

La moyenne de la satisfaction peut ne pas refléter la satisfaction

Candy Auclair ; Bénédicte Belgacem;
Juliette Hazart; Laurent Gerbaud

*Service de Santé Publique- CHU de Clermont-Fd
EA PEPRADE 4681 – Faculté de Médecine,
Université d’Auvergne*



En santé

- Généralisation des enquêtes de satisfaction (I-satis)
- La moyenne des notes de satisfaction comme critère de:
 - jugement
 - classement
 - rétribution (IFAQ)

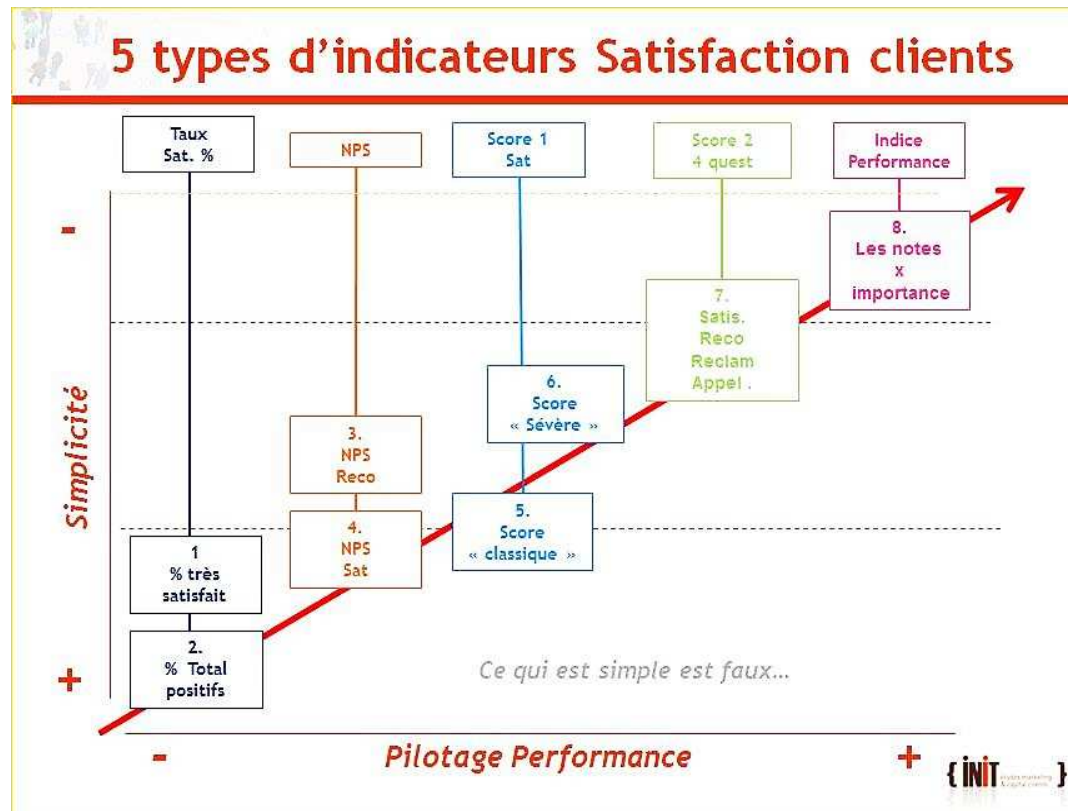
The screenshot shows the website for the I-SATIS (Indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés) survey. The header includes the French Republic logo and the text 'Ministère des Affaires sociales, de la Santé et des Droits des femmes' and 'sante.gouv.fr'. The main content area features the title 'L'enquête nationale de satisfaction' and a date of '9 décembre 2014'. A blue box contains the text: 'L'indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés, I-SATIS, est le premier indicateur de résultat généralisé : en 2014, tous les établissements de santé exerçant une activité MCO ont recueilli cet indicateur et les résultats nationaux sont DISPONIBLES depuis novembre 2014 sur le site du ministère chargé de la santé.' Below this, there is a small image of a hand pointing to a grid of smiley faces. At the bottom, there is a paragraph explaining that the indicator measures patient satisfaction on various components of their care and that its measurement allows patients to be co-actors in their care.

The graphic features a man in a white shirt looking at a computer screen. Overlaid on the image is a red banner with the word 'INCITATION' in white. Below it, the text 'FINANCIÈRE À LA QUALITÉ' is written in large, bold, blue letters. Underneath, there are two hashtags: '#AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ' and '#SÉCURITÉ DES SOINS' in red. In the bottom right corner, there is a small logo of the French Republic and the text 'MINISTÈRE DES AFFAIRES SOCIALES, DE LA SANTÉ ET DES DROITS DES FEMMES'.

Mais que signifie la moyenne et représente-t-elle correctement l'insatisfaction et la forte satisfaction ?

Marketing

- « le plus mauvais indicateur de satisfaction est le taux global de satisfaction »
 - insatisfaction et forte satisfaction ne sont pas assimilables :



Statistique

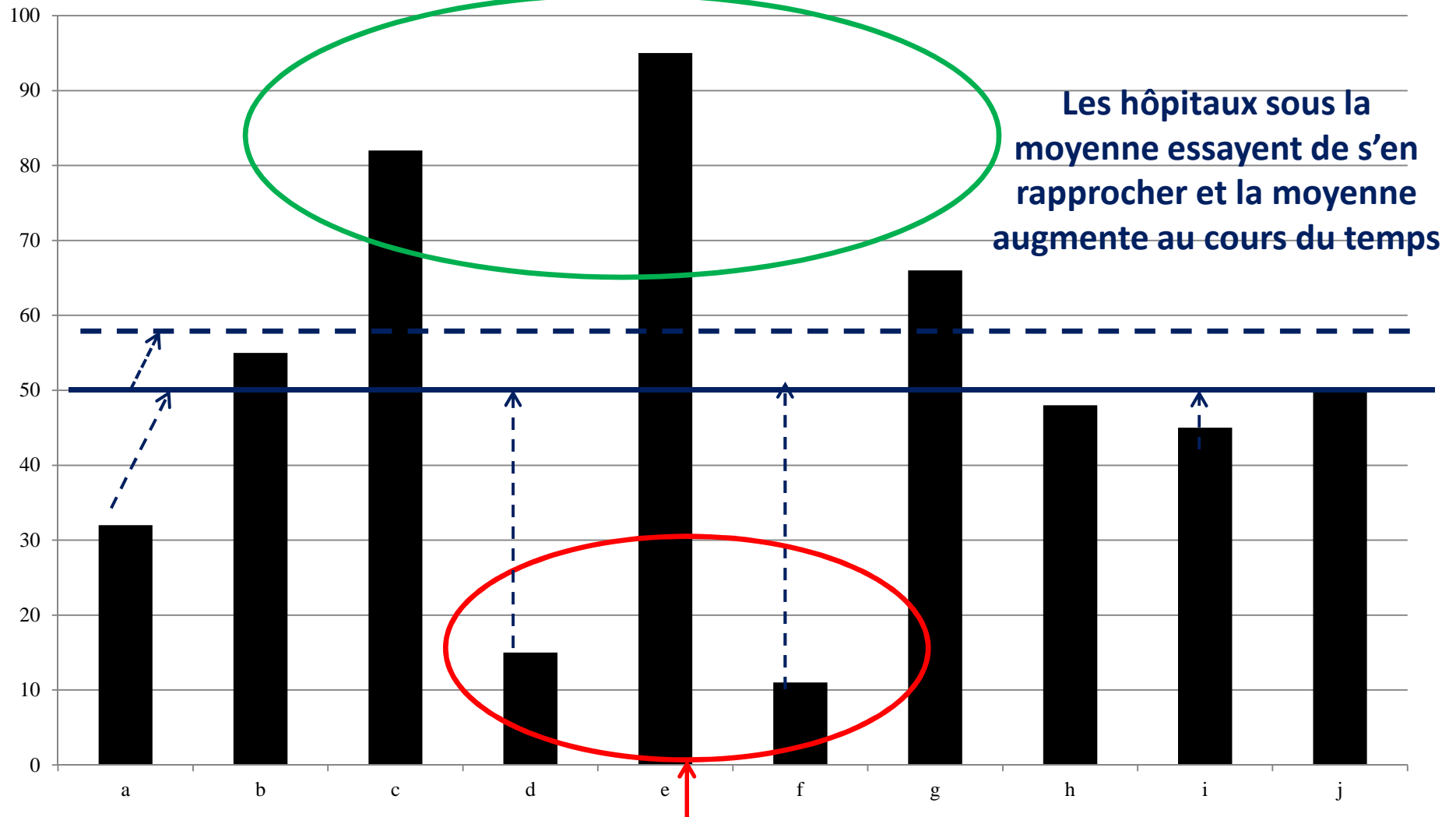
- Moyenne (*et son intervalle de confiance*)
- Médiane (*et aussi premier quintile – dernier quintile,...*)
- Indicateurs de dispersion (*variance, écart type, écart inter quintiles,...*), d'étendue
- Ratio max./min.

traduisent des modalités d'analyses différentes

Théorie des incitations

- Incitation réaliste: comparer à la moyenne
 - ceux qui sont en dessous vont faire des efforts pour améliorer leur note/ classement
 - la moyenne va s'améliorer progressivement incitant d'autres à s'améliorer à leur tour
- Incitation par l'excellence
 - Imiter les meilleurs
- Identification des situations critiques

Incitation par l'excellence: analyser les bonnes pratiques pour les apprendre aux autres



Les hôpitaux sous la moyenne essaient de s'en rapprocher et la moyenne augmente au cours du temps

Identifier les situations critiques pour les résoudre en priorité

Matériel et méthode

- **Enquête de satisfaction des services du CHU**
 - MCO, séjour > 24h
 - par QSH, courrier à domicile 2 mois après la sortie
 - ≥ 30 répondants/services (*taux de réponse de 40 à 60% selon les services*)
 - depuis 2003 jusque 2013
- **Comparaisons sur deux années**
 - 2005- 31 services et 2013- 26 services
 - des classements selon la satisfaction moyenne, le taux de très satisfaits et le taux de très insatisfaits
 - Corrélation de Spearman (*et coef. corrélation intra classe*)
 - Correction par logique floue

Résultats 2005

<i>Dimensions du QSH</i>	Moyenne / Très Satisfait	Moyenne / Très Insatisfait	<i>Très Satisfait</i> / <i>Très Insatisfait</i>
Entrée	0,58	0,77	0,13
Médecins, Chirurgiens	0,52	0,62	0,05
Infirmières ou Puéricultrices	0,46	0,45	0,26
Aides-soignantes ou personnel	0,40	0,57	0,06
Identification du personnel	0,75	0,38	0,04
Délais d'attente	0,54	0,67	0,02
Sortie	0,60	0,50	0,14
Chambre	0,82	0,72	0,30
Nourriture	0,80	0,47	0,05

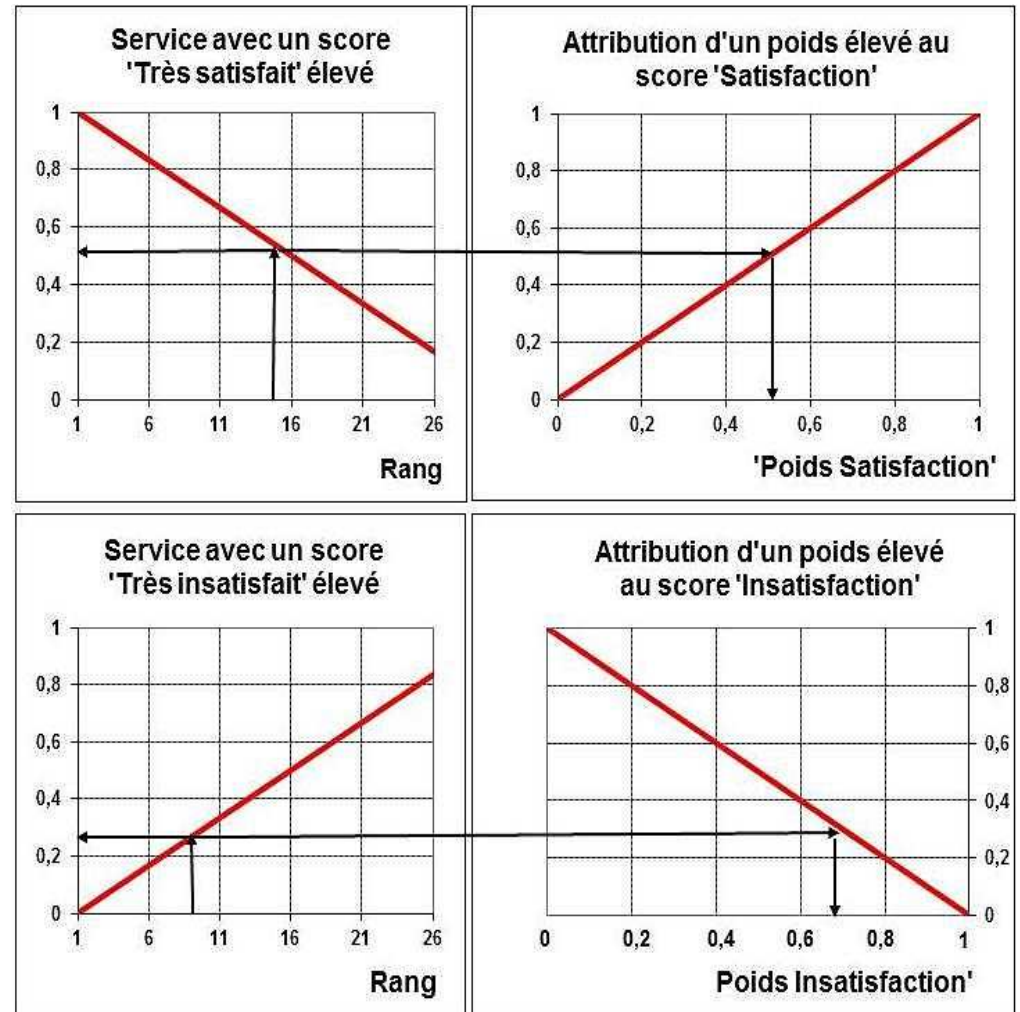
Résultats 2013

<i>Dimensions du QSH</i>	Moyenne / Très Satisfait	Moyenne / Très Insatisfait	<i>Très Satisfait</i> / <i>Très Insatisfait</i>
Entrée	0,78	0,65	0,13
Médecins, Chirurgiens	0,88	0,82	0,59
Infirmières ou Puéricultrices	0,84	0,76	0,39
Aides-soignantes ou personnel	0,85	0,74	0,33
Identification du personnel	0,83	0,85	0,55
Délais d'attente	0,65	0,64	0,08
Sortie	0,64	0,80	0,28
Chambre	0,93	0,85	0,64
Nourriture	0,69	0,85	0,44

Calcul des scores flous

$$\begin{aligned} & \text{Satisfaction Moyenne} \\ & + \text{Satisfaction} \times \text{Poids Satisfaction} \\ & - \text{Insatisfaction} \times \text{Poids Insatisfaction} \\ & = \text{Score Flou} \end{aligned}$$

=> disposer des trois informations (moyenne, insatisfaction, forte satisfaction) en seul indicateur



Apport du score flou

Dimensions du QSH	2005			2013		
	Score Flou	Score Flou	Score Flou	Score Flou	Score Flou	Score Flou
	/	/	/	/	/	/
	Moyenne	Très Satisfait	Très Insatisfait	Moyenne	Très Satisfait	Très Insatisfait
Entrée	0,89	0,71 (+0,13)*	0,76 (-0,01)**	0,96	0,73 (-0,05)*	0,70 (+0,05)**
Médecins, Chirurgiens	0,81	0,72 (+0,20)*	0,68 (+0,06)**	0,97	0,88 (=)*	0,87 (+0,05)**
Infirmières ou Puéricultrices	0,78	0,55 (+0,09)*	0,61 (+0,16)**	0,95	0,78 (-0,06)*	0,85 (+0,09)**
Aides-soignantes ou personnel	0,76	0,67 (+0,27)*	0,65 (+0,08)**	0,94	0,82 (-0,03)*	0,76 (+0,02)**
Identification du personnel	0,83	0,71 (-0,04)*	0,62 (+0,24)**	0,97	0,88 (+0,05)*	0,84 (-0,01)**
Délais d'attente	0,90	0,68 (+0,14)*	0,64 (-0,03)**	0,91	0,78 (+0,13)*	0,62 (-0,02)**
Sortie	0,84	0,62 (+0,02)*	0,62 (+0,12)**	0,91	0,79 (+0,15)*	0,74 (-0,06)**
Chambre	0,95	0,83 (+0,01)*	0,75 (+0,03)**	0,97	0,90 (-0,03)*	0,88 (+0,03)**
Nourriture	0,93	0,74 (-0,06)*	0,66 (+0,19)**	0,93	0,79 (+0,10)*	0,86 (+0,10)**

*Col. « Score Flou/Très Satisfait » - Col. « Satisfaction Moyenne/ Très Satisfait »

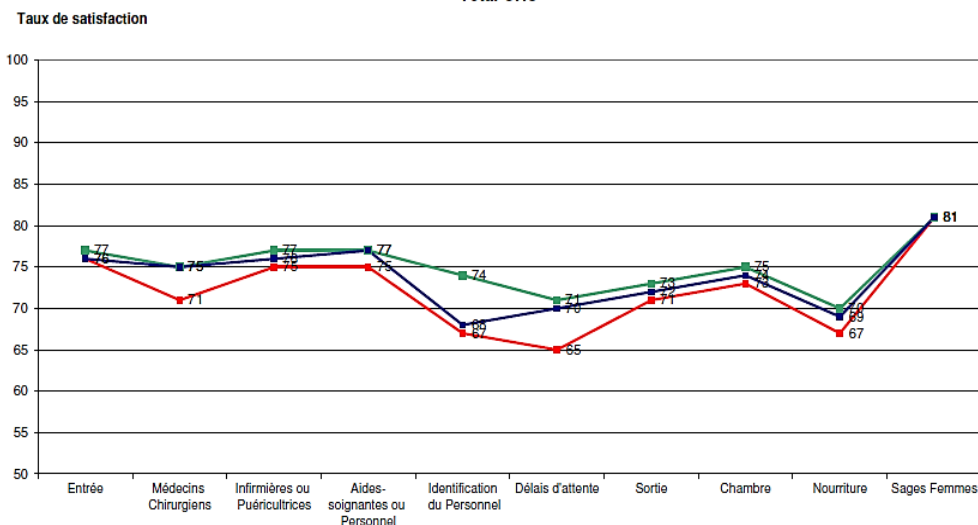
**Col. « Score Flou/Très Insatisfait » - Col. « Satisfaction Moyenne/ Très Insatisfait »

Evolution des scores au cours du temps

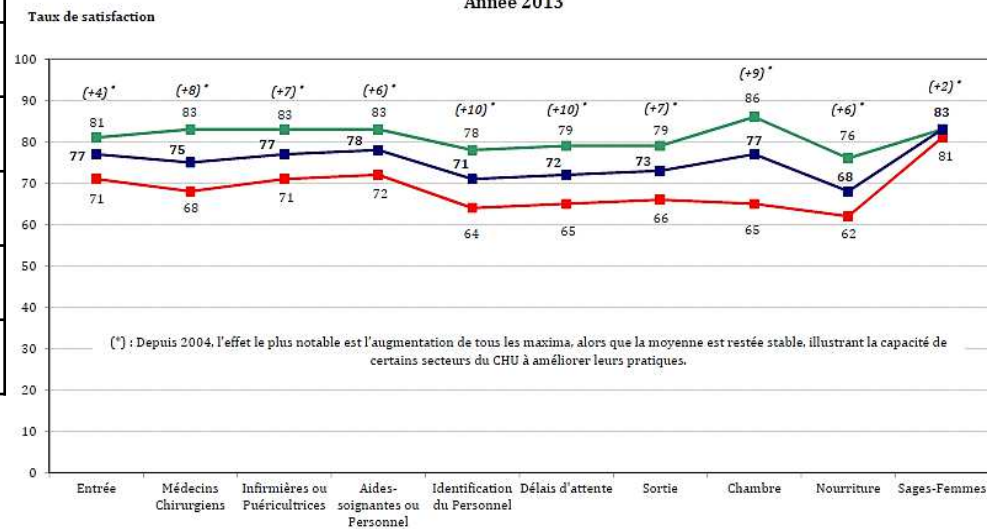
- Faible progression de la moyenne
- Augmentation de l'étendue par augmentation des maxima et baisse des minima
 - pas de régression vers la moyenne (*statistique*)
 - Pas de conformation à la moyenne (*théorie des incitations / management et productique*)
- Quelles sont les autres « incitations » à l'oeuvre ?

Axe	Différence 2013-2005		
	moyenne	min	max
Entrée	1	-5	4
Médecins	0	-3	8
IDE	1	-4	6
AS et autres	1	-3	6
Identification	-4	11	-3
Attentes	2	0	8
Sortie	1	-5	6
Chambre	3	-8	11
Nourriture	-1	-5	6
moyenne	0,44	-2,44	5,78

Enquête Satisfaction des patients hospitalisés (Année 2005)
Total CHU



Enquête Satisfaction des Patients Hospitalisés
TOTAL CHU
Année 2013



conclusion

- La moyenne de la satisfaction n'est pas nécessairement un indicateur stable
- L'introduction d'un opérateur flou peut permettre de la stabiliser et de prendre en compte les différentes mesures de la satisfaction
- Le pilotage par la satisfaction seule est insuffisant pour améliorer la satisfaction

