

## Enquête de satisfaction Oncotel 2018

### Synthèse des résultats

« ONCOTEL » est un N° de téléphone régional unique en oncologie médicale, disposant d'un service d'accueil et de traitement des appels en provenance des patients /proches et des professionnels de la santé.

La plateforme « ONCOTEL » a pour mission de diriger l'appel vers le bon interlocuteur en fonction : de la problématique, du site de prise en charge et de la localisation des médecins, au moment de l'appel.

Oncotel est en place depuis le 2 mai 2013.

Aujourd'hui, Oncotel accueille 157 appels par jour pour les 7 établissements membres de l'*Institut Régional Fédératif du Cancer de Franche-Comté* (IRFC).

**\*Voir Fiche de présentation du service Oncotel, en annexe.**

En 2018, une enquête de satisfaction des appelants a été menée par l'*Unité de Méthodologie et de Qualité de Vie en Cancérologie* (UMQVC) du CHU de Besançon, à la demande de l'IRFC.

Un questionnaire a été envoyé à tous les appelants qui ont utilisé le service sur la semaine du 18 au 22 septembre 2017.

L'enquête concerne 2 types d'appelants :

- Les patients et proches
- Les professionnels

Les questions portent sur 2 types d'éléments :

- Informations générales : statut, épidémiologie
- Satisfaction des appelants en fonction de critères précis

Les questions portent sur 2 modalités de fonctionnement du service :

- Journée, en semaine de 8h00 à 18h00 : accueil par une opératrice dédiée et formée
- Nuit et week-end, et jours fériés : messagerie d'accueil permettant une orientation directe vers une astreinte médicale d'oncologie

La méthodologie et les questionnaires de satisfaction ont été élaborés par l'UMQVC.

**\*Voir questionnaires en annexe.**

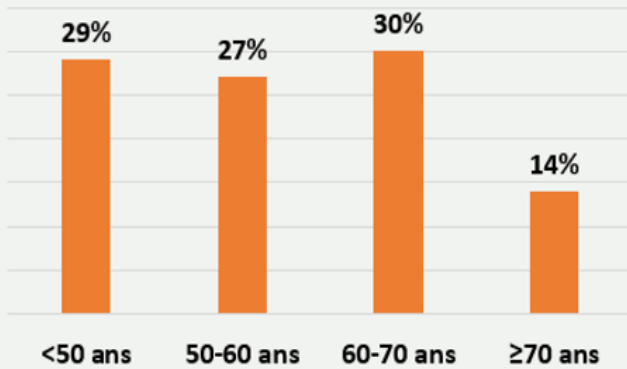
#### Résultats de l'enquête du 18 au 22 septembre 2017

NB APPELANTS	NB DE RETOURS (questionnaires)	POURCENTAGE RETOURS	
<b>428 appelants</b>	<b>220</b>	<b>51%</b>	<b>Retours TOTAL</b>
<b>dont 287 patients</b>	<b>160</b>	<b>56%</b>	<b>Retours PATIENTS</b>
<b>dont 141 professionnels</b>	<b>60</b>	<b>43%</b>	<b>Retours PROS</b>

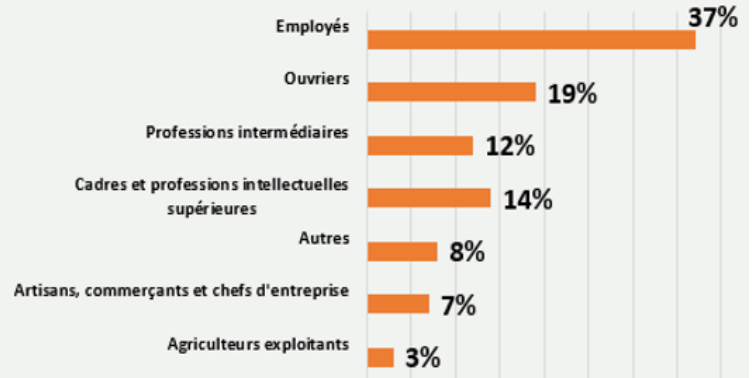
# Résultats pour le questionnaire PATIENT

## Informations épidémiologiques

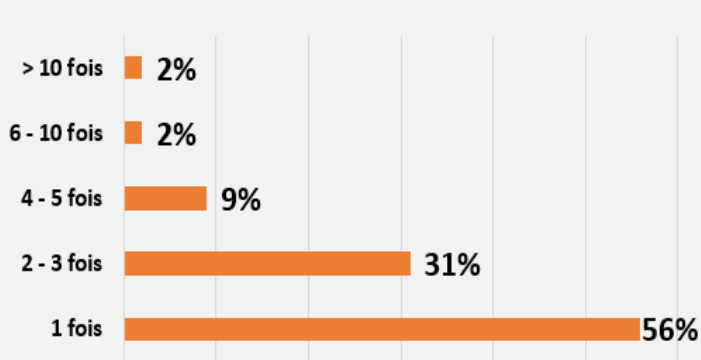
Age au Diagnostic



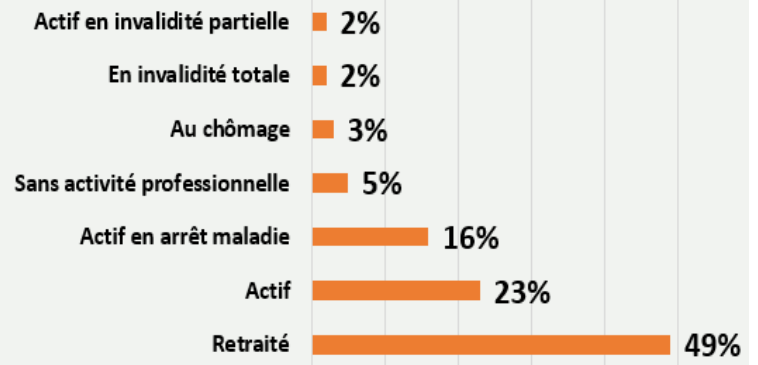
Catégorie socio-professionnelle de l'appelant



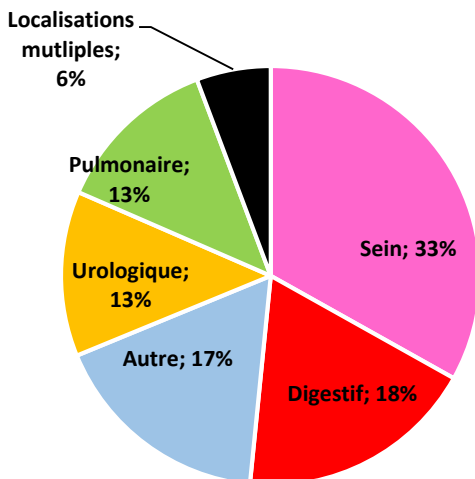
Nombre d'appels à Oncotel durant les 4 dernières semaines



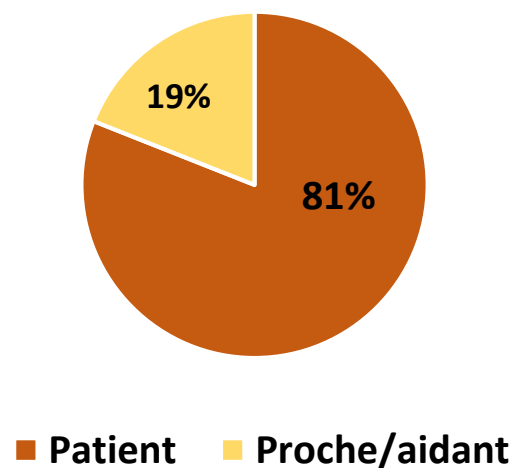
Situation professionnelle actuelle de l'appelant



Localisation du cancer

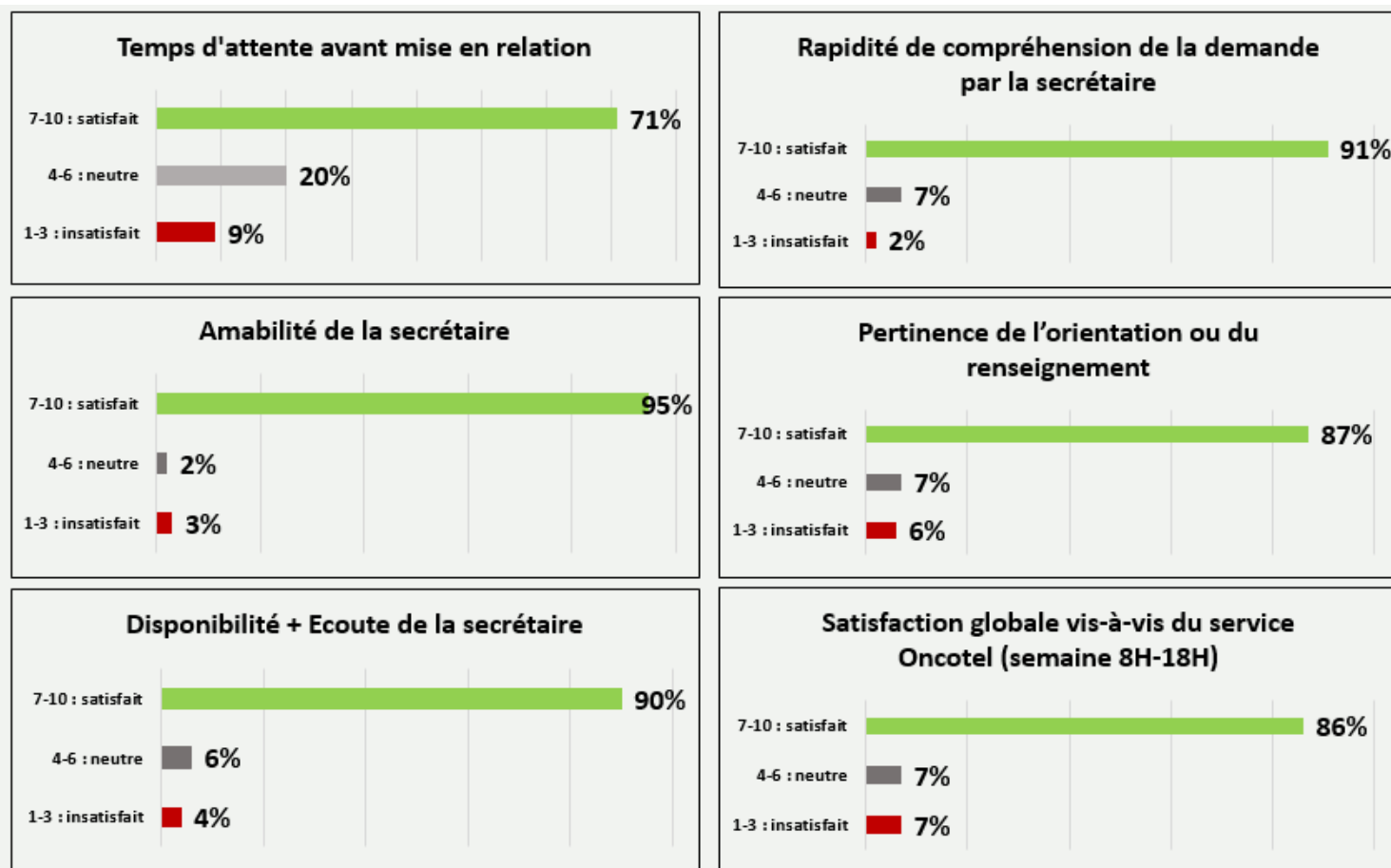


Statut de l'appelant

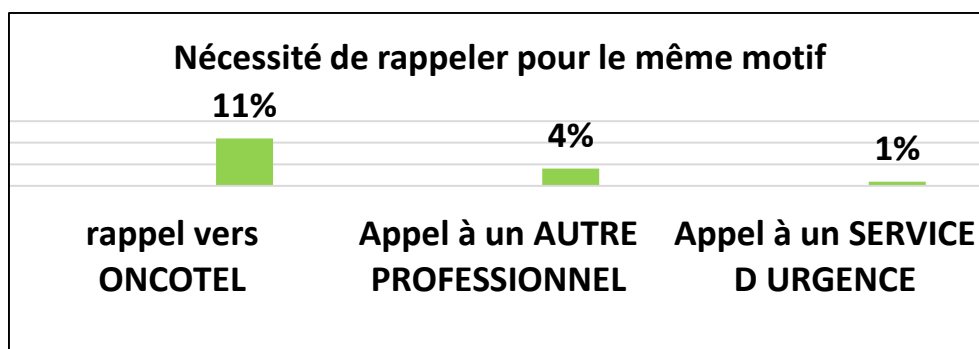


# Résultats pour le questionnaire PATIENT

## Mesure de la satisfaction : EN JOURNEE (la semaine, aux heures ouvrables)



## Evaluation du pourcentage d'appel ayant nécessité un rappel pour le même motif



### EXPLICATIONS POSSIBLES :

**11% des patients indiquent avoir rappelé Oncotel pour le même motif.** La demande traitée par Oncotel a été transmise au professionnel référent qui doit s'enquérir de la demande, vérifier le dossier ou une étape du parcours de soins en lien avec un autre service. Le patient peut être amené à rappeler dans les 48 à 72h.

### 4% ont appelé un autre professionnel

Pour certaines demandes qui ne relèvent pas spécifiquement d'oncologie, le patient peut être invité à se rapprocher de son médecin traitant ou du service compétent pour gérer la demande (lieu d'examen non joignable pour changement de rdv).

### 1 % ont appelé un autre service d'urgence. Pourquoi ?

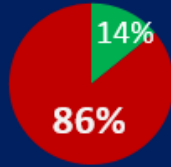
Le médecin d'astreinte peut, suivant les cas, et après évaluation orienter le patient vers un service d'urgence.

En cas d'urgence vitale, le patient peut également décider seul d'appeler le 15.

# Résultats pour le questionnaire PATIENT

## Mesure de la satisfaction : LA NUIT et le week-end

Avez vous utilisé Oncotel le soir, la nuit, le week-end



■ Oui ■ Non

Temps d'attente avant la mise en relation avec MEDECIN D'ASTREINTE

19%

14%

67%

1-3 : insatisfait

4-6 : neutre

7-10 : satisfait

Evaluation de la clarté des consignes de la messagerie d'accueil vocal

5%

5%

90%

1-3 : insatisfait

4-6 : neutre

7-10 : satisfait

Pertinence de l'orientation ou du renseignement

10%

0%

90%

1-3 : insatisfait

4-6 : neutre

7-10 : satisfait

Temps d'attente avant la mise en relation avec UNE PERSONNE

15%

15%

70%

1-3 : insatisfait

4-6 : neutre

7-10 : satisfait

Satisfaction globale vis-à-vis du service Oncotel le soir, la nuit, le week-end

19%

25%

56%

1-3 : insatisfait

4-6 : neutre

7-10 : satisfait

## Evaluation du pourcentage d'appel ayant nécessité un rappel pour le même motif

Nécessité de rappeler pour le même motif Le soir, la nuit, le week-end

10%

0%

14%

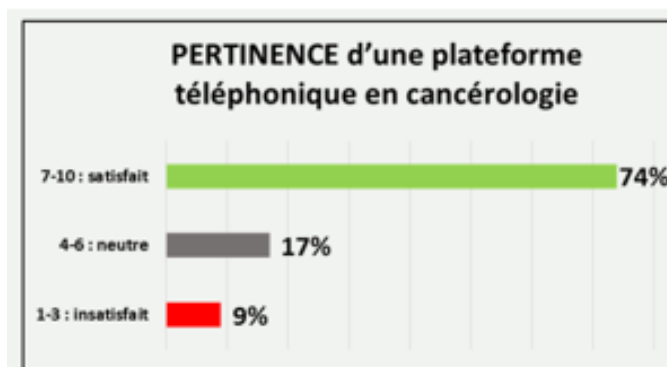
rappel vers ONCOTEL

Appel à un AUTRE PROFESSIONNEL

Appel à un SERVICE D'URGENCE

# Résultats pour le questionnaire PATIENT

## Avis sur la pertinence d'une plateforme téléphonique en oncologie



## Satisfaction selon le statut de l'appelant

Aucune différence n'a été observée dans la satisfaction, qu'il s'agisse d'un patient ou d'un proche.

## Satisfaction selon la localisation du cancer

Seuls deux critères de satisfaction sont statistiquement différents, en fonction de la localisation.

### 1-Satisfaction GLOBALE du service, le jour en semaine, de 8h à 18h00 :

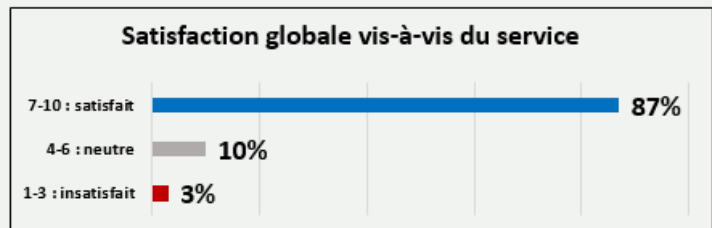
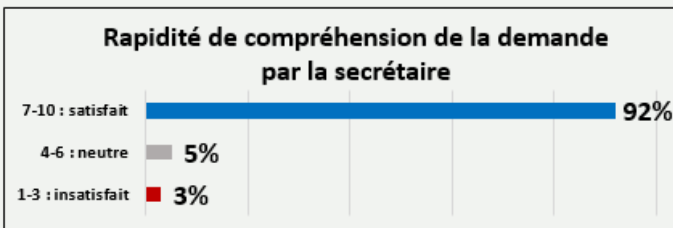
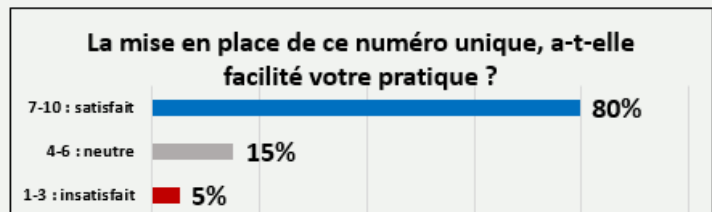
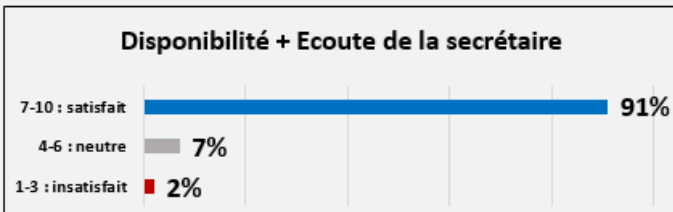
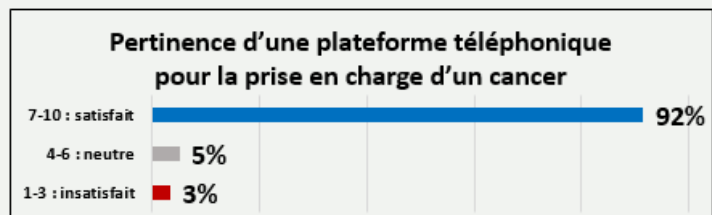
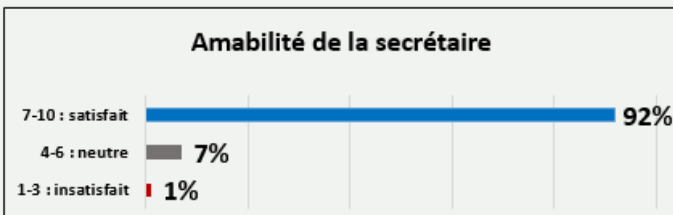
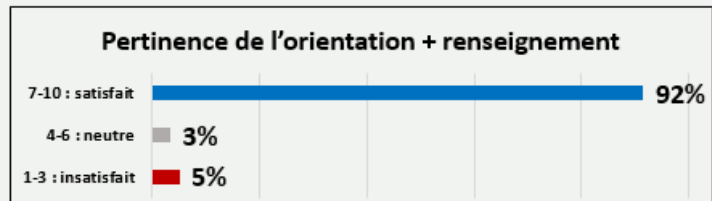
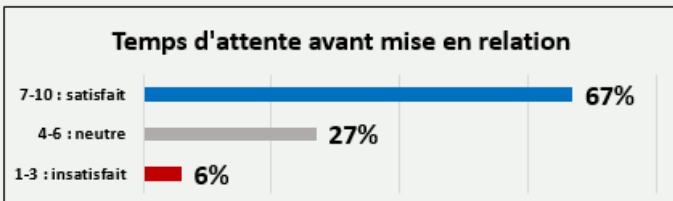
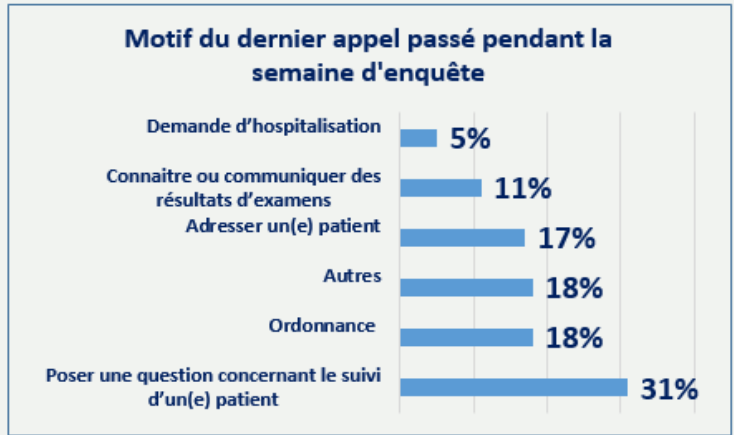
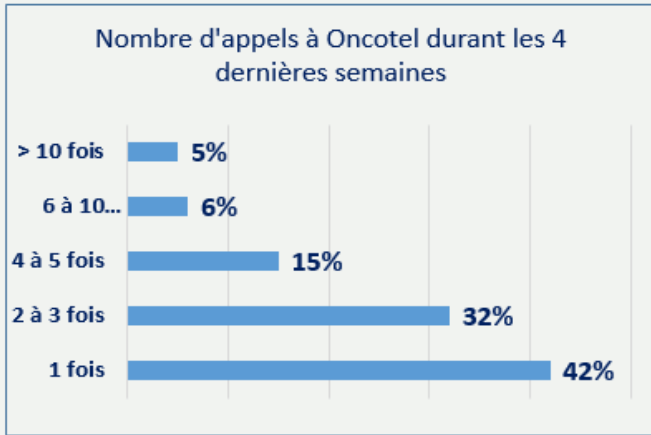
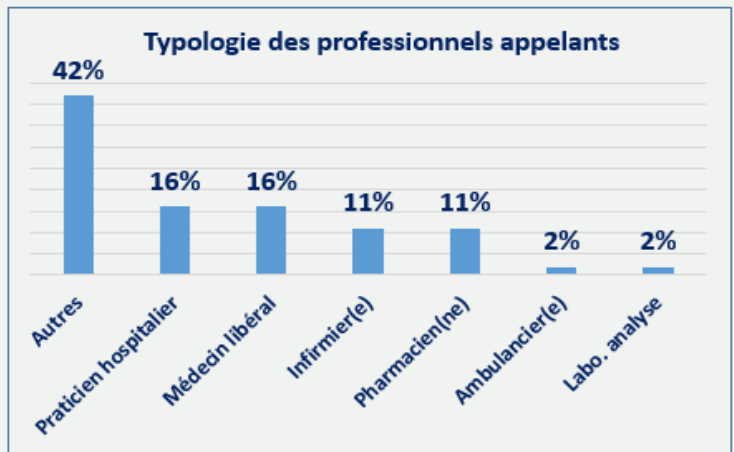
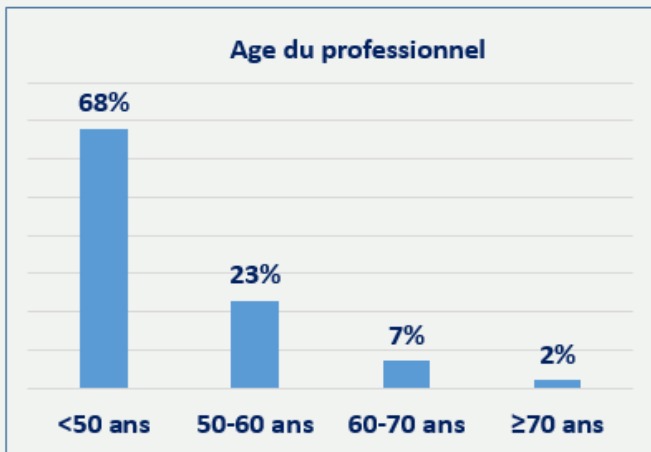
- Satisfaction la plus élevée : Cancers de PROSTATE
- Satisfaction la plus faible : Cancers PULMONAIRES

### 2- Avis sur la PERTINENCE de l'utilisation d'une plateforme téléphonique en oncologie :

- Satisfaction la plus élevée : Cancers du SEIN
- Satisfaction la plus faible : Cancers BRONCHO-PULMONAIRES

# Résultats pour le questionnaire PROFESSIONNEL

## Informations épidémiologiques



**Dans le tableau « Typologie d'appelants » :** Au sein de la catégorie « Autres professions » (42%) sont présents notamment des internes (5), des secrétaires (16), un taxi (1), une préparatrice en pharmacie (1), un médecin généraliste salarié (1), un médecin coordonnateur EPHAD (1).

## CONCLUSION

ONCOTEL est en place depuis le 2 mai 2013. Une évaluation qualitative était nécessaire. L'expertise de l'équipe de l'UMQVC (Unité de **M**éthodologie et de **Q**ualité de **V**ie en **C**ancérologie) a été sollicitée pour piloter ce travail.

ONCOTEL a été mis en place pour :

1. Assurer un accès rapide, efficient, sécurisé et adapté à l'organisation IRFC.
2. Assurer un suivi sécurisé des prises en charge : gestion des complications

Ce travail de mise en place a nécessité un travail avec les organisations des secrétariats, des équipes de soins, et des oncologues.

Cette évaluation qualitative, est très positive sur l'outil et son utilisation, pour les patients et proches et pour les professionnels du premier recours. Elle nous invite à continuer son développement avec la même rigueur et efficacité.

Cette plateforme évolue vite en regard des organisations, des prises en charges et doit s'adapter très rapidement.

L'équipe IRFC responsable d'ONCOTEL doit rester très attentive au moindre dysfonctionnement qui serait préjudiciable pour les patients, mais aussi à l'utilisation très rigoureuse de ces objectifs premiers, afin de ne pas sur-solliciter les professionnels.

Tout ce travail est le fruit de tous les professionnels, Oncologues, Cadres, Infirmiers, Aides-soignantes, Secrétaires, Internes.

L'équipe IRFC remercie les opératrices d'ONCOTEL pour la qualité de leur travail et leur disponibilité.

L'équipe de l'IRFC souhaite souligner la collaboration et l'engagement de toutes les équipes hospitalières dans ce travail.