

Mesure de la satisfaction des patientes atteintes de cancer du sein non métastasé

Développement du questionnaire REPERES-CSS-VF60 et étude des déterminants de la satisfaction

projet REPERES

(Recherche Évaluative sur la Performance des REseaux de Santé)

Comité de présentation des résultats

09 juin 2006

Defossez Gautier, Mathoulin-Pélissier Simone, Ingrand Isabelle et les membres du réseau REPERES



Le concept de satisfaction

- Définition
 - Concept multidimensionnel et subjectif
 - Évaluation des attentes et des besoins des patientes
 - Indicateur de résultat de la qualité des soins perçue
- Comment mesurer la satisfaction ?
 - Formalisation du concept en **dimensions** et **items** constitutifs de questionnaire
 - Plusieurs **items** (=questions) mesurent une **dimension**
 - Plusieurs **dimensions** (=composantes) mesurent le **concept de satisfaction**



Objectif (1)

- Développer un questionnaire de mesure de la satisfaction des patientes atteintes de cancer du sein non métastasé en population française
- Recherche d'outils disponibles
 - Revue de la littérature consacrée aux mesures de la satisfaction
 - Pas de questionnaire répondant à notre attente
 - Différences socioculturelles entre pays
 - Mesure de la satisfaction des patients à l'hôpital, en population générale, ou limitée à un moment de la trajectoire de soin
 - Propriétés psychométriques des questionnaires non vérifiées



Objectif (2)

- **Consumer Satisfaction Survey (Davis, Ware)**
 - Questionnaire générique adapté à l'égard du système de santé français
 - Abordant la qualité des soins médicaux et la couverture maladie

CSS-VF (*Gasquet I et al. Santé Publique 2003;15:383-402*), **39 items**

- | | |
|-----------------------------------|-------------------------|
| 1. Accès aux soins primaires | 6. Possibilité de choix |
| 2. Accès aux soins secondaires | 7. Qualités humaines |
| 3. Compétence et communication MG | 8. Satisfaction globale |
| 4. Compétence MS | 9. Couverture maladie |
| 5. Communication MS | |

- **Mesurer des aspects spécifiques dans le champ du cancer en élargissant la mesure à la totalité de la trajectoire de soin**
 - Prise en charge de la douleur
 - Problèmes psychologiques, physiques, sociaux



Méthodologie

En 2 phases :

1. **Phase qualitative** : focus group de patientes pour la génération de nouveaux items
2. **Phase quantitative** : remplissage du questionnaire par la cohorte REPERES et étude des propriétés du questionnaire
 - Non-réponses
 - Redondance de l'information entre questions
 - Reproductibilité des réponses dans le temps



Phase qualitative

- Questionnaire de 121 items, divisé en 2 parties
 1. 39 items du CSS-VF + 37 items additionnels dans l'objectif d'adapter le questionnaire aux différents acteurs de santé
 - Généralistes, gynécologues, radiologues
 - Chirurgiens, oncologues
 2. 45 nouveaux items



Phase quantitative

- Questionnaire envoyé à 3 temps de la prise en charge
 - **T1** - n=850 patientes => Non-réponses, redondance
 - **T2** - n=361 patientes => Sensibilité au changement
 - **T3** - n=166 patientes => Reproductibilité
- Recueil de données cliniques et de données sur la trajectoire de soin des patientes



Résultats (1): le CSS-VF

- **Taux de non-réponses important** sur les items intéressant le gynécologue et le radiologue
- **Redondance de l'information** sur les items intéressant le chirurgien et le cancérologue
 - => **39 items** : intervenants primaires ou secondaires rassemblés à l'intérieur d'un seul et même item
 - => **9 dimensions** de satisfaction



Résultats (2) : les 45 nouveaux items

- Répartis initialement sur 6 dimensions (n=45)
 - Écoute et informations données par les médecins (13)
 - Efficacité des soins (4)
 - Organisation et suivi de la prise en charge médicale (12)
 - Soutien moral (9)
 - Environnement physique (4)
 - Couverture maladie (3)



Résultats (2) : les 45 nouveaux items

- Répartis finalement sur **4 dimensions** (n=21)
 - Écoute et informations données par les médecins (7)
 - Efficacité des soins (4)
 - Organisation et suivi de la prise en charge médicale (5)
 - Soutien moral (5)
 - Environnement physique (4)
 - Couverture maladie (3)

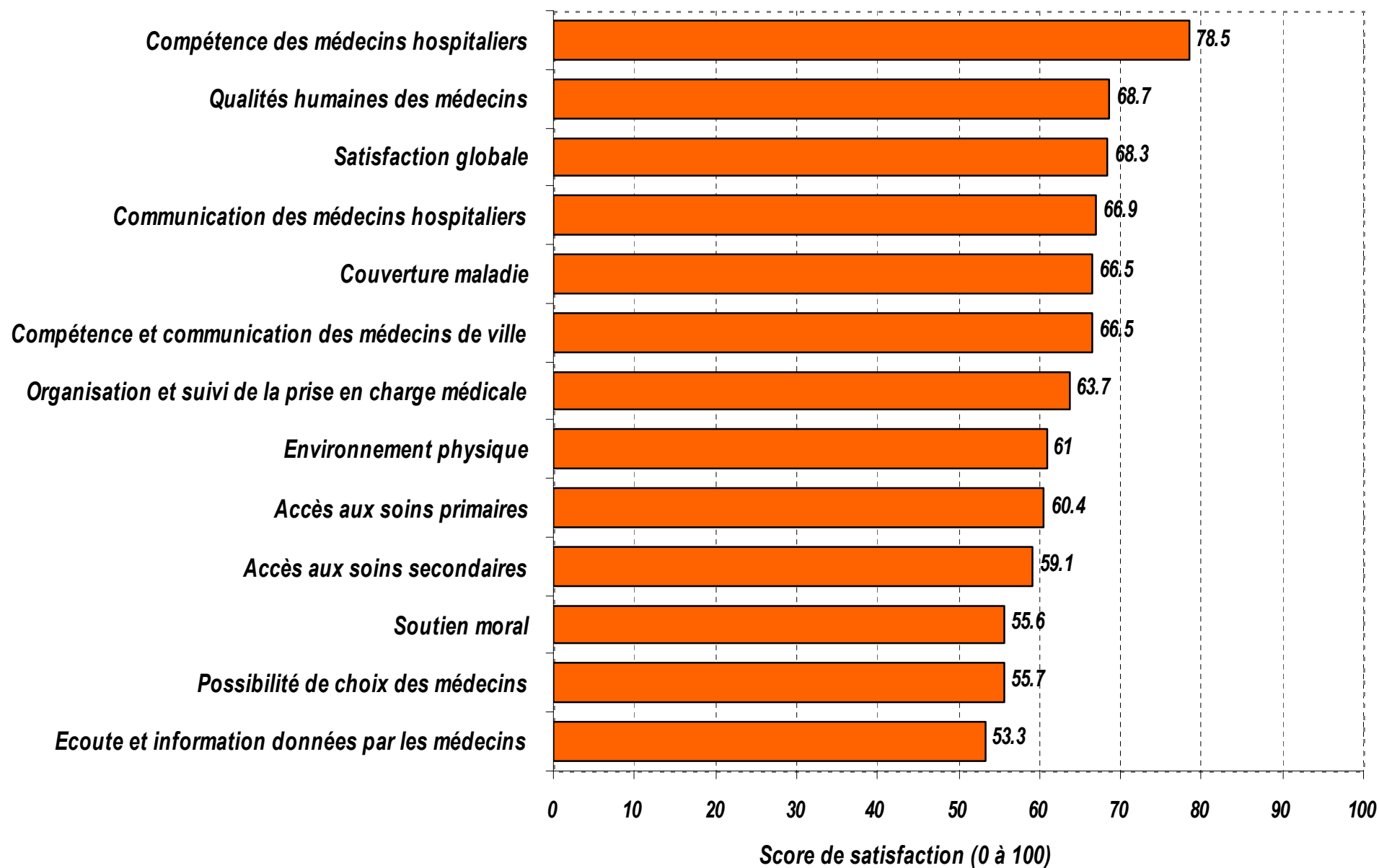


Résultats (3): REPERES-CSS-VF-60

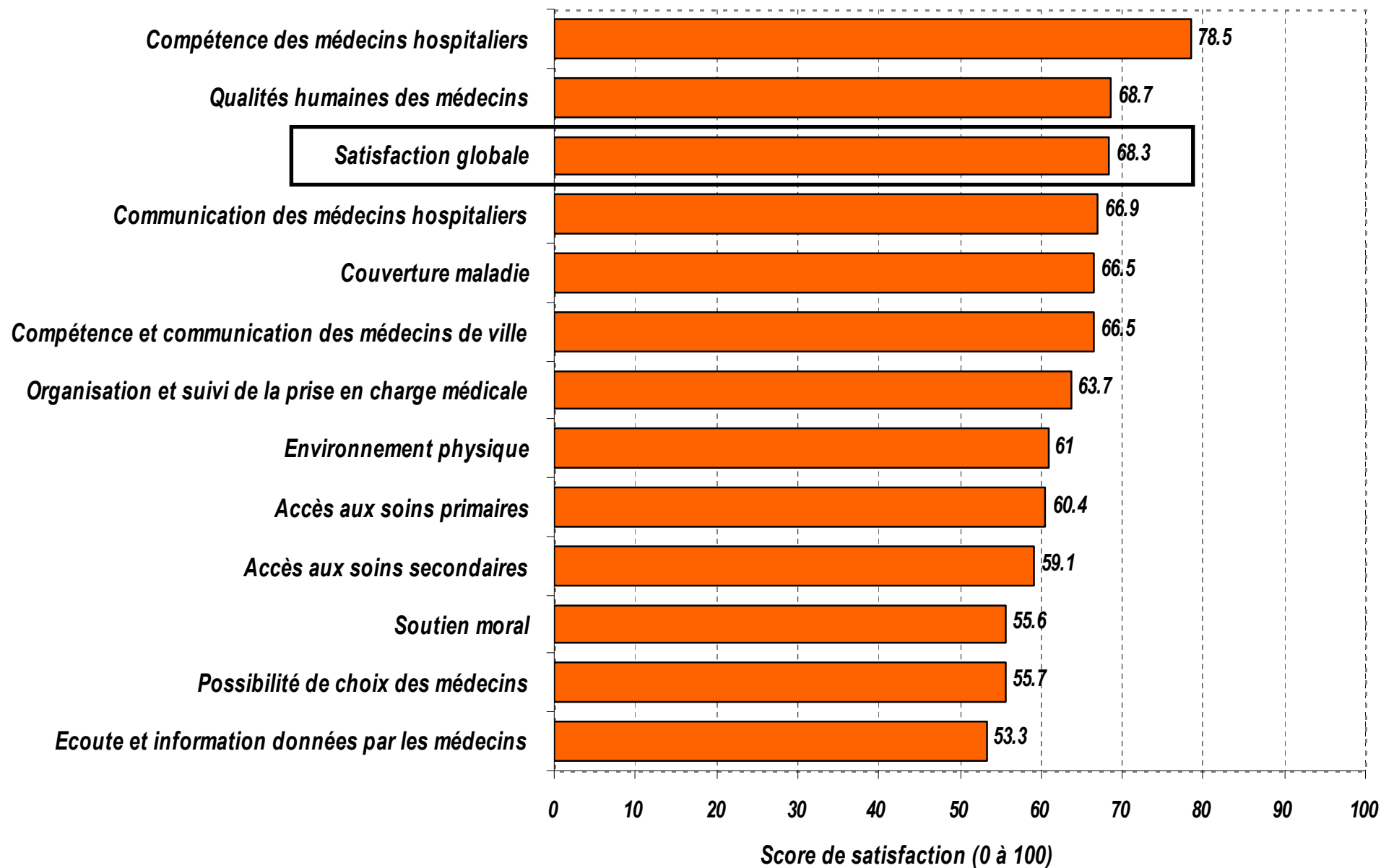
- Questionnaire de 60 items
- Composé de 13 dimensions de satisfaction
- Score de 0 à 100 par dimension



Scores de satisfaction pour les 13 dimensions du questionnaire REPERES-CSS-VF60
1 mois après la fin du traitement initial = T1



Scores de satisfaction pour les 13 dimensions du questionnaire REPERES-CSS-VF60
1 mois après la fin du traitement initial = T1



Déterminants de la satisfaction (1)

- **Étudier les relations entre la dimension satisfaction globale (REPERES-CSS-VF-60) et les variables explicatives (idem déterminants de la qualité de vie)**

1. Données sociodémographiques

- Âge, situation familiale
- Niveau d'étude, niveau socio-économique

2. Éléments de la trajectoire de soins

- Mammographie antérieure
- Critères de prise en charge en réseau : livret d'information écrite, discussion pluridisciplinaire du dossier, communication à l'annonce du diagnostic
- Recherche d'informations, besoin ressenti de prise en charge psychosociale

3. Données cliniques



Déterminants de la satisfaction (2)

Sont les moins satisfaites

- Les patientes **les plus jeunes** (P=0,032)
- Les patientes n'ayant **pas reçu d'informations écrites** sur la maladie (P=0,005)
- Les patientes ayant eu des **problèmes de communication à l'annonce du diagnostic** (P=0,013)
- Les patientes ayant déclaré avoir **besoin d'un psychologue et/ou d'une assistante sociale** (P=0,003)



Perspectives

- REPERES-CSS-VF-60
 - Sensibilité au changement de l'instrument
 - Validité externe
- Déterminants de la satisfaction
 - Analyse multivariée par régression linéaire multiple
 - Sur les 13 dimensions du questionnaire
- Lien entre la satisfaction et la qualité de vie

