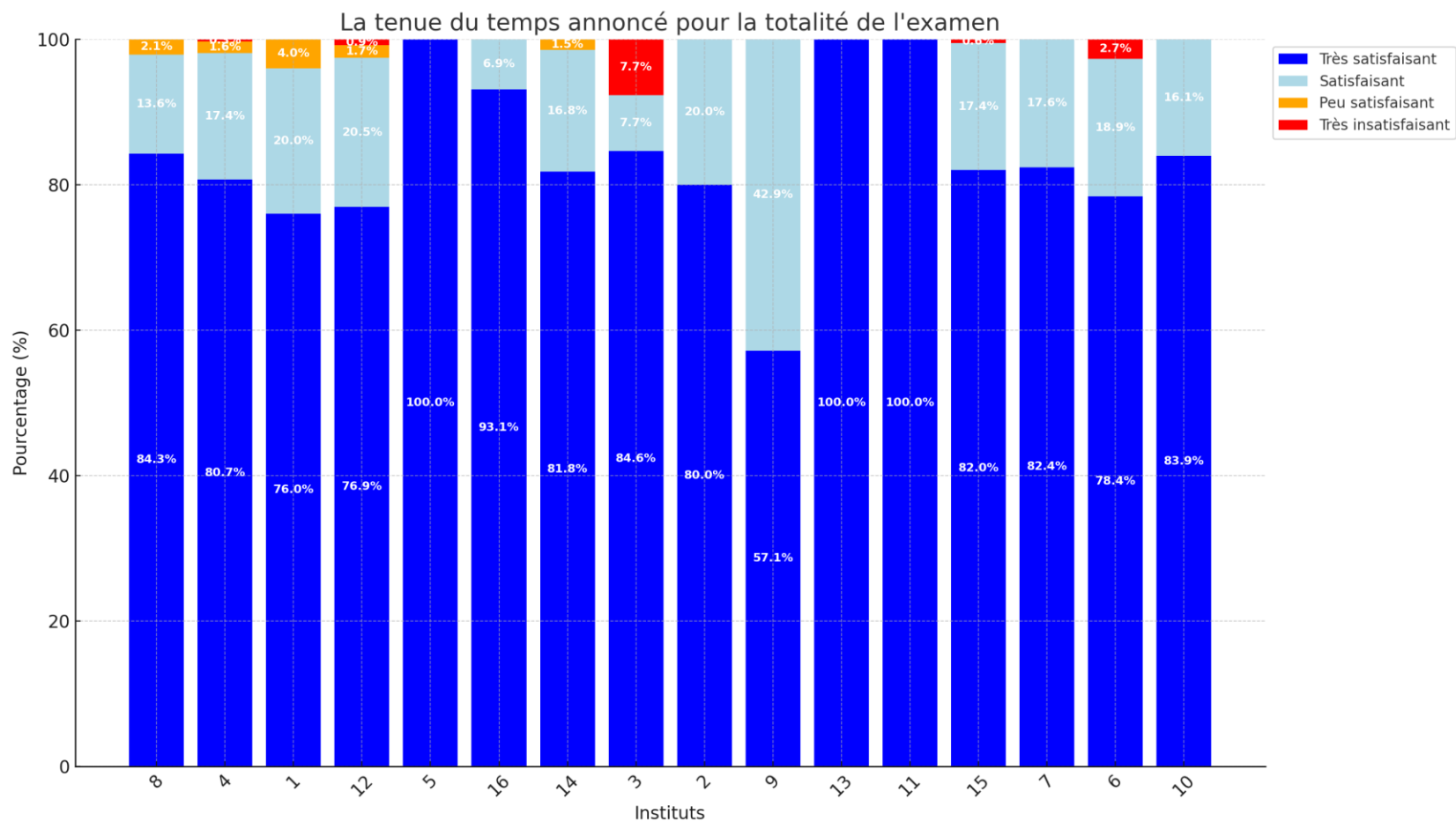
Prise en compte de la douleur



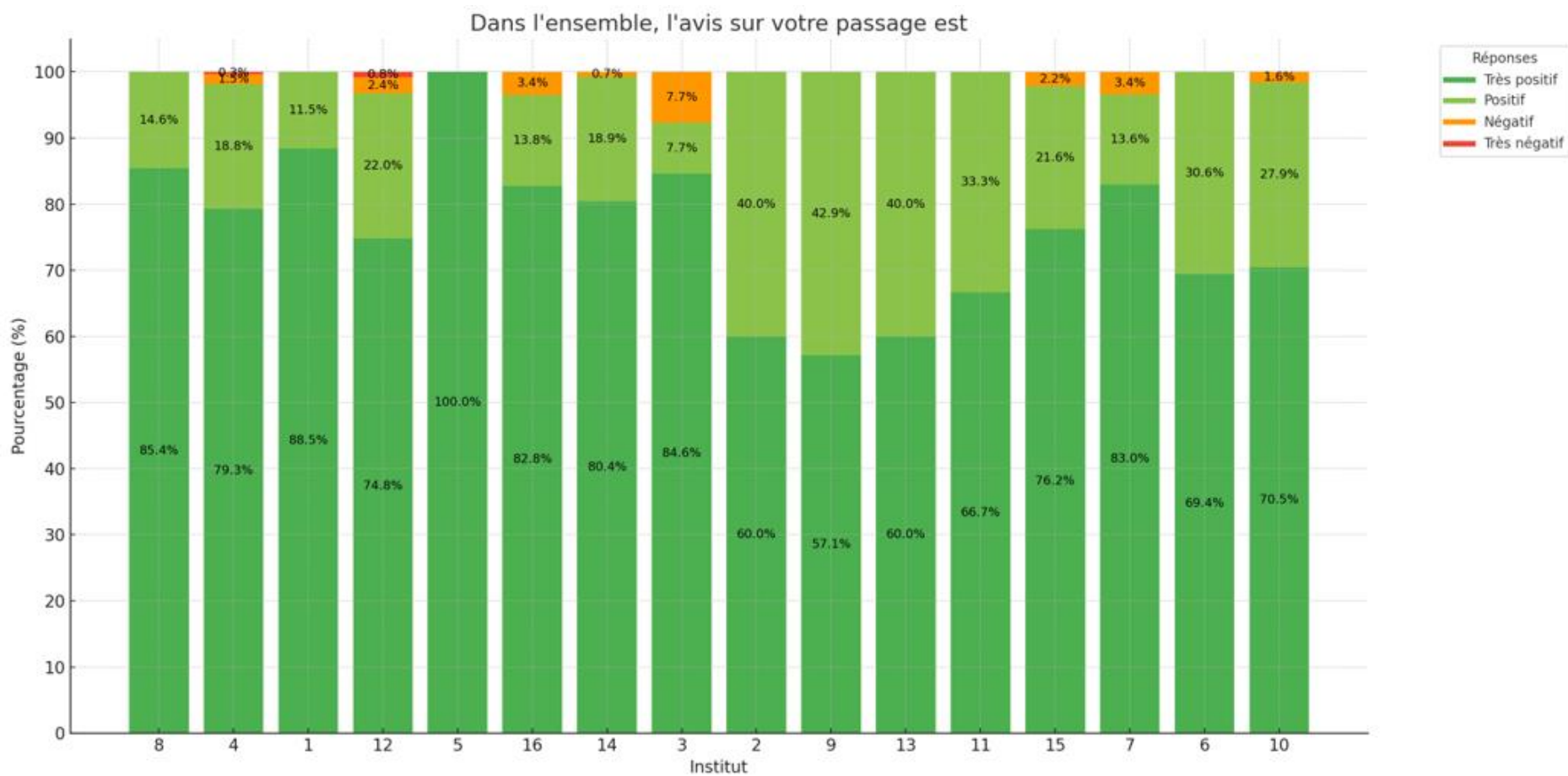
l'information fournie sur le déroulement de l'examen



Respect du temps prévu pour l'examen



Avis général

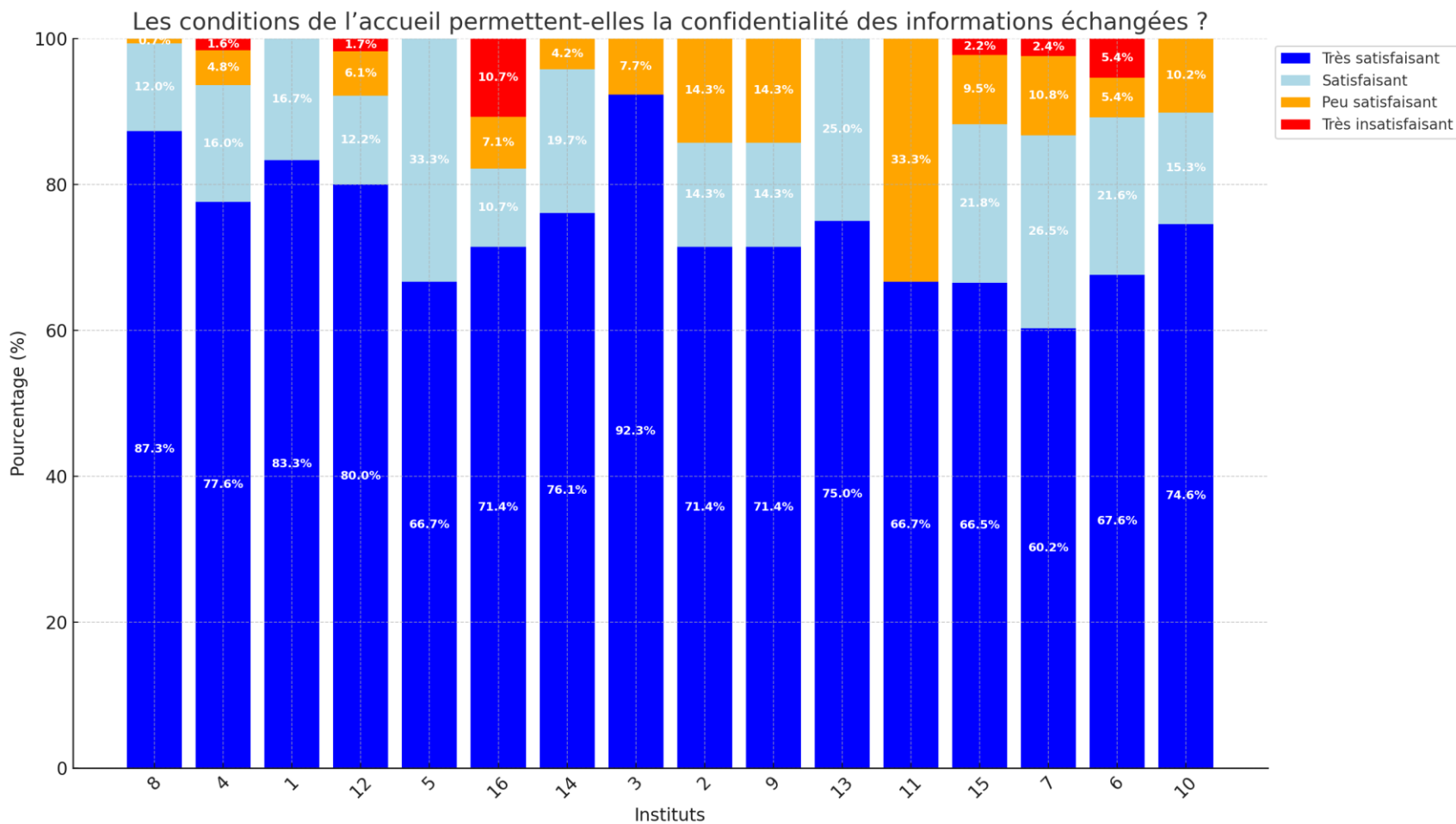


Recommandation du service

Recommanderiez-vous ce service à un de vos proches pour un examen similaire?

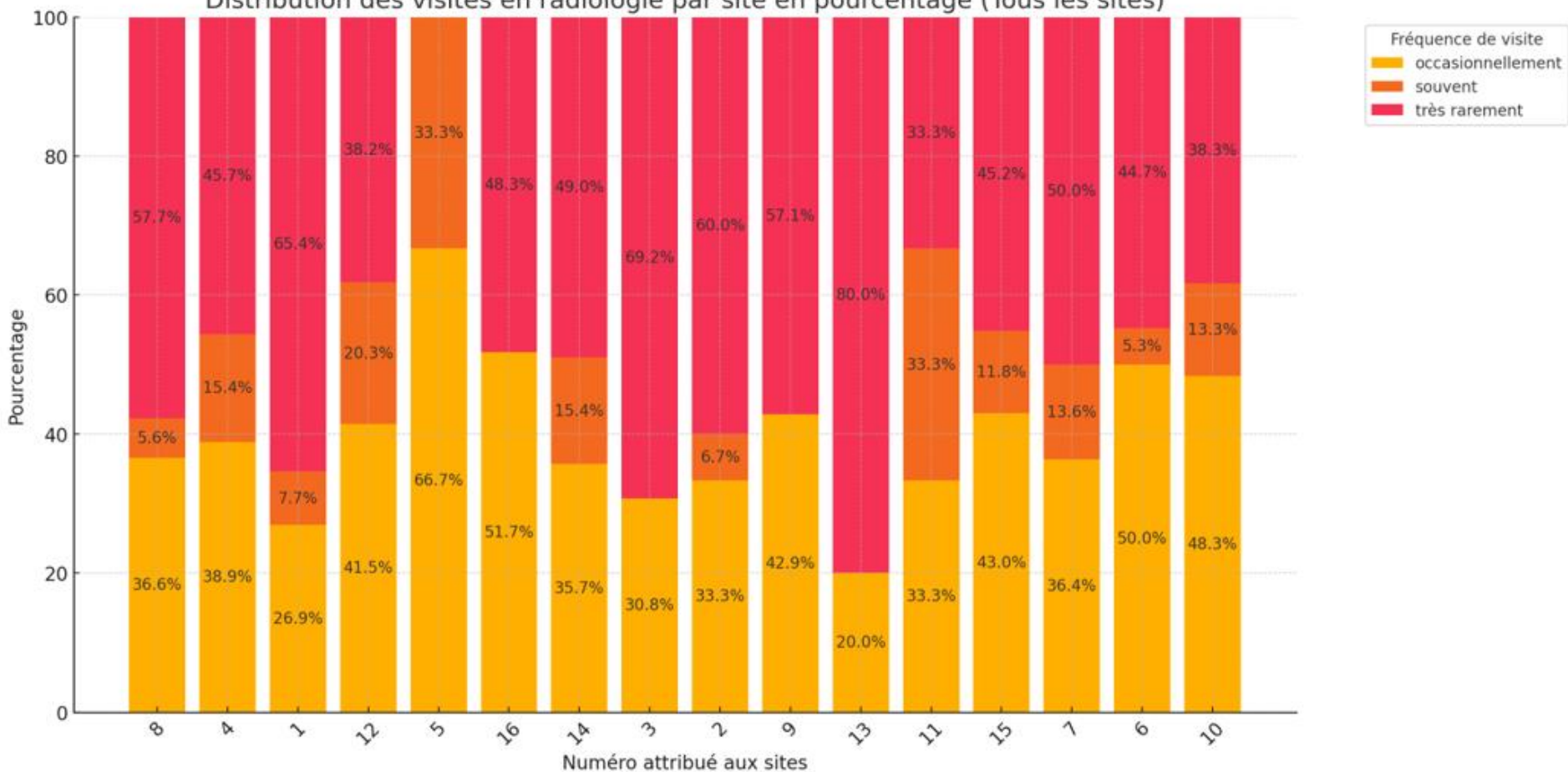


Confidentialité à l'accueil



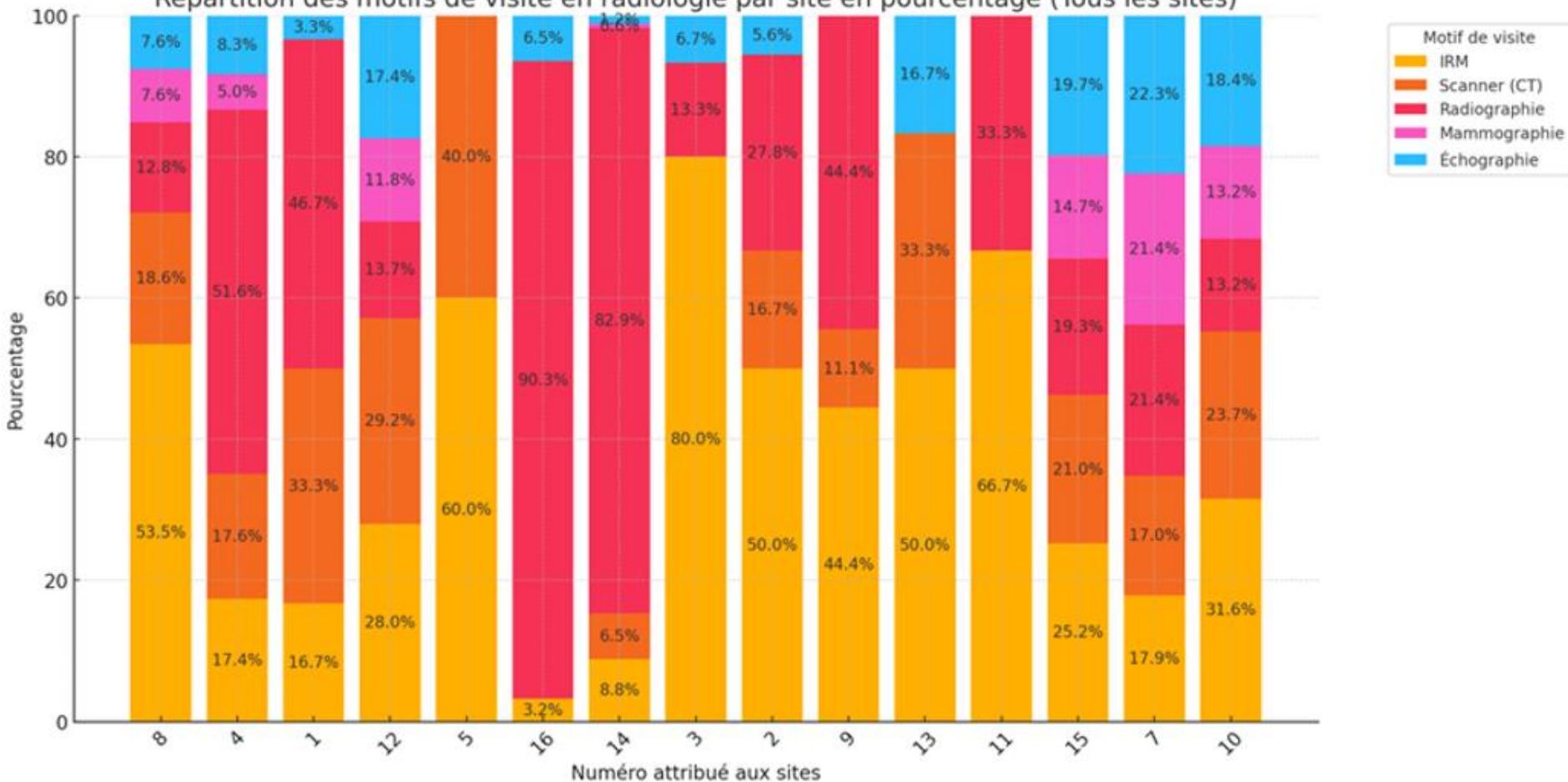
Distribution des visites en radiologie

Distribution des visites en radiologie par site en pourcentage (Tous les sites)



Répartition des motifs de visite en radiologie

Répartition des motifs de visite en radiologie par site en pourcentage (Tous les sites)



Analyse comparative selon patients hommes vs femmes

L'analyse comparative met en évidence que les femmes affichent une satisfaction légèrement plus élevée que les hommes, notamment en termes d'amabilité du personnel, de confort et d'information.

Les hommes montrent une satisfaction généralement positive, mais avec des attentes parfois plus élevées concernant la confidentialité et le délai de réponse téléphonique.

Analyse comparative selon la tranche d'âge

L'analyse comparative met en évidence que la satisfaction varie légèrement selon la tranche d'âge.

Les jeunes adultes (18-30 ans) et les patients plus âgés (65+) affichent les niveaux de satisfaction les plus élevés, notamment en termes de confort, d'accueil, et de recommandation.

Les groupes intermédiaires (31-50 ans et 51-65 ans), bien qu'eux aussi satisfaits, montrent des attentes plus spécifiques concernant la communication et la rapidité de réponse.

Analyse comparative selon type d'examen radiologique

Dans l'ensemble, les niveaux de satisfaction varient selon le type d'examen.

Les IRM et les mammographies affichant les niveaux les plus élevés, probablement en raison de l'importance de ces examens pour les diagnostics.

Les radiographies, souvent perçues comme moins complexes, montrent des scores positifs, mais avec un léger écart en termes d'information perçue par les patients.

Les patients pour scanner et échographie expriment également une satisfaction globale positive, mais montrent des attentes spécifiques selon les aspects de confort et d'accompagnement.

Avenir de cet outil de mesure

Un grand **MERCI** à toutes les parties prenantes pour leur participation!

Ce lourd travail n'aura de sens que s'il est reproduit régulièrement.

Chaque site ayant participé a le choix de mettre en œuvre des mesures d'amélioration.

Prenons rendez-vous pour une nouvelle campagne de mesure en 2026.

Nécessité que d'autres centres de radiologie participent à la démarche, pour obtenir une photographie plus complète du bien être des patients.



Merci de votre attention...

Et n'oubliez pas...

ENSEMBLE, NOUS SOMMES FORTS!!!

