




Disponible en ligne sur
 ScienceDirect
www.sciencedirect.com

Elsevier Masson France

www.em-consulte.com



ÉDITORIAL

Nos patients sont satisfaits : faisons le savoir

Our patients are satisfied: Let it be known

Quel est l'objectif d'une structure d'évaluation et de traitement de la douleur? Satisfaire les besoins de la population. Patients, professionnels, tutelles : tous réclament la même chose, des soins de qualité. Mais que sont des soins de qualité? Selon l'Organisation mondiale de la santé (OMS), il s'agit de « délivrer à chaque patient l'assortiment d'actes diagnostiques et thérapeutiques qui lui assurera le meilleur résultat en termes de santé, conformément à l'état actuel de la science médicale, au meilleur coût pour un même résultat, au moindre risque iatrogène et pour sa plus grande satisfaction en termes de procédures, de résultats et de contacts humains à l'intérieur du système de soins ».

Les établissements de santé ont vécu ces dernières années une véritable révolution culturelle avec la mise en place de la tarification à l'activité (T2A) : le financement de l'établissement dépend à présent directement de son activité quantitative. La locution « au moindre coût » de la définition de l'OMS est donc devenue une préoccupation constante, voire obsédante. Ainsi, les structures d'évaluation et de traitement de la douleur font parfois figure d'extraterrestres du fait de leur financement par des enveloppes de mission d'intérêt général (MIG) : elles ne seraient pas « rentables ». Pourtant, la hauteur des financements est censée être proportionnelle à l'activité quantitative de consultations médicales externes, donc il s'agit d'une certaine façon d'un financement à l'activité. Problème : hors activité d'hospitalisation, ces structures ne facturent pas de groupes homogènes de séjour (GHS), contrairement aux services voisins... Elles seraient donc différentes...

Mais sont-elles si différentes que cela? Ne poursuivent-elles pas les mêmes objectifs? Des recommandations de bonne pratique [1] existent pour répondre à l'exigence de conformité « à l'état actuel de la science », des démarches d'évaluation des pratiques professionnelles [2] sont même mises en œuvre pour que ces recommandations soient appliquées. Les structures d'évaluation et de traitement de la douleur ont donc toutes les cartes en main pour proposer des soins de qualité au patient, « pour sa plus grande satisfaction en termes de procédures, de résultats et de contacts humains ».

La consultation pluridisciplinaire de la douleur du centre hospitalier de Châteauroux a souhaité interroger ses patients sur leur satisfaction. Tous les patients consultant durant le mois d'octobre 2010 (soit 175 patients) se sont vus remettre un questionnaire à huit items : le taux de retour a été de 94 %. Pour l'ensemble des items étudiés, la satisfaction était supérieure à 85 %. Elle dépassait même les 95 % pour cinq items (accueil, écoute, qualité des locaux, respect des horaires, durée des consultations), les propositions thérapeutiques étant jugées satisfaisantes par 94 % des patients. Les deux derniers items concernaient les délais des rendez-vous (86 % de satisfaction) et le soulagement obtenu (88 %). D'un point de vue global, sur l'ensemble des réponses obtenues, la satisfaction était de 96 %.

Ces résultats rejoignent ceux obtenus par le réseau douleur de Franche-Comté [3], qui a interrogé un patient sur dix pris en charge dans une structure de la région en mai et juin 2009. Cent soixante-quinze questionnaires ont été remplis, avec une satisfaction globale identique de 96 %. La satisfaction quant au soulagement obtenu était de 70 %. De façon quasi superposable aux résultats castelroussins, les délais de rendez-vous étaient satisfaisants pour 86 % des patients et les propositions thérapeutiques adaptées pour 95 %.

Les résultats de ces deux enquêtes viennent confirmer la satisfaction élevée des patients pris en charge en structure d'évaluation et de traitement de la douleur. Ces structures répondent donc bien aux besoins des patients qui présentent un syndrome douloureux chronique : il faut que cela se sache ! De telles enquêtes ont tout intérêt à se multiplier, puis à être largement diffusées : dans les salles d'attente, à la presse locale, aux CME, auprès des directions d'établissement, des agences régionales de santé, etc. La satisfaction du patient est peut-être la seule à pouvoir convaincre les sceptiques et/ou les *cost-killers*. Alors faisons le savoir : nos patients sont satisfaits !

Conflit d'intérêt

Aucun.

Références

- [1] Haute Autorité de santé. Douleur chronique : reconnaître le syndrome douloureux chronique, l'évaluer et orienter le patient. Recommandations professionnelles. Téléchargeable sur le site <http://www.has-sante.fr/>.
- [2] Société française d'évaluation et de traitement de la douleur et Haute Autorité de santé. Évaluation du syndrome douloureux chronique en structure spécialisée. Série de critères de qualité pour l'évaluation et l'amélioration des pratiques professionnelles. Téléchargeable sur le site <http://www.has-sante.fr/>.
- [3] Tiberghien Chatelain F, Balp L, Delacour JL, Dovico C, Fontaine P, Lallier E. Enquête de satisfaction des patients suivis dans les structures douleur du réseau douleur de Franche-Comté. Poster, 10^e congrès national de la SFETD. Douleurs 2010; 11(S1):A82.

Florentin Clère

*Consultation pluridisciplinaire de la douleur,
centre hospitalier de Châteauroux, 216, avenue
de Verdun, 36000 Châteauroux, France*

Adresse e-mail : florentin.clere@orange.fr

Disponible sur Internet le 28 décembre 2010