

questionnaire par un simple clic. A l'époque actuelle où la majorité des gens utilisent les nouvelles technologies de l'information et de la communication, cette constatation n'est pas très surprenante. La tendance actuelle est en effet à l'informatisation de ce type de questionnaires. Une hypothèse pour expliquer ce différentiel pourrait être un effet générationnel avec une préférence pour le format numérique des patients d'âge actif qui représentent une part importante des consultants. Cette hypothèse n'est pour le moment pas vérifiable en raison des inclusions insuffisantes dans la branche papier mais pourra être testée lorsque nous aurons des effectifs plus importants après la récupération des données démographiques qui sera nécessaire au contrôle de la représentativité de l'échantillon. Si cette tendance se poursuit, le nombre de sujets nécessaires sera atteint pour la branche informatisée plusieurs mois avant la branche papier. La question pourra donc se poser, en fonction du nombre d'inclusions manquante et du taux de réponse constaté dans cette branche, de poursuivre ou non les inclusions pour cette branche. Au vu des taux d'inclusion actuels, on peut estimer à environ 6 mois supplémentaires le délai nécessaire pour terminer les inclusions de la branche papier après avoir atteint le nombre de sujets nécessaires pour la branche informatique. Le principal argument pour un abandon des inclusions s'il vient à être discuté serait de considérer que face à un si faible taux de sollicitation du format papier durant l'étude, il est probable que ce format ne soit finalement pas, ou très peu, sollicité à l'avenir par les patients lorsque le questionnaire validé leur sera proposé.

A contrario on peut argumenter que l'abandon du format papier peut mener à une sélection des profils de patients qui répondront plus tard à notre questionnaire en les privant d'alternative au mail. Cela peut limiter le taux de réponse parmi les personnes n'ayant pas d'accès internet fixe ou parmi les patients les plus âgés et nuire à la représentativité des réponses obtenues. La validation de ce format est donc un enjeu tout aussi important que celui du format informatique pour garantir une meilleure adaptabilité de l'outil lors de futures campagnes d'évaluation de la satisfaction des patients reçus dans le service.

5 Conclusion

L'exposition à un événement violent quel qu'il soit est un facteur de stress intense pour celui qui en est victime et peut conduire dans de nombreux cas à un traumatisme du psychisme plus ou moins grave. La façon dont sont traitées ces victimes dans les suites de l'événement a une influence capitale dans leur gestion de ce stress et l'évolution de leur psychisme en réaction aux événements. Les pouvoirs publics ont depuis plusieurs années compris l'importance de l'impact des phénomènes de victimisation secondaire et l'importance de leur prévention afin de contrôler l'ampleur des conséquences des violences sur les individus et au sein de la société. Une réelle politique publique d'amélioration de la prise en charge des victimes d'infractions a été mise en place avec des formations et des directives à l'adresse des acteurs du monde judiciaire qui interagissent avec les victimes.

En ce qui concerne les médecins amenés à prendre en charge ces victimes, peu d'actions ont été menées pour évaluer et tenter d'améliorer les pratiques sur ce volet spécifique. Les recommandations de l'HAS dans ce domaine se cantonnent pour l'heure à des indications de rédaction du certificat. Le médecin étant supposé par nature baigné d'une culture de bienveillance à l'égard du patient, la question de définir des règles de bonnes pratiques dans la prise en charge des victimes de violences ne semble pas se poser en dehors de la survenue d'actes d'une particulière gravité comme les attentats ou les catastrophes (naturelles, industrielles, chimiques). Pour ces derniers cas de figure, les Cellules d'Urgences Médico-Psychologiques (CUMP), créées en 1995 et travaillant en étroite collaboration avec les acteurs de terrain du SAMU assurent une prise en charge des victimes. Pourtant ces événements ne sont ni les seuls ni les principaux pourvoyeurs de psycho traumatisme. Les violences « banales », les violences du quotidien, de par leur prévalence ont un impact majeur sur la société. Dans ces cas, la consultation avec le médecin légiste est souvent le seul moment du parcours de la victime où une évaluation plus ou moins poussée des conséquences psychiques et une orientation vers une prise en charge adaptée peuvent être réalisés. Le bon déroulement de cette consultation est donc primordial, d'une part pour permettre cette évaluation et cette orientation et d'autre part pour ne pas rajouter une autre expérience négative au vécu traumatique de la victime.

Si la réforme de la médecine légale de 2010 affichait parmi ses objectifs l'amélioration des pratiques en thanatologie et en victimologie, son principal but restait une restructuration et une pérennisation du model financier. Son évaluation, dont le rapport a été rendu en janvier 2014, concluait à des améliorations incontestables du standard de qualité en ce qui concerne les autopsies. En revanche les résultats étaient plus mitigés en ce qui concerne la médecine légale du sujet vivant avec des progrès dans l'examen des victimes mais la persistance de grandes disparités entre les différentes structures hospitalière dédiées. Ce rapport regrette également l'absence d'outils de mesure et d'analyse afin de comprendre ces disparités et de les corriger.

Par ailleurs la prise en compte de la satisfaction du patient est plus que jamais au cœur de l'actualité médicale avec l'annonce le 18 Septembre 2018 du plan « *Ma Santé 2022* » par le gouvernement qui prévoit notamment la prise en compte accrue des « *indicateurs d'expérience patient* » dans l'évaluation de la qualité et la pertinence des soins. Enfin, la création en 2017 d'un DES de spécialité « *Médecine Légale et Expertises Médicales* » va de facto entrainer une modification dans la formation des futurs praticiens de la discipline et la capacité à évaluer ses pratiques est un prérequis indispensable à toute démarche d'amélioration de la formation. Dans ce contexte, la création et la validation d'un questionnaire de satisfaction des patients pris en charge en consultation de victimologie nous apparait comme un axe d'étude enrichissant pour la discipline, ouvrant le champ à une démarche d'évaluation et d'amélioration des pratiques.

La mise en place pratique du protocole de recherche tel que nous l'avions initialement imaginé s'est heurtée à plusieurs contraintes et difficultés ayant conduit à des adaptations mineures qui ont été évoquées en discussion. La principale modification apportée au protocole concerne l'implication des secrétaires qui a été diminuée avec le relevé des coordonnées et la préparation des enveloppes pour les envois postaux finalement gérés par le médecin qui réalise la consultation d'inclusion afin de ne pas multiplier les acteurs et de limiter le risque d'erreur dans la gestion des envois. Le taux d'inclusion est plus bas qu'espéré, nous conduisant à réévaluer à la hausse la durée de la période d'inclusion nécessaire pour atteindre le nombre de sujets nécessaires, en particulier en ce qui concerne le bras « questionnaire papier ». Compte tenu des taux constatés au 1^{er} octobre 2018, il faudra

compter 8 mois au total d'inclusion pour le bras informatisé et 15 mois pour le bras papier. Le taux de réponse est quant à lui correct, nous permettant d'espérer une validation du questionnaire avec le nombre de sujets prévus initialement. Les résultats finaux de cette étude seront soumis à publication afin de permettre la diffusion de cet outil et d'alimenter la réflexion au sein de la discipline sur l'évaluation et l'amélioration des pratiques en victimologie.

Clermont-Ferrand, le 12.10.18

Pierre CLAVELOU

Doyen - Directeur



Clermont-Ferrand, le 09.10.18

Le Président du Jury

6 Références bibliographiques

1. LIENEMANN M-N, MAGLIANO H, CALMETTES J. Pour une nouvelle politique publique d'aide aux victimes : rapport au Premier ministre. 1999 déc p. 230. (Collection des rapports officiels).
2. Ministère de la Justice. Circulaire relative à la politique pénale d'aide aux victimes d'infractions pénales. juill 13, 1998.
3. Krug EG, Weltgesundheitsorganisation, éditeurs. World report on violence and health. Geneva; 2002. 346 p.
4. Cavalin C. Estimation du coût des violences au sein du couple et de leur incidence sur les enfants en France en 2012 : synthèse de la troisième étude française de chiffrage. 2015;9.
5. Crocq L, Chidiac N. Traumatismes psychiques: prise en charge psychologique des victimes [Internet]. 2014 [cité 9 oct 2018]. Disponible sur: <http://www.sciencedirect.com.tlqprox.teluq.quebec.ca/science/book/9782294713811>
6. Morgan S. L'état de stress post-traumatique: diagnostic, prise en charge et réflexions sur les facteurs prédictifs. Paris: Mon Petit Éditeur; 2012.
7. Lebigot F. LE TRAUMATISME PSYCHIQUE. 2009;4.
8. Atain Kouadio-Zaffaroni C, Guillet-May F, Colas B, Martrille L. Enjeux symboliques et thérapeutiques de la rencontre du psychique et du judiciaire en médecine légale. Rev Médecine Légale. 1 sept 2014;5(3):100-4.
9. Damiani C. La réparation psychique. Médecine Droit. 1 janv 2010;2010(100):56-61.
10. Cario R. Introduction générale à la victimologie et à la réparation des victimes. Datatraitps37-58157 [Internet]. 6 juill 2011 [cité 12 oct 2018]; Disponible sur: <http://www.em-consulte.com/en/article/297829>
11. Précis de victimologie générale [Internet]. 2018 [cité 13 oct 2018]. Disponible sur: <https://www.dunod.com/sciences-humaines-et-sociales/precis-victimologie-generale>
12. Circulaire du 28 décembre 2010 relative à la mise en oeuvre de la réforme de la médecine légale. BOMJL n° 2011-01 du 31 janvier 2011 déc 28, 2010.
13. Circulaire du 27 décembre 2010 relative à la mise en oeuvre de la réforme de la médecine légale. déc 27, 2010.
14. Haute Autorité de Santé. Certificat médical initial concernant une personne victime de violences - Recommandations. 2011;32.
15. Guérant M, Leger S, Gerbaud L, Vendittelli F, Lemery D, Boyer B. Les certificats médicaux de victimes de violence: conformité aux recommandations. Rev Médecine Légale. 1 févr 2017;8(1):16-25.
16. SANSON G, BODON A, EMMANUELLI J, BARD C, BARTHET P, BEAU P, et al. Rapport sur l'évaluation du schéma d'organisation de la médecine légale. Inspection générale des services judiciaires; Inspection générale des finances; Inspection générale des affaires sociales; Inspection générale de l'administration; Inspection générale de la police nationale; Inspection générale de la gendarmerie nationale; 2014 oct. Report No.: 13074-13033-02.

17. Santé AN d'Accréditation et d'Évaluation en. La satisfaction des patients lors de leur prise en charge dans les établissements de santé. Rev Litt Médicale Paris ANAES. 1996;
18. Donabedian A. The quality of care. How can it be assessed? JAMA. 23 sept 1988;260(12):1743-8.
19. Bucquet D. L'indicateur de Santé Perceptuelle de Nottingham comme exemple d'instrument de mesure de la «Qualité de Vie liée à la Santé». Rev Médecine Interne. 1991;12:255–256.
20. Bucquet D. Qualité de vie, santé perceptuelle: définition, concept, évaluation. Éval Qual Vie Paris Masson Ed. 1993;1–8.
21. Leplège A, Coste J. Mesure de la santé perceptuelle et de la qualité de vie: méthodes et applications. De Boeck Secundair; 2002.
22. Haute Autorité de Santé. Manuel de Certification des établissements de Santé V2010. 2014.
23. LE GULUDEC D, CERETTI A-M, LYON-CAEN O, CARRICABURU J, FOUARD A, MOTYKA G, et al. Stratégie de transformation du Système de Santé. Rapport final : Inscire la qualité et la pertinence au cœur des organisations et des pratiques. Ministère des Solidarités et de la Santé; 2018 sept.
24. Bouletreau A, Chouanière D, Fontana JM. Concevoir, traduire et valider un questionnaire. A propos d'un exemple, EUROQUEST. INRS; 1999.
25. Aaronson N, Alonso J, Burnam A, Lorh K, Patrick D, Perrin E, et al. Assessing health status and quality-of-life instruments: Attributes and review criteria. 2002;13.
26. Terwee CB, Bot SDM, de Boer MR, van der Windt DAWM, Knol DL, Dekker J, et al. Quality criteria were proposed for measurement properties of health status questionnaires. J Clin Epidemiol. janv 2007;60(1):34-42.
27. Mokkink LB, Terwee CB, Stratford PW, Alonso J, Patrick DL, Riphagen I, et al. Evaluation of the methodological quality of systematic reviews of health status measurement instruments. Qual Life Res. avr 2009;18(3):313-33.
28. Mokkink LB, Terwee CB, Knol DL, Stratford PW, Alonso J, Patrick DL, et al. The COSMIN checklist for evaluating the methodological quality of studies on measurement properties: A clarification of its content. BMC Med Res Methodol [Internet]. déc 2010 [cité 28 sept 2018];10(1). Disponible sur: <http://bmcmmedresmethodol.biomedcentral.com/articles/10.1186/1471-2288-10-22>
29. Jesús García de Yébenes Prous M, Salvanés FR, Ortells LC. Validation of questionnaires. Reumatol Clínica Engl Ed. janv 2009;5(4):171-7.
30. Romain-Glassey N, Gut M, Cathieni F, Hofner M-C, Mangin P. A satisfaction survey conducted on patients of a medico-legal consultation. J Forensic Leg Med. 1 mai 2011;18(4):158-61.
31. Guerant M. Analyse de la satisfaction des patients pris en charge par l'Unité Médico Judiciaire du CHU de Clermont-Ferrand A propos d'une étude qualitative. Université Clermont-Ferrand 1; 2016.
32. Antoniotti S, Baumstarck-Barrau K, Siméoni M-C, Sapin C, Labarère J, Gerbaud L, et al. Validation of a French hospitalized patients' satisfaction questionnaire: the QSH-45. Int J Qual Health Care J Int Soc Qual Health Care. août 2009;21(4):243-52.



FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE NON OPPOSITION

Evaluation de la satisfaction des victimes de violences sur leur prise en charge par l'Unité

Médico Judiciaire du CHU de Clermont-Ferrand

➤ **Promoteur et gestionnaire des données**

C.H.U. de Clermont-Ferrand

58 Rue de Montalembert

63003 Clermont-Ferrand Cedex 1

➤ **Investigateur principal :**

Dr Baptiste BOYER, médecin légiste, praticien hospitalier, chef du Service de Médecine Légale,
Centre Hospitalo-Universitaire de Clermont-Ferrand, bboyer@chu-clermontferrand.fr, 04 73
75 49 00.

La satisfaction des patients est un volet primordial de la qualité des soins. Elle est inscrite par la Haute Autorité de Santé parmi les procédures à valider dans la démarche d'accréditation des hôpitaux.

La satisfaction des patients pris en charge en consultations de victimologie n'est pas évaluée dans les CHU français. Pourtant, ces consultations médico-juridique dont l'objectif est le constat des lésions sont susceptibles d'avoir un impact particulier sur les victimes. La prise en charge médico-légale étant une étape essentielle dans le parcours juridique, et une bonne compréhension et une adhésion du patient sont indispensables à une prise en charge de qualité, aussi bien pour la victime en tant que personne, que pour la procédure judiciaire en elle-même. Cette consultation peut être le point de départ d'un accompagnement aussi bien médical et psychologique, que juridique et social.

Cette étude a pour objectif la validation d'un questionnaire de mesure de la satisfaction des patients sur leur prise en charge en victimologie. Elle est systématiquement proposée à tous les patients consultant dans le service de victimologie du CHU de Clermont-Ferrand. Lorsque vous pouvez

être inclus et que vous acceptez de participer, votre participation consiste à remplir anonymement le questionnaire de satisfaction qui vous sera adressé selon vos préférences par voie postale ou par mail à l'adresse désignée dans un délai de 15 jours après la consultation. Il est possible que vous receviez ce même questionnaire une seconde fois, environ 15 jours après l'envoi du premier questionnaire. Nous vous demanderons de bien vouloir remplir à nouveau le questionnaire et de nous les retourner. Cette seconde passation est en effet indispensable à la validation de notre étude et à l'interprétation de nos résultats.

Paraphe du sujet

Votre participation à cette étude n'engendrera pour vous aucune modification par rapport à la prise en charge habituelle et aucun frais supplémentaire.

Toutefois, pour pouvoir participer à cette recherche vous devez être affilié(e) ou bénéficiaire d'un régime de sécurité sociale.

Cette recherche a reçu l'avis favorable du Comité de Protection des Personnes *Ile de France VII* le 04/04/18. L'autorité compétente de santé est informée de sa mise en œuvre.

Dans le cadre de cette étude à laquelle le CHU de Clermont-Ferrand vous propose de participer, un traitement informatique de vos données personnelles va être mis en œuvre pour permettre d'analyser les résultats au regard de l'objectif de l'étude. A cette fin, les données vous concernant (réponses à l'auto-questionnaire, ne comportant aucune donnée médicales) seront transmises après anonymisation au Promoteur de la recherche ou aux personnes ou sociétés agissant pour son compte, en France ou à l'étranger. Conformément aux dispositions de loi relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification. Vous disposez également d'un droit d'opposition à la transmission des données couvertes par le secret professionnel susceptibles d'être utilisées dans le cadre de cette recherche et d'être traitées.

Vous pouvez également accéder directement ou par l'intermédiaire d'un médecin de votre choix à l'ensemble de vos données médicales en application des dispositions de l'article L. 1111-7 du code

de la santé publique. Ces droits s'exercent auprès du médecin qui vous suit dans le cadre de la recherche et qui connaît votre identité.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser de participer à cette étude. Le fait de refuser de participer n'altère en rien la qualité des soins qui vous sont dispensés. De plus vous pouvez exercer à tout moment votre droit de retrait de cette recherche. **Le fait de ne plus participer à cette recherche ne modifiera pas la qualité des soins qui vous sont prodigués.** Vous pouvez demander à tout moment des explications complémentaires sur l'étude à l'équipe soignante.

Par ailleurs, vous pourrez être tenu informé des résultats globaux de cette étude à la fin de l'étude.

Lorsque vous aurez lu cette note d'information et obtenu les réponses aux questions que vous vous posez en interrogeant le médecin investigateur, vous avez la possibilité de vous opposer à participer à cette étude en le signalant au médecin. Vous pouvez vous rétracter à tout moment si vous changez d'avis y compris lors de la réception du questionnaire qui survient dans un délai d'au moins deux semaines.

Date :/...../.....

Signature du patient

Paraphe de l'investigateur

(Précédée de la mention « Lu et compris »)

Ce document est à réaliser en 2 exemplaires originaux, dont le premier doit être gardé 15 ans par l'investigateur, un autre remis à la personne donnant son consentement.

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION DES CONSULTATIONS DE VICTIMOLOGIE

Dans le but de mieux répondre à vos besoins, nous vous invitons à prendre quelques minutes pour nous commenter votre prise en charge dans le service de victimologie du CHU de Clermont-Ferrand, en remplissant l'enquête ci-dessous.

Cette enquête est totalement anonyme et les informations recueillies resteront confidentielles. Les questions qui suivent portent sur votre consultation de victimologie avec le médecin, telle que vous l'avez ressentie. Ces informations nous permettront de savoir comment vous percevez cette prise en charge afin de l'améliorer. Pour chaque question une seule case est à cocher, correspondant le plus à ce que vous pensez par rapport à ce que vous auriez souhaité. Si vous ne savez pas très bien comment répondre, choisissez la réponse la plus proche de votre situation. Nous vous remercions par avance de votre participation.

J'ai rempli moi-même ce questionnaire :	Oui	<input type="checkbox"/>
	Oui, avec l'aide d'un proche (ou un tiers)	<input type="checkbox"/>
	Ce questionnaire a été rempli par un proche	<input type="checkbox"/>

Sexe :	<input type="checkbox"/> Homme	<input type="checkbox"/> Femme
Type de violence vous ayant amené dans le service :	<input type="checkbox"/> Violences intra familiales <input type="checkbox"/> Violences conjugales (conjoint ou ex-conjoint) <input type="checkbox"/> Violences entre personnes sans lien de parenté <input type="checkbox"/> Violences sexuelles	<input type="checkbox"/> Violences au travail <input type="checkbox"/> Accident du travail <input type="checkbox"/> Accident de la voie publique (voiture, cycle, piéton...) <input type="checkbox"/> Autre :

PRISE DE RENDEZ-VOUS

Lorsque l'officier de police (ou moi-même) a appelé le service pour prendre rendez-vous avec le médecin ...	Extrêmement moins que souhaité	Beaucoup moins que souhaité	Un peu moins que souhaité	Comme souhaité	Mieux que souhaité	Non concerné
1- le délai d'obtention du rendez-vous était satisfaisant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2- mes contraintes personnelles ont été prises en compte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3- les secrétaires ont été aimables et serviables	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Lorsque j'ai appelé le service pour prendre rendez-vous avec le psychologue...	Extrêmement moins que souhaité	Beaucoup moins que souhaité	Un peu moins que souhaité	Comme souhaité	Mieux que souhaité	Non concerné
4- le délai d'obtention du rendez-vous était satisfaisant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5- mes contraintes personnelles ont été prises en compte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6- les secrétaires ont été aimables et serviables	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ARRIVÉE DANS LE SERVICE

A mon arrivée dans le service ...	Extrêmement moins que souhaité	Beaucoup moins que souhaité	Un peu moins que souhaité	Comme souhaité	Mieux que souhaité	Non concerné
7- j'ai trouvé facilement le service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8- la secrétaire m'a rapidement pris(e) en charge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9- la secrétaire m'a spontanément pris en charge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10- la secrétaire m'a accueilli(e) chaleureusement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11- le délai d'attente pour le rendez-vous a été court	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PRISE EN CHARGE MÉDICALE

(Toutes les questions suivantes concernent **uniquement votre consultation avec le médecin**)

Lors de la consultation, le médecin ...	Extrêmement moins que souhaité	Beaucoup moins que souhaité	Un peu moins que souhaité	Comme souhaité	Mieux que souhaité	Non concerné
12- s'est présenté (nom et fonction)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13- m'a expliqué les raisons de la consultation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14- a apporté un avis professionnel neutre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15- m'a considéré comme une personne à part entière	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16- a proposé de m'orienter vers d'autres professionnels (psychologue, juriste...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17- a pris en compte mes proches	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sur le plan <u>physique</u>, le médecin ...	Extrêmement moins que souhaité	Beaucoup moins que souhaité	Un peu moins que souhaité	Comme souhaité	Mieux que souhaité	Non concerné
18- a pris en compte mes blessures physiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19- a pris le temps de me donner des explications	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20- m'a donné des informations claires et compréhensibles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21- m'a mis(e) en confiance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22- a répondu à mes questions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23- a pris suffisamment de temps pour échanger avec moi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24- m'a rassuré(e)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25- a respecté ma pudeur, mon intimité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sur le plan <u>psychologique</u>, le médecin ...	Extrêmement moins que souhaité	Beaucoup moins que souhaité	Un peu moins que souhaité	Comme souhaité	Mieux que souhaité	Non concerné
26- a pris en compte l'impact psychologique des violences / de l'accident	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27- a pris le temps de me donner des explications	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28- m'a donné des informations claires et compréhensibles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29- m'a mis(e) en confiance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30- a répondu à mes questions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sur le plan <u>psychologique</u>, le médecin ...	Extrêmement moins que souhaité	Beaucoup moins que souhaité	Un peu moins que souhaité	Comme souhaité	Mieux que souhaité	Non concerné
31- a pris suffisamment de temps pour échanger avec moi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32- m'a rassuré(e)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sur le plan <u>juridique</u>, le médecin ...	Extrêmement moins que souhaité	Beaucoup moins que souhaité	Un peu moins que souhaité	Comme souhaité	Mieux que souhaité	Non concerné
33- a pris le temps de me donner des explications	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34- m'a donné des informations claires et compréhensibles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35- a répondu à mes questions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36- a pris suffisamment de temps pour échanger avec moi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37- m'a rassuré(e)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D'une manière générale...	Extrêmement moins que souhaité	Beaucoup moins que souhaité	Un peu moins que souhaité	Comme souhaité	Mieux que souhaité	Non concerné
38- la durée de la consultation avec le médecin était adaptée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39- la consultation avec le médecin m'a apporté un avis spécialisé utile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D'une manière générale...	Extrêmement moins que souhaité	Beaucoup moins que souhaité	Un peu moins que souhaité	Comme souhaité	Mieux que souhaité	Non concerné
40- j'ai senti que je pouvais rappeler le service en cas de besoin (informations complémentaires, rendez-vous psychologue)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41- la consultation avec le médecin m'a conforté dans ma démarche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Globalement, êtes-vous satisfait(e) de votre prise en charge dans le service de victimologie du CHU de Clermont-Ferrand ?

- Très satisfait(e)
- Assez satisfait(e)
- Moyennement satisfait(e)
- Assez insatisfait(e)
- Très insatisfait(e)

Y-a-t-il des domaines qui vous paraissent importants et qui n'ont pas été abordés dans ce questionnaire ? Si oui, lesquels ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

LETTRE D'INFORMATION TEST (voie postale)

Madame, Monsieur,

Le service de médecine légale du CHU de Clermont-Ferrand réalise une étude consacrée à la satisfaction des patients pris en charge en consultation dans le service de médecine légale.

Vous avez accepté de participer à cette enquête et de recevoir le questionnaire par voie postale lors de votre consultation dans le service.

Nous vous demandons donc de bien vouloir remplir le questionnaire de satisfaction ci-joint et de nous le retourner, dès que possible, à l'aide de l'enveloppe déjà affranchie jointe à cet envoi. Merci de bien vérifier que vous avez répondu à chacune des questions. Votre prise en charge ne sera pas modifiée si vous décidez de ne pas remplir ce questionnaire. Si vous faites partie des premiers patients à prendre part à l'étude, vous recevrez de nouveau le même questionnaire 15 jours après l'envoi du premier. Nous vous demanderons de remplir à nouveau le questionnaire et de nous le retourner (cette phase de l'étude est indispensable pour valider notre questionnaire de satisfaction) »

Si vous le souhaitez, vous pouvez obtenir des renseignements complémentaires par téléphone ou par e-mail auprès du Dr Baptiste BOYER, investigateur principal de l'enquête (04. 73. 75. 49. 00.) ou par e-mail (bboyer@chu-clermontferrand.fr). Nous vous rappelons que cette étude est strictement anonyme. Toutes les données vous concernant resteront confidentielles.

Vous pourrez être informé, si vous le souhaitez, des résultats globaux de la recherche à la fin de l'étude, en vous adressant au 7, place Henri Dunant, 63000 Clermont-Ferrand.

Nous vous remercions vivement pour votre participation. Nous vous prions d'agréer, Madame, l'expression de toute notre considération.

Dr Baptiste BOYER

LETTRE D'INFORMATION TEST (voie informatique)

Madame, Monsieur,

Le service de médecine légale du CHU de Clermont-Ferrand réalise une étude consacrée à la satisfaction des patients pris en charge en consultation dans le service de médecine légale.

Vous avez accepté de participer à cette enquête et de recevoir le questionnaire par voie électronique lors de votre consultation dans le service.

Nous vous demandons donc de bien vouloir remplir le questionnaire de satisfaction en suivant le lien ci-dessous. Merci de bien vérifier que vous avez répondu à chacune des questions. Votre prise en charge ne sera pas modifiée si vous décidez de ne pas remplir ce questionnaire. Si vous faites partie des premiers patients à prendre part à l'étude, vous recevrez de nouveau le même questionnaire 15 jours après l'envoi du premier. Nous vous demanderons de remplir à nouveau le questionnaire en ligne (cette phase de l'étude est indispensable pour valider notre questionnaire de satisfaction).

Si vous le souhaitez, vous pouvez obtenir des renseignements complémentaires par téléphone ou par e-mail auprès du Dr Baptiste BOYER, investigateur principal de l'enquête (04. 73. 75. 49. 00.) ou par e-mail (bboyer@chu-clermontferrand.fr). Nous vous rappelons que cette étude est strictement anonyme. Toutes les données vous concernant resteront confidentielles.

Vous pourrez être informé, si vous le souhaitez, des résultats globaux de la recherche à la fin de l'étude, en vous adressant au 7, place Henri Dunant, 63000 Clermont-Ferrand.

Nous vous remercions vivement pour votre participation. Nous vous prions d'agréer, Madame, l'expression de toute notre considération.

Dr Baptiste BOYER

LETTRE D'INFORMATION RE-TEST (voie postale)

Madame, Monsieur,

Le service de médecine légale du CHU de Clermont-Ferrand réalise une étude consacrée à la satisfaction des patients pris en charge en consultation dans le service de médecine légale.

Vous avez accepté de participer à cette enquête ayant pour objectif de valider la version écrite/électronique d'un questionnaire de satisfaction des patients.

D'un point de vue pratique, vous avez déjà complété une première fois un questionnaire adressé par voie postale/électronique il y a deux semaines environ. Nous vous remercions de cette première participation. Comme il vous a été mentionné lors de ce premier remplissage, vous recevez aujourd'hui une nouvelle fois le questionnaire de satisfaction à remplir.

Nous vous demandons donc de bien vouloir à nouveau remplir le questionnaire de satisfaction ci-joint et de nous le retourner, dès que possible, à l'aide de l'enveloppe déjà affranchie jointe à cet envoi/et de valider son envoi par voie électronique. Votre prise en charge ne sera pas modifiée si vous décidez de ne pas remplir à nouveau ce questionnaire. Cette seconde passation est toutefois indispensable à la validation de notre étude et à l'interprétation de nos résultats.

Si vous le souhaitez, vous pouvez obtenir des renseignements complémentaires par téléphone ou par e-mail auprès du Dr Baptiste BOYER, investigateur principal de l'enquête (04. 73. 75. 49. 00.) ou par e-mail (bboyer@chu-clermontferrand.fr). Nous vous rappelons que cette étude est strictement anonyme.

Vous pourrez être informé, si vous le souhaitez, des résultats globaux de la recherche à la fin de l'étude, en vous adressant au 7, place Henri Dunant, 63000 Clermont-Ferrand.

Nous vous remercions vivement pour votre collaboration. Nous vous prions d'agréer, Madame, l'expression de toute notre considération.

Dr Baptiste BOYER

LETTRE D'INFORMATION RE-TEST (voie informatique)

Madame, Monsieur,

Le service de médecine légale du CHU de Clermont-Ferrand réalise une étude consacrée à la satisfaction des patients pris en charge en consultation dans le service de médecine légale.

Vous avez accepté de participer à cette enquête ayant pour objectif de valider la version électronique d'un questionnaire de satisfaction des patients.

D'un point de vue pratique, vous avez déjà complété une première fois un questionnaire adressé par voie électronique il y a deux semaines environ. Nous vous remercions de cette première participation. Comme il vous a été mentionné lors de ce premier remplissage, vous recevez aujourd'hui une nouvelle fois le questionnaire de satisfaction à remplir.

Nous vous demandons donc de bien vouloir à nouveau remplir le questionnaire de satisfaction en suivant le lien ci-dessous. Votre prise en charge ne sera pas modifiée si vous décidez de ne pas remplir à nouveau ce questionnaire. Cette seconde passation est toutefois indispensable à la validation de notre étude et à l'interprétation de nos résultats.

Si vous le souhaitez, vous pouvez obtenir des renseignements complémentaires par téléphone ou par e-mail auprès du Dr Baptiste BOYER, investigateur principal de l'enquête (04. 73. 75. 49. 00.) ou par e-mail (bboyer@chu-clermontferrand.fr). Nous vous rappelons que cette étude est strictement anonyme. Toutes les données vous concernant resteront confidentielles.

Vous pourrez être informé, si vous le souhaitez, des résultats globaux de la recherche à la fin de l'étude, en vous adressant au 7, place Henri Dunant, 63000 Clermont-Ferrand.

Nous vous remercions vivement pour votre collaboration. Nous vous prions d'agréer, Madame, l'expression de toute notre considération.

Dr Baptiste BOYER

(Conseil national de l'ordre des médecins)

SERMENT D'HIPPOCRATE

Au moment d'être admise à exercer la médecine, je promets et je jure d'être fidèle aux lois de l'honneur et de la probité.

Mon premier souci sera de rétablir, de préserver ou de promouvoir la santé dans tous ses éléments, physiques et mentaux, individuels et sociaux.

Je respecterai toutes les personnes, leur autonomie et leur volonté, sans aucune discrimination selon leur état ou leurs convictions. J'interviendrai pour les protéger si elles sont affaiblies, vulnérables ou menacées dans leur intégrité ou leur dignité. Même sous la contrainte, je ne ferai pas usage de mes connaissances contre les lois de l'humanité.

J'informerai les patients des décisions envisagées, de leurs raisons et de leurs conséquences.

Je ne tromperai jamais leur confiance et n'exploiterai pas le pouvoir hérité des circonstances pour forcer les consciences.

Je donnerai mes soins à l'indigent et à quiconque me les demandera. Je ne me laisserai pas influencer par la soif du gain ou la recherche de la gloire.

Admis(e) dans l'intimité des personnes, je tairai les secrets qui me seront confiés. Reçu(e) à l'intérieur des maisons, je respecterai les secrets des foyers et ma conduite ne servira pas à corrompre les mœurs.

Je ferai tout pour soulager les souffrances. Je ne prolongerai pas abusivement les agonies. Je ne provoquerai jamais la mort délibérément.

Je préserverai l'indépendance nécessaire à l'accomplissement de ma mission. Je n'entreprendrai rien qui dépasse mes compétences. Je les entretiendrai et les perfectionnerai pour assurer au mieux les services qui me seront demandés.

J'apporterai mon aide à mes confrères ainsi qu'à leurs familles dans l'adversité.

Que les hommes et mes confrères m'accordent leur estime si je suis fidèle à mes promesses ; que je sois déshonoré(e) et méprisé(e) si j'y manque.

SERMENT D'HIPPOCRATE

En présence des Maîtres de cette FACULTE et de mes chers CONDISCIPLES, je promets et je jure d'être fidèle aux lois de l'Honneur et de la Probité dans l'exercice de la Médecine.

Je donnerai mes soins gratuits à l'indigent et je n'exigerai jamais un salaire au-dessus de mon travail.

Admis dans l'intérieur des maisons, mes yeux ne verront pas ce qui s'y passe, ma langue taira les secrets qui me seront confiés et mon état ne servira pas à corrompre les mœurs ni à favoriser le crime.

Respectueux et reconnaissant envers mes MAÎTRES, je rendrai à leurs enfants l'instruction que j'ai reçue de leurs pères.

Que les HOMMES m'accordent leur estime si je suis fidèle à mes promesses. Que je sois couvert d'OPPROBRE et méprisé de mes confrères si j'y manque.

RESUME

Contexte : En 2016, le Dr Malou GUERANT a réalisé au sein du service de médecine légale du CHU de Clermont-Ferrand une étude qualitative afin d'identifier les déterminants de la satisfaction des patients reçus en consultation de victimologie. Les résultats de cette étude ont permis de proposer un modèle de questionnaire de satisfaction dédié aux patients pris en charge en victimologie comprenant 41 items construit sur la base d'un questionnaire antérieurement validé, le QSH (Questionnaire de Satisfaction du patient Hospitalisé) utilisé par la CHU de Clermont-Ferrand. S'il est validé, cet outil serait le premier questionnaire de satisfaction mis en place dans ce domaine et pourrait devenir un outil central dans l'évaluation des pratiques et une éventuelle réflexion à venir sur le fonctionnement de la prise en charge en Victimologie. **Objectifs :** Validation des propriétés métrologiques du Questionnaire de Satisfaction des Consultations de Victimologie. **Méthode :** Ce questionnaire est testé via deux modalités de remplissage : informatisé et papier. Il était nécessaire d'inclure 230 patients dans chaque branche pour valider ces deux modalités. Le choix de la modalité de remplissage était laissé au patient. Celui-ci recevait le questionnaire au moins 15 jours après sa consultation. La reproductibilité était étudiée en soumettant 85 patients de chaque branche à un test-retest. **Résultats :** Depuis sa mise en place, notre étude a permis l'inclusion de 129 patients dans la branche informatique et 58 patients dans la branche papier. Nous avons recueilli respectivement 39 et 17 réponses. Cette étude n'a pas encore permis de réunir suffisamment de données pour pouvoir tester son critère de jugement principal. Une fois ce questionnaire validé, sa mise en application dans le service en routine sera discutée. **Conclusion :** La mesure de la satisfaction des patients est un élément incontournable d'une politique de qualité de la prise en charge. Se munir d'un outil permettant cette mesure en victimologie est une étape indispensable dans la mise en place d'une démarche d'évaluation des pratiques qui peut par la suite ouvrir la voie à leur amélioration et leur harmonisation.

Mots clés : Victimologie - Médecine Légale - Satisfaction – Questionnaire