

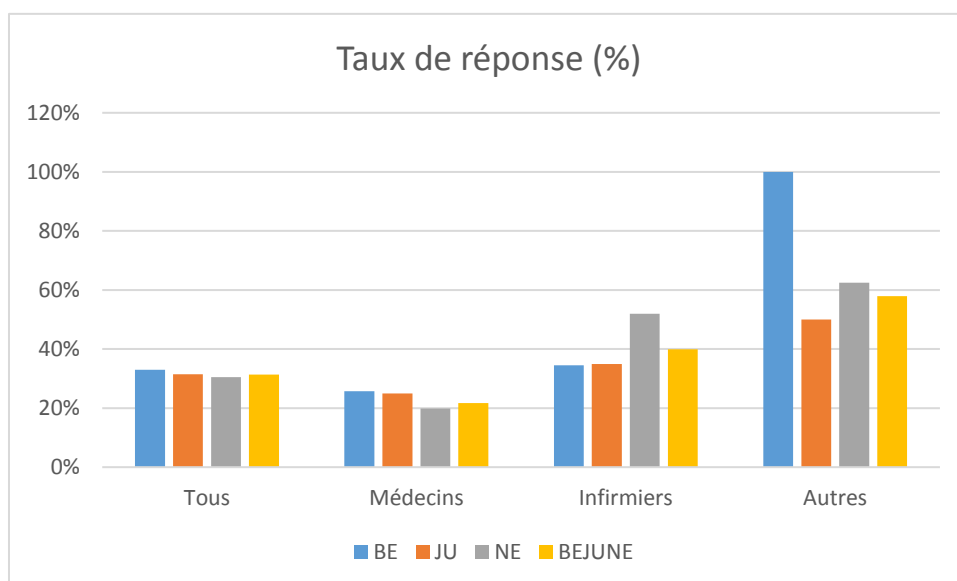


ENQUÊTE DE SATISFACTION 2018 EMSP BEJUNE

SYNTHÈSE

EMSP BEJUNE

Après 5 ans de fonctionnement L'EMSP BEJUNE a décidé d'effectuer une enquête de satisfaction auprès de ses partenaires du réseau BEJUNE. Nous avons créé un questionnaire qui vise à évaluer si le fonctionnement de l'EMSP BEJUNE répond aux besoins des soignants de 1^{ère} ligne et, dans le cas contraire, d'identifier leurs besoins, ceci dans un souci d'amélioration continue de nos pratiques. Nous avons adressé les questionnaires à tous les partenaires avec lesquels nous avons collaboré en 2016 et 2017 dans les cantons du Jura et de Berne et en 2017 dans le canton de Neuchâtel. Ces envois ont été effectué début février 2018 principalement par mail et par fax pour les personnes dont nous n'avions pas les adresses électroniques. Un envoi de rappel a été effectué 1 mois plus tard. Les réponses nous sont parvenues jusqu'à fin mars 2018.

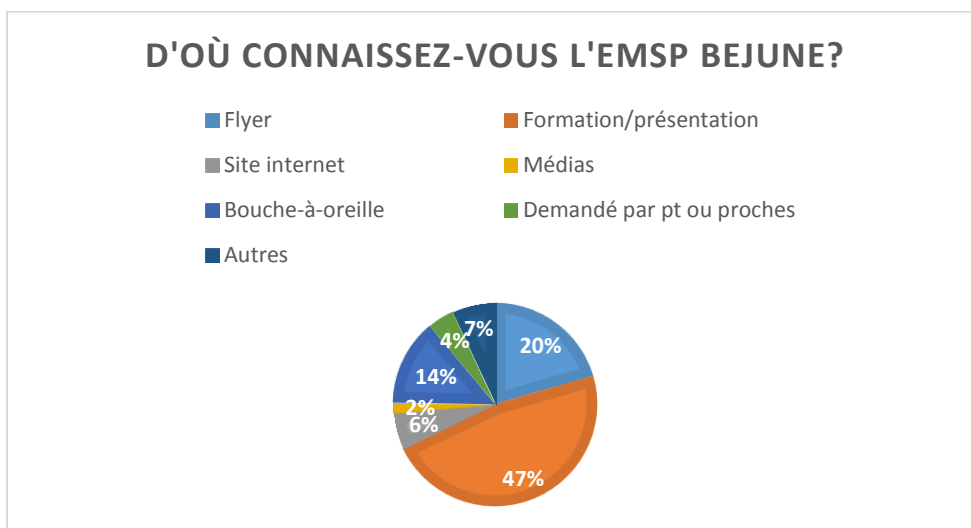


Nous avons envoyé 380 questionnaires au total. Nous avons reçu en retour 119 questionnaires, ce qui donne un taux de réponse de 31%. Ce taux de réponse est satisfaisant et significatif pour ce genre d'enquête. Concernant le groupe professionnel des médecins, nous avons reçu 42 questionnaires en retour sur 193 envoyés, soit 22%. Ce taux de réponse est élevé pour ce groupe professionnel. Le groupe « Autres » représente surtout des éducateurs spécialisés ou des directeurs d'établissement.

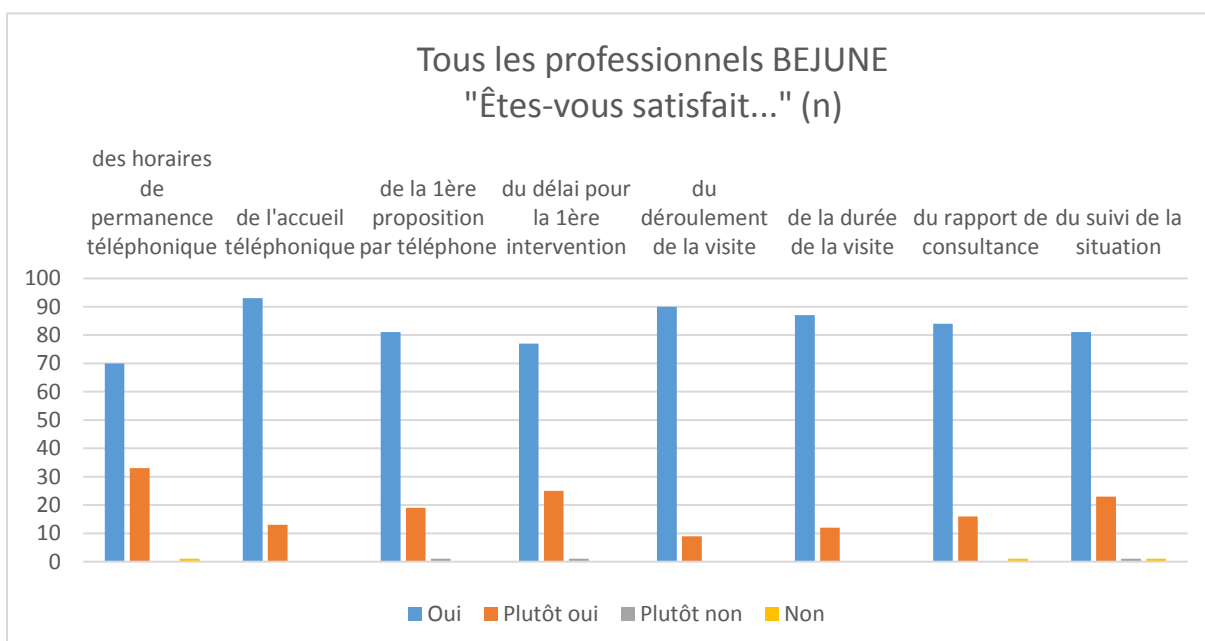
EMSP BEJUNE

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS

Voici dans l'ordre du questionnaire les principaux résultats sur lesquels l'EMSP BEJUNE peut réfléchir à une amélioration de ses pratiques. Les réponses touchant à l'âge des professionnels, à leur lieu de travail, au nombre de collaborations avec l'EMSP BEJUNE, à l'identification du mandataire ainsi que le collaborateur de l'EMSP BEJUNE sollicité ne sont pas relevées ci-dessous, leur analyse ne montrant pas de variabilité significative.

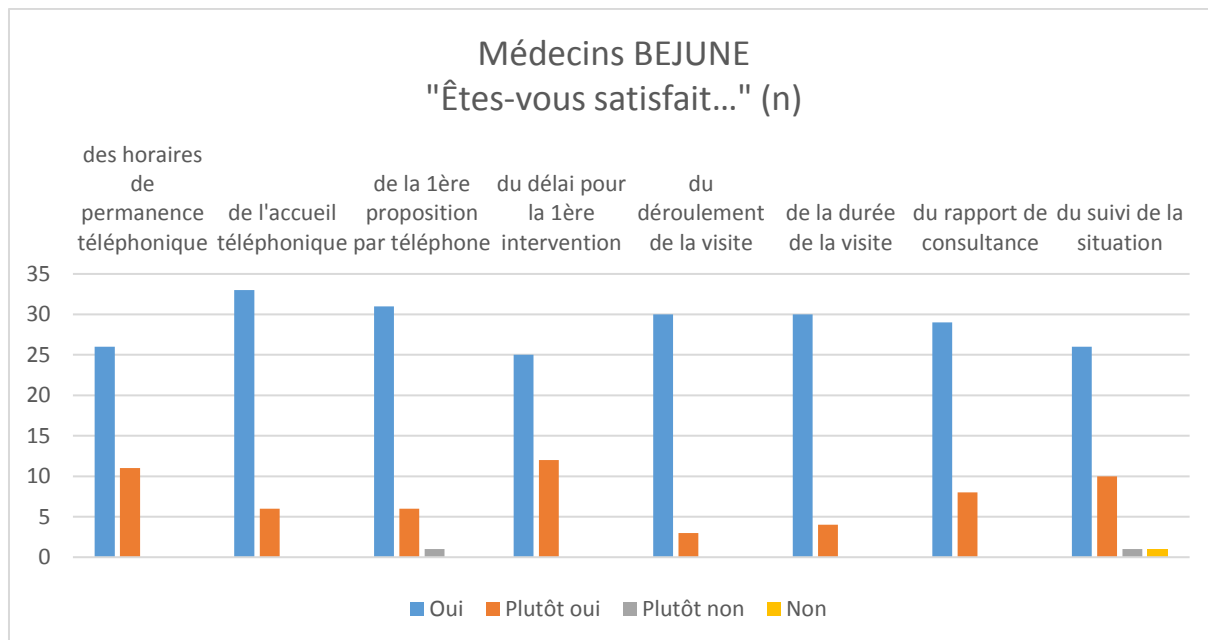


Nous constatons que la majorité des professionnels de la 1^{ère} ligne ont eu connaissance de l'EMSP BEJUNE via les activités de formations, les présentations de nos prestations à nos partenaires ainsi que les flyers distribués.

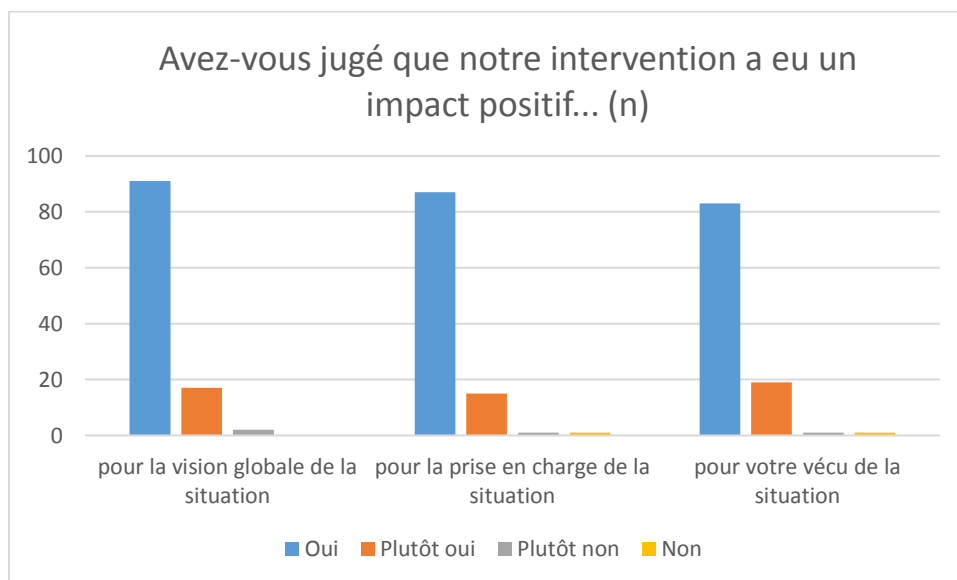


EMSP BEJUNE

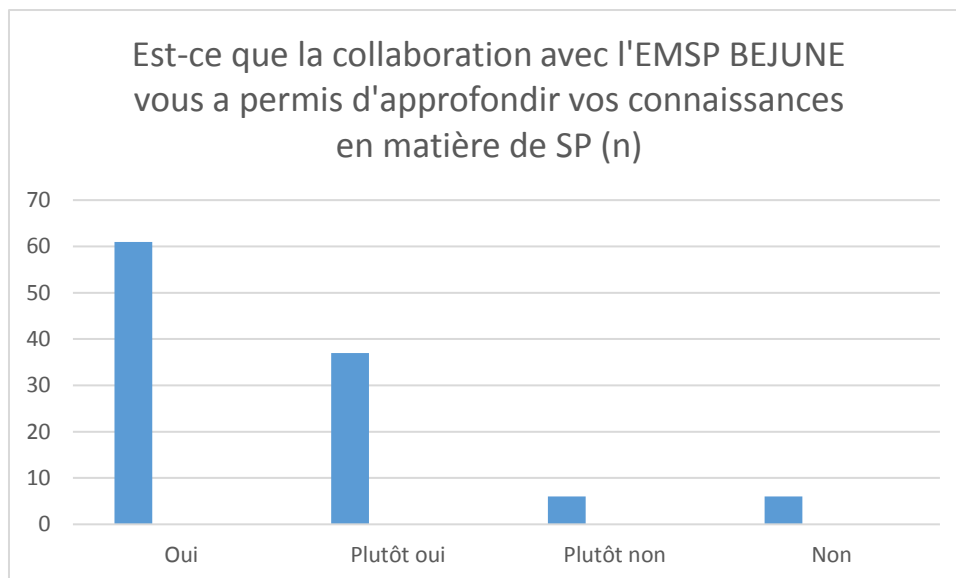
Les réponses que nous avons reçues sont très positives. Trois des questions montrent un plus grand nombre de réponse « plutôt oui » : horaires de permanence téléphonique, délai pour la 1^{ère} intervention et suivi de la situation.



Les réponses du groupe professionnel médical sont superposables à l'ensemble des réponses.



Ces réponses montrent que les professionnels de la 1^{ère} ligne jugent que nos interventions sont aidantes pour eux dans les situations palliatives.



La majorité des professionnels de la 1^{ère} ligne (89%) ont répondu que la collaboration avec l'EMSP BEJUNE avait été formatrice pour eux en matière de soins palliatifs.

ANALYSE DES RÉPONSES

Nous sommes conscients que dans ce genre d'enquête de satisfaction un biais potentiel est l'absence de réponses de professionnels insatisfaits. Toutefois le taux élevé de réponses (31%), considéré comme significatif dans ce genre d'enquête, nous permet de tirer les conclusions ci-dessous.

Globalement ces réponses sont essentiellement positives et nous confortent dans le fait que nous répondons aux attentes et besoins des professionnels de la 1^{ère} ligne et remplissons notre mission.

Le taux élevé de réponses et de satisfaction du groupe professionnel médical est extrêmement encourageant, ce groupe professionnel étant réputé pour son exigence. Nous relevons notamment leur satisfaction concernant l'accueil téléphonique, les 1^{ères} propositions par téléphone et le rapport de consultance (infirmier ou médical).

Les réponses étant globalement positives, il est difficile de tirer les pistes d'amélioration que nous pensions identifier à partir de réponses plus nuancées. Nous identifions trois questions (horaires de permanence téléphonique, délai pour la 1^{ère} intervention et suivi de la situation) où les réponses comportent une plus grande proportion de « plutôt oui » par rapport à l'ensemble des « oui » qui nous indiquent des thèmes de réflexion à mener afin d'encore mieux répondre aux besoins. A noter qu'aucune piste concrète sur ces sujets n'émerge des commentaires reçus.

Les réponses concernant l'impact de nos interventions confirment l'utilité d'une pratique de consultance spécialisée en soins palliatifs. Nous sommes particulièrement satisfaits de la réponse sur le vécu de la situation par les professionnels. Ceci met en évidence l'impact positif de notre travail au niveau du soutien émotionnel des professionnels, favorisant un accompagnement plus serein des patients et de leurs proches, et participant à la prévention de l'épuisement au travail.

Les réponses liées à l'approfondissement des connaissances en matières de soins palliatifs mettent en évidence l'impact pédagogique lors de nos interventions et notre contribution au développement continu des compétences des professionnels, ce qui est également une mission importante de l'activité de consultance.

EMSP BEJUNE

ANALYSE DES COMMENTAIRES

L'ensemble des questionnaires reçus compte 72 commentaires en texte libre.

La plupart des commentaires sont positifs. Grand nombre de professionnels de la 1^{ère} ligne soulignent le professionnalisme des membres de l'EMSP BEJUNE et les remercie pour l'aide qu'ils leur apportent. Plusieurs commentaires rapportent que la collaboration avec l'EMSP BEJUNE fait partie intégrante de leur accompagnement palliatif ou indiquent que les professionnels de la 1^{ère} ligne ont pu transposer certaines connaissances/compétences lors de nouvelles situations palliatives.

Des remarques apparaissent à plusieurs reprises :

- Qualité du soutien des équipes
- Collaboration et qualité des interventions avec EMSP appréciées
- Satisfaction du partenariat pour le patient et l'équipe

Ces commentaires vont dans le même sens que les réponses aux questions analysées ci-dessus. Ils ne permettent pas d'élaborer des pistes d'amélioration.

19 commentaires reflètent un besoin non-satisfait. Au moins la moitié de ces commentaires adressent des problématiques qui soit ne concernent pas l'EMSP BEJUNE (p. ex : « réunion de réseau plus précoce en lien avec la sortie d'un patient de l'hôpital », « besoin d'une équipe mobile intrahospitalière dans l'HNE »), soit sont incompatibles avec notre mode de fonctionnement (p. ex : « Pouvoir être présents parfois en 1^{ère} ligne dans les situations complexes », « Suivi de la douleur dans les situations non palliatives »). Un médecin spécialiste a mentionné que le fonctionnement de seconde ligne « ne marche pas » et souhaite un fonctionnement de 1^{ère} ligne de l'EMSP BEJUNE, ce qui nous rappelle que nous ne pouvons répondre à tous les besoins. Parmi les commentaires restants, nous n'avons pu identifier que quelques propositions d'amélioration que nous citons :

- Besoin d'un psychologue dans l'EMSP BEJUNE
- Avoir des protocoles à jour sur certaines pratiques fréquentes de SP à disposition sur le site internet
- Se faire connaître davantage car beaucoup de personnes ne connaissent pas l'EMSP

CONCLUSION

Cette enquête de satisfaction n'a malheureusement pas permis d'identifier de nombreuses pistes nous permettant d'améliorer nos pratiques. Nous avons par contre été agréablement surpris tant par le taux de réponse obtenu que par l'ampleur de la satisfaction exprimée par nos partenaires.

Ces résultats confirment que nous répondons à satisfaction aux attentes et besoins des professionnels de la 1^{ère} ligne.

En annexe : questionnaire de l'enquête

Merci de mettre une **X** à côté de ce qui correspond

Votre profession :	Votre âge :	Votre lieu de travail :
<input type="checkbox"/> médecin	<input type="checkbox"/> < 24 ans	<input type="checkbox"/> domicile / cabinet
<input type="checkbox"/> infirmier	<input type="checkbox"/> 25 ans – 34 ans	<input type="checkbox"/> hôpital
<input type="checkbox"/> éducateur	<input type="checkbox"/> 35 ans - 49 ans	<input type="checkbox"/> EMS
<input type="checkbox"/> assistant social	<input type="checkbox"/> > 50 ans	<input type="checkbox"/> établissement socio-éducatif
<input type="checkbox"/> psychologue		<input type="checkbox"/> autre (précisez).....
<input type="checkbox"/> autre (précisez).....		

Vous travaillez dans le canton de :
 BE JU NE

Avez-vous déjà collaboré avec l'EMSP BEJUNE ?
 1x à plusieurs reprises

Etiez-vous le mandataire?
 oui non

Avec quel(s) collaborateur(s) de l'EMSP avez-vous eu des contacts ?
 médecin infirmière

D'où connaissez-vous l'EMSP BEJUNE ?

<input type="checkbox"/> flyer	<input type="checkbox"/> médias	<input type="checkbox"/> autre
<input type="checkbox"/> formation / présentation	<input type="checkbox"/> bouche-à-oreille	
<input type="checkbox"/> site internet	<input type="checkbox"/> demandé par le patient ou ses proches	

Etes-vous satisfait :

- des horaires de permanence téléphonique : oui plutôt oui plutôt non non
- de l'accueil téléphonique : oui plutôt oui plutôt non non
- de la première proposition par téléphone : oui plutôt oui plutôt non non
- du délai pour la 1^{ère} intervention : oui plutôt oui plutôt non non
- du déroulement de la visite (le cas échéant) : oui plutôt oui plutôt non non
- de la durée de la visite : oui plutôt oui plutôt non non
- du rapport de consultance : oui plutôt oui plutôt non non
- du suivi de la situation : oui plutôt oui plutôt non non

Avez-vous jugé que notre intervention a eu un impact positif :

- pour la vision globale de la situation : oui plutôt oui plutôt non non
- pour la prise en charge



ENQUETE DE SATISFACTION 2018 EMSP BEJUNE

de la situation : oui plutôt oui plutôt non non
➤ pour votre vécu de la situation : oui plutôt oui plutôt non non

Suite à notre intervention, qu'avez-vous pu transposer dans d'autres situations palliatives ?

.....
.....
.....

Est-ce que la collaboration avec l'EMSP BEJUNE vous a permis d'approfondir vos connaissances en matière de soins palliatifs ?

oui plutôt oui plutôt non non

Auriez-vous des remarques à nous faire, y a-t-il des prestations qui vous ont manquées, souhaitez-vous nous transmettre un message, une demande ?

.....
.....
.....

Merci beaucoup d'avoir répondu à ce questionnaire qui nous aidera à améliorer nos pratiques.

L'équipe de l'EMSP BEJUNE