

Enquête d'évaluation du rapport mensuel sur l'activité des services d'urgences de Bourgogne

Introduction

Depuis Janvier 2015, l'Observatoire Régional des Urgences de Bourgogne (ORUB) envoie mensuellement un rapport sur l'activité des services d'urgences de la région.

Le rapport mensuel est constitué de trois parties :

- une partie « activité régionale »
- une partie « activité par Fédération Médicale Inter-hospitalière urgences (FMIH) »
- une partie « par établissement au sein de chaque FMIH »

Les données proviennent du serveur de veille de l'ORUB, collectées quotidiennement par flux automatique à partir des services des urgences. Ces données sont traitées via le logiciel SAS.

Fin 2016, l'ORUB a réalisé une enquête d'évaluation du rapport mensuel auprès de ses destinataires.

Les objectifs de cette enquête étaient d'évaluer le niveau de satisfaction des lecteurs ainsi que d'identifier les éventuelles améliorations à apporter au rapport mensuel.

Matériels et méthodes

L'enquête s'est déroulée **du 28 Novembre au 16 Décembre 2016 inclus**.

Un questionnaire composé de 7 questions a été élaboré, permettant de recueillir des informations sur le profil des lecteurs, leurs modes de lecture du rapport, ainsi que leurs avis sur le contenu, l'ergonomie, la fréquence d'envoi ainsi que des propositions d'amélioration.

Le recueil des données a été obtenu *via* un questionnaire électronique auto-administré accessible en ligne, créé avec l'application Google Forms. En complément, le questionnaire a été proposé en version Excel pour les destinataires du rapport mensuel ne pouvant pas accéder à l'application Google Forms depuis leur environnement de travail.

Les destinataires du rapport mensuel ont été informés du lancement de l'enquête par mail le 28 Novembre 2016. Deux relances ont été réalisées sur la période de l'enquête, les 5 et 12 Décembre 2016. Dans chaque mail, un lien conduisait à la version électronique du questionnaire, ainsi que le questionnaire en version Excel.

Les questionnaires saisis en ligne ainsi que les questionnaires reçus en version Excel ont été rassemblés et analysés grâce au logiciel SAS.

Résultats

1. Participation à l'enquête

L'enquête a été diffusée aux 244 destinataires du rapport mensuel (mails personnel et générique).

Sur la période d'enquête, 37 questionnaires ont été complétés, soit un taux de participation global de 15 %. Le taux de participation est très hétérogène selon la qualification du répondant (tableau 1).

Tableau 1. Taux de participation par qualification.

Qualification	Nombre de répondants	Nombre de destinataires	Taux de participation
Cadre de pôle, cadre de santé ou cadre supérieur des urgences	15	34	44%
Chef de pôle des urgences, médecin chef des urgences ou médecin urgentiste	7	38	18%
Autre qualification (Secrétaire de direction, DAF, médecin ARS, Contrôleur de gestion, etc.)	6	51	12%
Responsable DIM	2	19	11%
Président CME	2	19	11%
Directeur des soins infirmiers	2	23	9%
Service informatique	2	39	5%
Directeur d'établissement	1	21	5%
Total	37	244	15%

Concernant le taux de participation par établissement, pour trois d'entre eux, aucun destinataire n'a répondu à l'enquête.

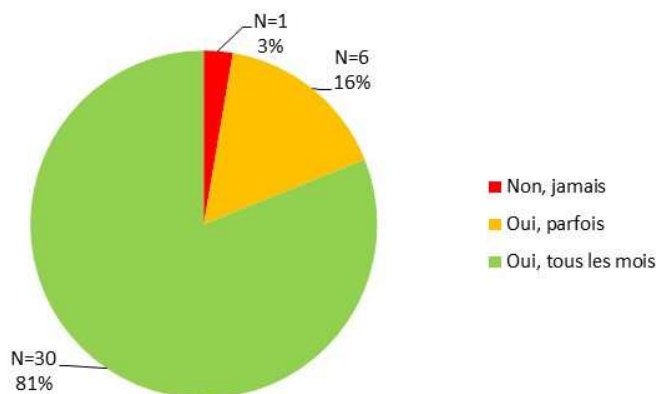
2. Recueil des données

La majorité des répondants (78%, N=29) ont utilisé l'application Google Forms pour compléter le questionnaire. Les autres répondants ont utilisé le questionnaire version Excel (22 %, N=8).

3. Lecture du rapport mensuel

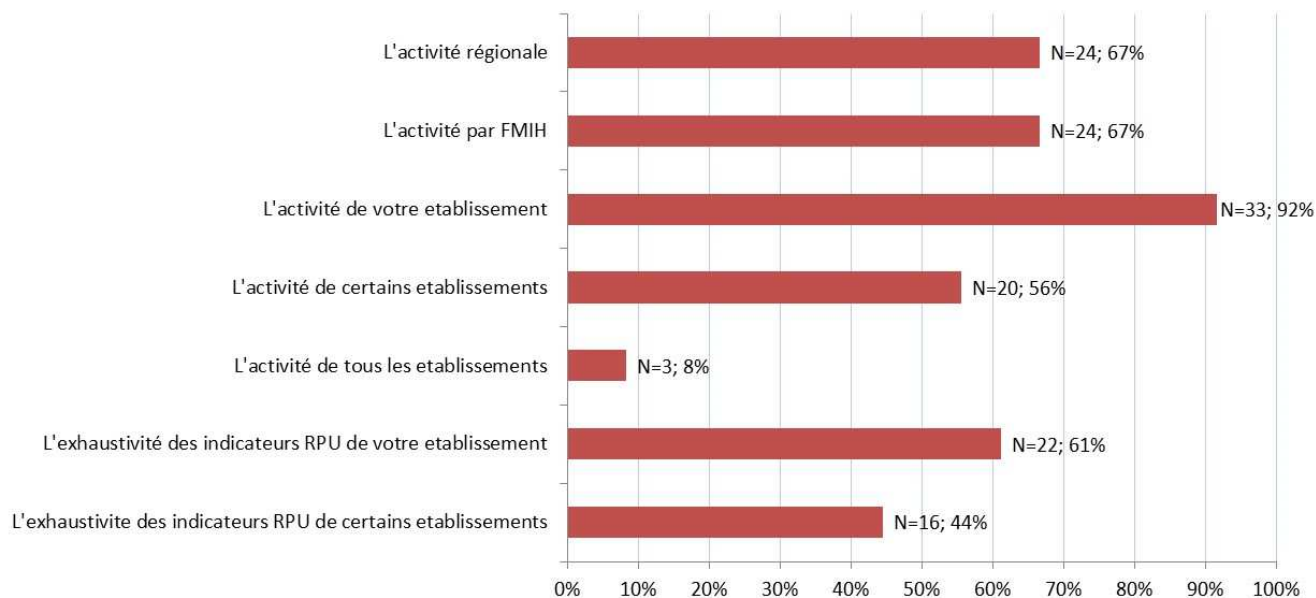
Parmi les répondants, 81% (N=30) lisent le rapport mensuel tous les mois ; 16 % déclarent le lire parfois (N=6) et 3 % jamais (N=1) (Graphique 1).

Graphique 1. Mode de lecture du rapport mensuel.



4. A quel pourcentage, les rubriques sont-elles lues ?

Parmi les lecteurs (N=36), l'« activité de votre établissement » est la partie la plus fréquemment lue par les répondants (92%, N=33), puis par ordre décroissant, l'activité régionale et par FMIH (67%, N=24). Seuls 3 répondants déclarent lire l'activité de tous les établissements (8%) (Graphique 2 ci-dessous).



5. Avis sur les indicateurs présentés

Parmi les lecteurs (N=36), 81% (N=29) déclarent suffisants les indicateurs présentés actuellement dans le rapport.

Les autres répondants (N=7) souhaiteraient voir les indicateurs suivants :

- Le nombre de patients hospitalisés et en consultation externe
- Le nombre de passages mensuels et le nombre cumulé depuis le 1^{er} Janvier pour pouvoir pointer un éventuel dysfonctionnement
- Le taux d'hospitalisation
- Le nombre de lits brancard
- Le détail des actes complémentaires en pourcentage (bio, radio, scan)
- Les indicateurs de délais d'attentes des actes complémentaires
- Sous forme de graphique et/ou tableau, un historique n/n-1 serait intéressant + des données cumulées et un ratio par FMIH
- Le nombre de patients réorientés
- Le temps de passages par filière et par tranche d'âge

6. Avis sur l'ergonomie général

72% (N=26) ont donné leur avis sur l'ergonomie général du rapport.

Les retours sont tous positifs : « Très bien construit, Bon car rapide dans la visualisation, RAS, Excellent, Informations claires et précises, Très facile à lire et les indicateurs pertinents, Très utile, Document clair et concis qui donne des informations utiles et utilisables. Permet une comparaison rapide avec les autres établissements, donne une image objective de son outil de travail ».

7. Remarques sur la fréquence d'envoi du rapport

53% (N=19) ont répondu à cette question.

Parmi eux, 7 n'ont pas de remarques supplémentaires, 11 déclarent l'envoi mensuel correct et/ou suffisant (« Bonne fréquence qui n'envahit pas les boites mails mais qui maintient notre vigilance »). Une personne a déclaré ne pas le recevoir systématiquement tous les mois.

La liste de diffusion s'étant étoffée au fur et à mesure des envois, il est tout à fait normal que certaines personnes n'aient pas reçues le rapport tous les mois depuis sa diffusion.

Tous les rapports mensuels sont disponibles sur le site internet du rub : <http://e-rub.fr/> (Rubrique ORUB/ Travaux/ Rapports mensuels).

8. Propositions d'amélioration

36% (N=13) ont répondu à cette question.

Parmi eux, 11 n'ont pas de remarques supplémentaires. Les deux autres répondants font référence aux indicateurs qui leur seraient utiles (cf paragraphe 5).

Discussion

Cette première enquête d'évaluation présente un taux de réponse global relativement faible. Cependant celui-ci est très hétérogène selon la qualification du répondant : la part du personnel des urgences est la plus importante.

Selon les résultats, les répondants sont satisfaits du contenu, de l'ergonomie et de la fréquence d'envoi du rapport mensuel qui semble répondre à leurs principales attentes.

Des améliorations seront tout de même apportées progressivement au rapport mensuel notamment avec l'ajout des indicateurs disponibles dans les RPU (Tableau 2). Ce tableau sera soumis à la validation du Groupe Régional des Urgences de Bourgogne le 7 Mars 2017.

Tableau 2. Liste des indicateurs souhaités et faisabilité.

Indicateurs en plus	Actuellement	Envisageable?
Le nombre de patients hospitalisés et en consultation externe		Possibilité de le rajouter. Par contre on ne sait pas si cette info est souhaitée pour l'activité régionale, par FMIH ou par établissement ?
Le nombre de passages mensuels et le nombre cumulé depuis le 1 ^{er} Janvier	Le nombre de passages mensuels est présent pour l'activité régionale, par FMIH et par établissement	Possibilité de rajouter le nombre cumulé. Cet indicateur semble être souhaité par établissement pour pouvoir pointer le différentiel entre les données de l'établissement et les données disponibles sur le serveur de l'ORUB
Le taux d'hospitalisation	Il est actuellement présenté dans la partie activité régionale et par FMIH	Possibilité de le rajouter par établissement.
Le nombre de lits brancard		Impossible avec les RPU
Le détail des actes complémentaires en pourcentage (bio, radio, scan)		Impossible avec les RPU
Les indicateurs de délais d'attentes des actes complémentaires		Impossible avec les RPU
Un historique n/n-1 + des données cumulées et un ratio par FMIH	Actuellement historique m/m-1 de l'année en cours et de l'année précédente	Possibilité de rajouter et/ou remplacer par n/n-1. Possibilité de rajouter le nombre cumulé. Quid ratio/FMIH? Quid sur quels indicateurs?
Le nombre de patients réorientés		Possibilité de le rajouter sous réserve que cela soit bien remonté/codé par les établissements.
Le temps de passages par filière et par tranche d'âge		Possibilité de le rajouter sous réserve de définir les filières et que la durée de passage soit exploitable.



Remerciements

L'Observatoire Régional des Urgences de Bourgogne souhaite remercier l'ensemble des lecteurs du rapport mensuel et en particulier les personnes ayant pris le temps de répondre à notre enquête d'évaluation.

Nous remercions également tous les professionnels qui contribuent à la réalisation régulière de nos rapports depuis maintenant deux ans.

N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques par e-mail à l'adresse suivante :
rub@esante-bourgogne.fr

L'équipe de l'ORUB