

Observance par les patients du conseil téléphonique délivré pendant la permanence de soins



Dr Francis BEZON

Pr Gilles CLEMENT

Introduction

- Le conseil médical téléphonique (CMT) = 56% des appels pendant la permanence de soins (PDS) en 2010 au Centre 15 de Clermont-Ferrand.
- Difficile de savoir ce qu'ont réellement fait les appelants suite au CMT.
- Objectif principal : évaluer l'observance du CMT donné aux appelants du SAMU – Centre 15 de Clermont-Ferrand.
- Objectif secondaire : rechercher des facteurs pouvant influencer l'observance du CMT.

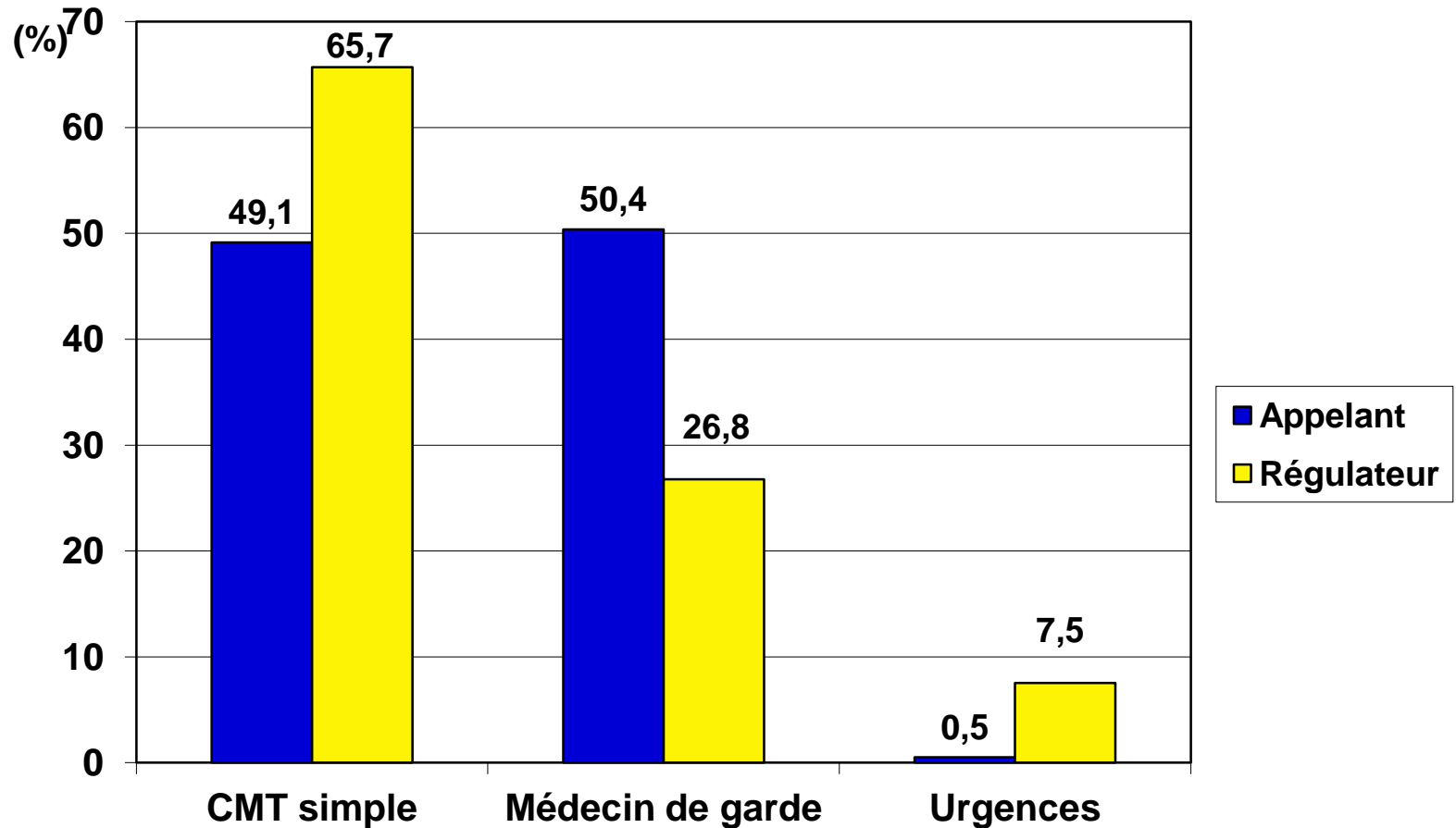
Matériel / Méthode

- Enquête prospective sur 3 semaines consécutives, s'intéressant au CMT délivré aux particuliers pendant la PDS, au Centre 15 de Clermont-Ferrand.
- CMT =
 - Le conseil médical simple
 - CMT « allez aux urgences »
 - CMT « allez consulter le médecin de garde »
- Appelants contactés de 24 à 96h après l'appel initial au Centre 15.
- Questionnaire téléphonique avec 26 questions (22 fermées, 4 ouvertes)
- En l'absence de réponse, 2 autres rappels.
- Pré-test du questionnaire sur 20 appelants.
- Questionnaire dispensé uniquement à la personne qui a reçu le CMT.

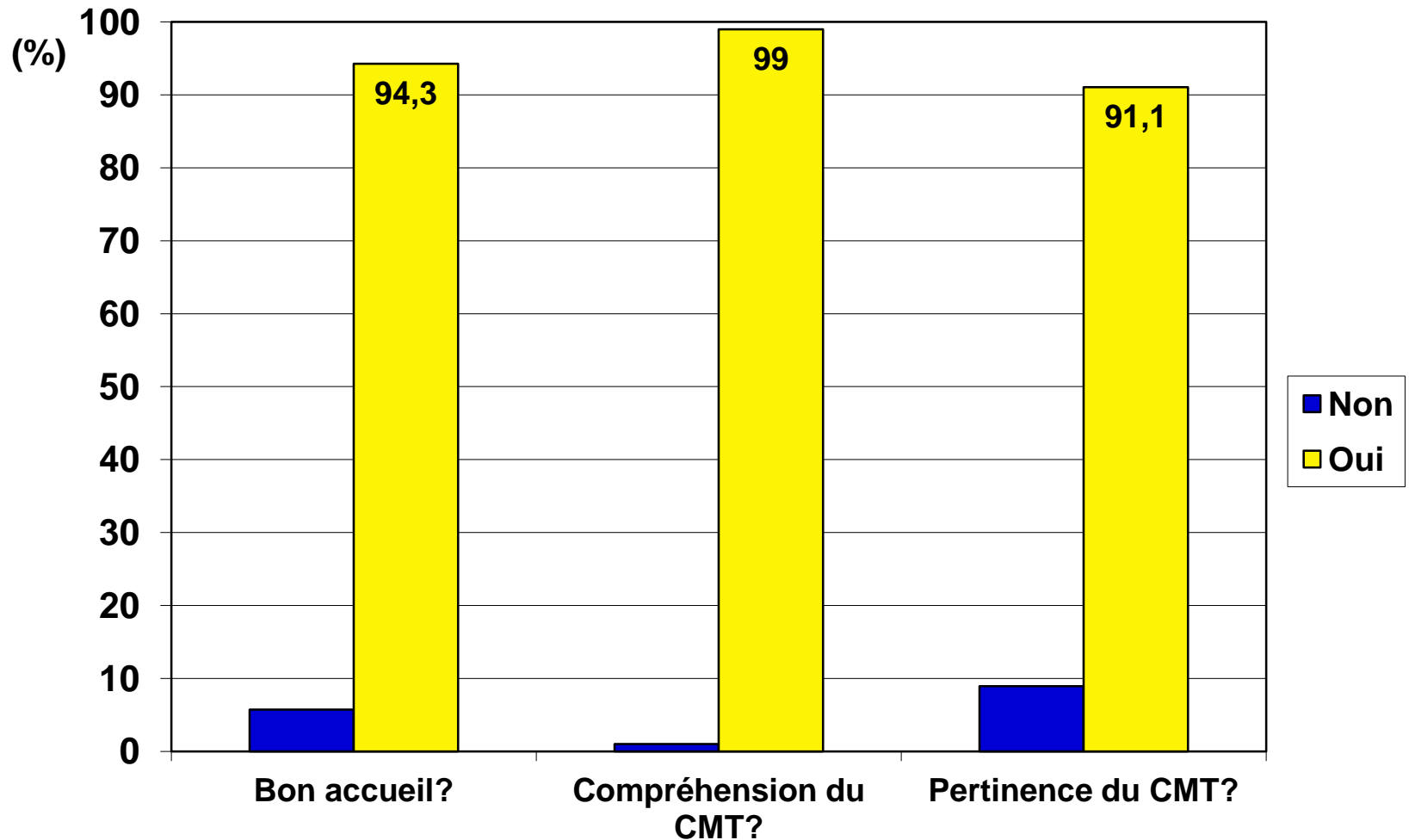
Résultats : Population étudiée

- 793 appels traités:
 - 403 réponses.
 - 390 appelants n'ont pas pu être contactés:
 - 197 n'ont pas répondu.
 - 193 exclusions:
 - Absence de nom sur la fiche (66).
 - Refus de participer (31).
 - Erreur de coordonnées (28).
 - Appel provenant de professionnels de santé (24).
- Taux de réponse de 67,17% (403 répondants sur 600 inclusions).

Comparaison but de l'appel / réponse du régulateur



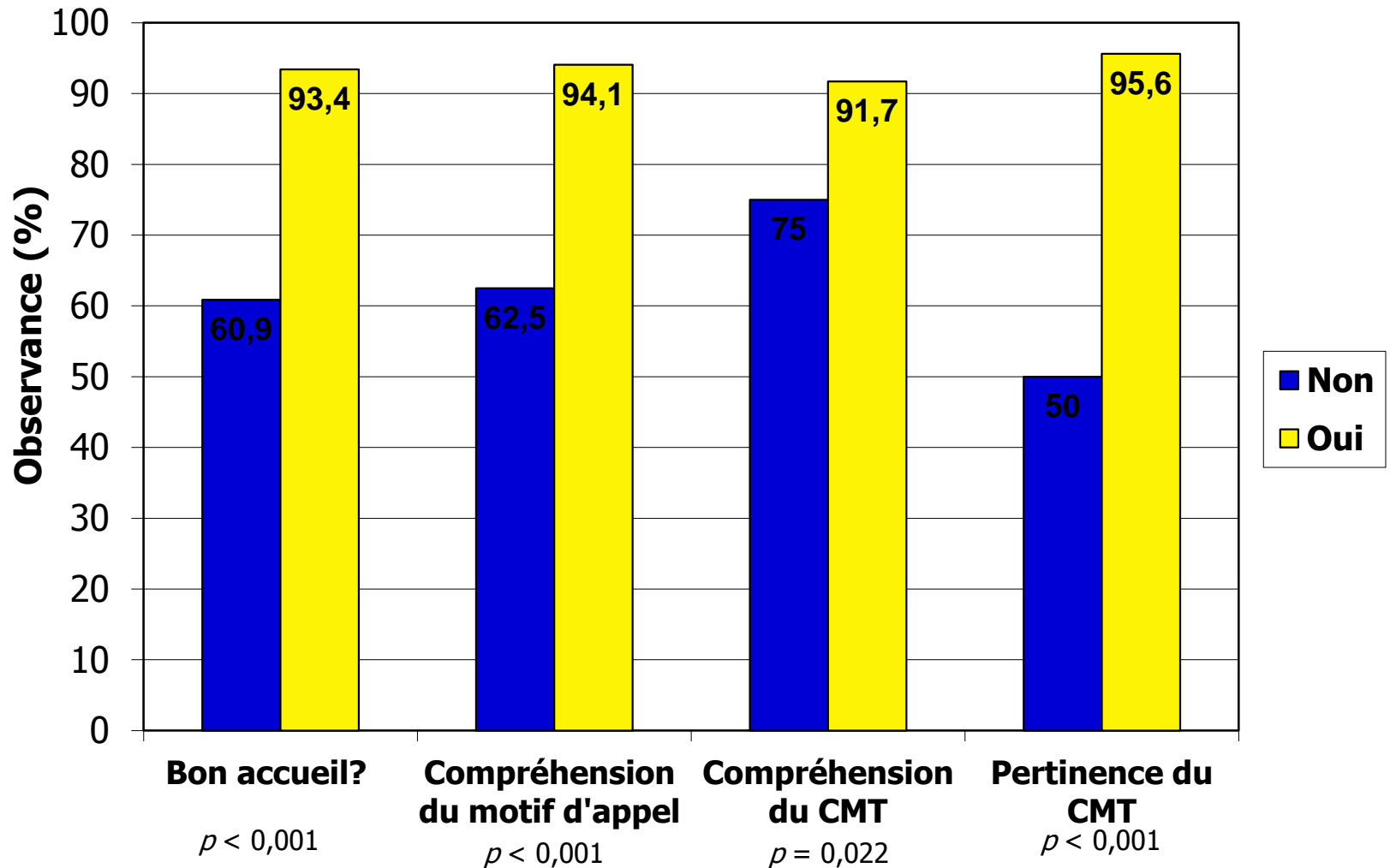
Interaction régulateur-appelant



Observance

Observance? (n = 403)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Oui ■ Non 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 369 (91,56%) ■ 34 (8,44%)
Observance en fonction du CMT? (n = 403)	<ul style="list-style-type: none"> ■ CMT simple ■ Voir le médecin de garde ■ Aller aux urgences 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 248/270 (91,85%) ■ 100/110 (90,91%) ■ 28/31 (90,32%)
Motifs de non observance? (n = 34)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Dégradation de l'état de santé malgré le CMT ■ CMT non conforme à la demande de l'appelant ■ Angoisse suite au CMT ■ Autre* 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 14 (41,18%) ■ 9 (26,47%) ■ 2 (5,88%) ■ 9 (26,47%)
Qu'ont fait les non observants suite au CMT? (n = 34)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Sont allés aux urgences ■ Ont consulté AMUAC / SOS médecins / Maison médicale ■ Ont contacté leur médecin traitant ■ Autre** 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 15 (44,12%) ■ 5 (14,71%) ■ 3 (8,82%) ■ 11 (32,35%)

Facteurs agissant sur l'observance (1)



Facteurs agissant sur l'observance (2)

		Observance	<i>p</i>
Appels de journée	■ Samedi	■ 49/58 (84,48%)	■ 0,026
	■ Dimanche	■ 131/139 (94,24%)	■ 0,026
L'appelant a-t-il des enfants?	■ Non	■ 36/45 (80%)	■ 0,003
	■ Oui	■ 333/358 (93,02%)	■ 0,003
Sexe de la personne concernée?	■ Féminin	■ 203/228 (89,04%)	■ 0,037
	■ Masculin	■ 166/175 (94,86%)	■ 0,037
Problème de santé?	■ Problème gynécologique ou obstétrical	■ 6/9 (66,67%)	■ 0,007
Qui est l'appelant?	■ Conjoint	■ 39/41 (95,12%)	■ 0,057
	■ Parent	■ 205/220 (93,18%)	■ 0,057
Statut de l'appelant?	■ En couple	■ 308/332 (92,77%)	■ 0,059
	■ Célibataire	■ 61/71 (85,92%)	■ 0,059
Hôpital le plus proche?	■ ≤ 10 km	■ 112/129 (86,82%)	■ 0,059
	■ > 20 km	■ 154/161 (95,65%)	■ 0,059

Discussion

- Observance du CMT = 91,56%
 - Conforme aux données de la littérature (varie entre 87% et 93,1%).
 - Etudes anglophones limitant toute comparaison car:
 - Système de santé structuré de façon différente
 - Conseils souvent donnés par infirmières
- L'observance varie peu en fonction du type de CMT.
- Facteurs non modifiables influençant l'observance comme le jour d'appel, le sexe, la qualité de l'appelant, le statut familial...
- Si l'on veut améliorer l'observance, il faut agir sur les techniques de communication visant à améliorer la compréhension, l'acceptabilité et la pertinence du CMT.
- Il est essentiel de développer une relation de confiance avec l'appelant.

Discussion :

Forces et faiblesses

○ Faiblesses :

- Questionnaire téléphonique avec les limites que comporte un entretien téléphonique.
- Données recueillies reposant sur la « bonne foi » des patients.
- Disparité semaine / week-end avec gros volume d'appel (et donc de réponses) le week-end.

○ Forces :

- Rappel précoce des appelants donc mémoire des faits bonne.
- Peu d'études de ce genre en France.
- CMT dispensés uniquement par des médecins généralistes donc les résultats s'intègrent dans le champ de la médecine générale.
- 403 répondants avec un taux de réponse de 67,17%.

Conclusion

- L'observance du CMT est bonne, à 91,56%.
- Discordance entre le but de l'appel et la réponse donnée par le régulateur. Malgré cela, l'observance varie peu en fonction du type de CMT.
- La capacité du régulateur à accueillir les appelants, à les comprendre et à être clair est déterminante sur l'observance.
- Le médecin régulateur dispose de quelques minutes pour instaurer une relation de confiance et un échange serein, propices à une bonne observance.
- Facteurs familiaux, sociaux, géographiques, médicaux à prendre en compte.

Merci pour votre attention



Annexe 1 :

Profil de l'appelant (n = 403)

Qui est-il?	<ul style="list-style-type: none"> ■ Personne concernée ■ Autre personne <ul style="list-style-type: none"> - Parent 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 121 (30,02%) ■ 282 (69,98%) <ul style="list-style-type: none"> - 220 (54,59%)
Statut familial?	En couple	332 (82,38%)
Enfants?	Oui	358 (88,83%)
CMU?	Non	363 (90,07%)
Profession?	<ul style="list-style-type: none"> ■ Profession intermédiaire ■ Retraité 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 117 (29,03%) ■ 63 (15,63%)
Distance par rapport à l'hôpital?	≤ 10 km	129 (32,01%)
Centre 15 déjà contacté?	Il y a plus de 3 mois	207 (51,36%)

Annexe 2 :

Profil de la personne concernée

Sexe?	Féminin	228 (56,58%)
Age? (âge moyen = 24,3 ans)	<ul style="list-style-type: none"> ■ < 2 ans ■ 2 ≤ âge ≤ 16 ans ■ ≤ 16 ans ■ 16 < âge < 60 ans ■ âge ≥ 60 ans 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 71 (17,62%) ■ 145 (35,98%) ■ 216 (53,60%) ■ 128 (31,76%) ■ 59 (14,64%)
Problème de santé?	<ul style="list-style-type: none"> ■ Douleur ■ Fièvre ■ Trouble ORL 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 110 (27,30%) ■ 82 (20,35%) ■ 45 (11,17%)
Dernière consultation avec un médecin?	<ul style="list-style-type: none"> ■ Moins d'une semaine ■ Entre 1 sem et 1 mois 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 141 (34,99%) ■ 136 (33,75%)

Annexe 3 : Autres études

Etude	Echantillon	Durée	Rappel	CMT donné par?	Observance
Leseur-Brosse France	966 réponses 1547 dossiers	4 semaines sur 7mois	J+2 à J+4	Médecins	87%
Fatovich et al. Australie	1132 réponses 1682 dossiers	4 mois	< 72 h	Infirmières	93,1%
Moore et al. Etats-Unis	427 réponses Nombre total de dossiers?	30 jours	< 72 h	Infirmières	88,4%
Crane et al. Etats-Unis	474 réponses 493 dossiers	5 mois	J+3 à J+7	Résident	87,1%

QUESTIONNAIRE

1) N° appel :

N° téléphone :

2) Date d'appel du patient:/...../2010

Heure d'appel :

3) Rappel de l'appelant :

	Premier	Deuxième	Troisième
Date de rappel	/	/	/
Heure de rappel	h	H	h
Réponse (O/N)			

- Refus de répondre au questionnaire
- Erreur de coordonnées
- Problèmes de compréhension (langue étrangère, surdité....)
- Echec de mise en relation après 3 appels
- Autre :

4) Jour d'appel :

De nuit : lundi mardi mercredi jeudi vendredi samedi dimanche

De journée : samedi dimanche

5) Avez-vous appelé :

Pour vous-même ?

Pour une autre personne ? Lien de parenté de l'appelant avec la personne concernée: Conjoint / Enfant / Grand parent / Ami / Voisin / Autre

6) Sexe de la personne concernée : Masculin Féminin

7) Age de la personne concernée :

Si âge < 16 ans, Rang de naissance : Enfant unique / aîné / cadet / benjamin.

8) Quel numéro avez-vous composé ? Le 15 Le 18

9) Pourquoi avez-vous appelé le 15 (ou le 18) ?

- Besoin de voir un médecin
- Besoin d'un conseil : sur un problème de santé / sur des médicaments
- Besoin d'une hospitalisation
- Autre raison, laquelle ?

10) Aviez-vous déjà appelé le 15 (ou le 18) ?

C'était la première fois ≥ 1 fois au cours des 3 derniers mois Il y a plus de 3 mois

11) Avez-vous été bien accueilli(e) ? Oui Non

12) Si non, pourquoi ?

13) Trouvez-vous normal qu'un médecin puisse vous conseiller par téléphone ?

Oui Non



14) Si non, pourquoi ?

.....

15) Quel était le problème de santé ?

- Douleur
- Fièvre
- Malaise / fatigue / syncope
- Problème ORL
- Problème digestif
- Problème respiratoire
- Problème cardio-vasculaire
- Problème psychiatrique / lié à l'alcool
- Problème neurologique
- Problème rhumatologique ou traumatologique
- Problème dermatologique ou allergique
- Problème urologique / néphrologique
- Problème gynécologique / obstétrical
- Problème ophtalmologique
- Accident domestique
- Autre :

16) Pensez-vous que le motif de votre appel ait été compris ?

- Complètement → question 18
- Plutôt oui → question 18
- Plutôt non → question 17
- Pas du tout → question 17

17) Si plutôt non ou pas du tout, pourquoi ?

.....

18) Quel conseil vous a-t-on donné ?

- Prendre ou non un médicament
- Ecoute, rassurance
- Consignes de surveillance
- Consulter le médecin traitant aux heures ouvrables
- Consultation avec médecin de garde / SOS médecins / AMUAC / maison médicale
- Aller dans 1 service d'urgence
- Rappeler le 15 si aggravation
- Autre :

19) L'avez-vous compris ?

- Complètement → question 21
- Plutôt oui → question 21
- Plutôt non → question 20
- Pas du tout → question 20

20) Si plutôt non ou pas du tout, pourquoi ?

.....

21) Le conseil donné vous a-t-il semblé adapté ?

- Complètement
- Plutôt oui
- Plutôt non
- Pas du tout

22) L'avez-vous suivi ?

- Oui, totalement → question 25
- Plutôt oui → question 25
- Plutôt non → questions 23 et 24
- Pas du tout → questions 23 et 24



23) Si plutôt non ou pas du tout, pourquoi ?

- Ce conseil était non conforme à votre demande
- Ce conseil n'était pas réalisable au moment de l'appel
- Vous avez eu peur, vous ne vous sentiez pas capable de le réaliser
- Il n'y a pas eu d'amélioration, l'état de santé s'est aggravé
- Autre raison, laquelle ?

24) Qu'avez-vous fait alors ?

- Vous êtes allé aux urgences
- Vous avez contacté SOS médecins ou l'AMUAC ou 1 maison médicale
- Vous avez contacté votre médecin traitant
- Autre chose. Quoi ?

25) Quand aviez-vous vu un médecin pour la dernière fois ?

- Il y a moins d'1 semaine
- Il y a moins d'1 mois
- Il y a moins de 6 mois
- Il y a plus de 6 mois

26) A quelle distance était l'hôpital le plus proche au moment de l'appel ?

- Moins de 10 km
- Entre 10 et 20 km
- Entre 20 et 30 km
- Plus de 30 km

27) Quelle est votre profession ?

- Agriculteur exploitant
- Artisan, commerçant, chef d'entreprise
- Cadre, profession intellectuelle supérieure
- Profession intermédiaire
- Employé
- Ouvrier
- A la recherche d'emploi
- Etudiant/lycéen
- Femme au foyer
- Retraité (e)
- Ne se prononce pas

28) Quelle est votre situation familiale ?

- Marié / en concubinage
- Célibataire / divorcé(e) / veuf, veuve
- Ne se prononce pas

29) Avez-vous des enfants ? Si oui, combien ? Aucun 1 2 3 Plus :

30) Etes-vous bénéficiaire de la CMU ? Oui Non

