



HAL
open science

Élaboration et pilotage d'un questionnaire de satisfaction des usagers en situation de handicap d'une structure d'offre de soins dentaires

Mélissa Rondeau

► **To cite this version:**

Mélissa Rondeau. Élaboration et pilotage d'un questionnaire de satisfaction des usagers en situation de handicap d'une structure d'offre de soins dentaires. Médecine humaine et pathologie. 2016. dumas-03086287

HAL Id: dumas-03086287

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-03086287>

Submitted on 22 Dec 2020

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

**UNIVERSITE D'AUVERGNE CLERMONT-FERRAND I
UNITE DE FORMATION ET DE RECHERCHE D'ODONTOLOGIE**

Année 2016

Thèse n°

T H E S E

Pour le DIPLOME D'ETAT DE DOCTEUR EN CHIRURGIE-DENTAIRE

Présentée et soutenue publiquement le 30 septembre 2016

par

Mélissa RONDEAU

(Née le 15 mars 1991)

**ELABORATION ET PILOTAGE D'UN QUESTIONNAIRE DE
SATISFACTION DES USAGERS EN SITUATION DE
HANDICAP D'UNE STRUCTURE D'OFFRE DE SOINS
DENTAIRES**

J U R Y :

Président : Mme. Martine HENNEQUIN, Professeur des Universités

Assesseurs : Mme. Céline CATTEAU, Maître de Conférences des Universités

Mme. Sophie DOMEJEAN, Professeur des Universités

Mme. Denise FAULKS, Docteur en Chirurgie Dentaire

Mme. Estelle MACHAT, Maître de Conférences des Universités

UNIVERSITE D'AUVERGNE CLERMONT-FERRAND I
UNITE DE FORMATION ET DE RECHERCHE D'ODONTOLOGIE

Année 2016

Thèse n°

THESE

Pour le DIPLOME D'ETAT DE DOCTEUR EN CHIRURGIE-DENTAIRE

Présentée et soutenue publiquement le 30 septembre 2016

par

Mélissa RONDEAU

(Née le 15 mars 1991)

**ELABORATION ET PILOTAGE D'UN QUESTIONNAIRE DE
SATISFACTION DES USAGERS EN SITUATION DE
HANDICAP D'UNE STRUCTURE D'OFFRE DE SOINS
DENTAIRES**

JURY :

Président : Mme. Martine HENNEQUIN, Professeur des Universités

Assesseurs : Mme. Céline CATTEAU, Maître de Conférences des Universités

Mme. Sophie DOMEJEAN, Professeur des Universités

Mme. Denise FAULKS, Docteur en Chirurgie Dentaire

Mme. Estelle MACHAT, Maître de Conférences des Universités

UNIVERSITE D'AUVERGNE-CLERMONT I
FACULTE DE CHIRURGIE DENTAIRE
63000 CLERMONT-FERRAND

<i>Président de l'Université</i>	:	Monsieur le Professeur Alain ESCHALIER
<i>Directeur Général Des Services</i>	:	Mme Myriam ESQUIROL
DOYEN DE LA FACULTE DE CHIRURGIE DENTAIRE	:	Madame Stéphanie TUBERT- JEANNIN Professeur des Universités
<i>Assesseurs</i>	:	Monsieur Pierre-Yves COUSSON Maître de Conférences des Universités
		Madame Martine HENNEQUIN Professeur des Universités
		Monsieur Emmanuel NICOLAS Professeur des Universités
		Madame Valérie ROGER-LEROI Professeur des Universités

LISTE DES PROFESSEURS

Professeurs des Universités Emérites :

Madame Martine BAUDET-POMMEL
Monsieur Jean-Claude BOREL
Monsieur Maurice MORENAS
Monsieur Alain WODA

Professeurs des Universités – Praticiens hospitaliers :

Monsieur Pascal AUROY
Monsieur Radhouane DALLEL
Monsieur Laurent DEVOIZE
Madame Sophie DOMEJEAN
Madame Martine HENNEQUIN
Monsieur Emmanuel NICOLAS
Monsieur Thierry ORLIAGUET
Madame Valérie ROGER-LEROI
Madame Stéphanie TUBERT-JEANNIN
Monsieur Jean-Luc VEYRUNE

- Prothèses
- Sciences Anatomiques
- Pathologie et Thérapeutique Dentaires
- Odontologie Conservatrice, Endodontie
- Odontologie Conservatrice, Endodontie
- Prothèses
- Sciences Biologiques
- Sciences Biologiques
- Prévention, Epidémiologie
- Prothèses

Maîtres de Conférences des Universités – Praticiens hospitaliers :

Madame Marion BESSADET
Monsieur Hervé BESSE
Monsieur Christian CHAMBAS
Monsieur Didier COMPAGNON
Monsieur Pierre-Yves COUSSON
Monsieur Nicolas DECERLE
Monsieur Christophe DESCHAUMES
Monsieur Jean-Christophe DUBOIS
Madame Christelle RICHARD
Mademoiselle Céline MELIN
Madame Estelle MACHAT
Monsieur Paul PIONCHON
Monsieur Dominique ROUX

- Prothèses
- Pédiodontie
- Orthopédie Dento-Faciale
- Prothèses
- Odontologie Conservatrice, Endodontie
- Odontologie Conservatrice, Endodontie
- Pathologie et Thérapeutique Dentaires
- Prothèses
- Pédiodontie
- Sciences Anatomiques
- Prévention, Epidémiologie
- Sciences Anatomiques
- Odontologie Conservatrice, Endodontie

Professeur des Universités :

Monsieur Alain ARTOLA

- Neurosciences

Maître de Conférences des Universités :

Mademoiselle Lénaïc MONCONDUIT

- Neurosciences

Professeur Certifié

Mademoiselle Gaëlle DUCOS

- Anglais

Maîtres de Conférences des Universités Associés :

Monsieur Pierre-Yves WEILBACHER
Madame Anne DEPREUX
Monsieur Jean-Yves DUBOIS

- Sciences de Gestion
- Informatique et Pédagogie
- Sciences Biologiques

Remerciements

A mes parents qui ont toujours été là pour moi, à m'encourager et me tirer vers le haut tout au long de ces années. Merci pour votre soutien dans les bons et mauvais moments, de m'avoir supporté pendant toute la durée de mes études. Si j'en suis là aujourd'hui c'est grâce à vous. Un grand merci, je suis fier de vous.

A ma sœur, qui a toujours trouvé les mots justes pour m'encourager et me remonter le moral, qui était toujours présente quand j'avais besoin d'elle et pour les appels téléphoniques « oui, c'est pour me plaindre ». Merci beaucoup, j'ai de la chance d'avoir une sœur comme toi.

A mes oncles, tantes, cousins et cousines, qui m'ont soutenu et encouragé tout au long de mes études. Merci pour tout.

Aux amis et amies du collège, du lycée et de la fac, aux colocataires, copains et potes pour tous les moments passés ensemble... autour d'une table, d'un verre ou deux, d'une partie de cartes, d'un barbecue ou à l'hôpital. Merci pour vos fous rires, votre bonne humeur et vos encouragements.

A tous ceux que je n'ai pas cités mais qui m'ont écouté ou aidé à un moment, merci.

A mon tonton Georges qui nous a quittés trop tôt. Tu nous manques.

Mme Martine HENNEQUIN,

Professeur des Universités

Pour m'avoir fait l'honneur de présider à ce jury, veuillez recevoir, Madame, mes respectueux remerciements.

Mme Céline CATTEAU

Maître de Conférences des Universités

Pour avoir accepté de siéger dans ce jury, pour votre participation et votre aide tout au long de ce travail, veuillez croire, Madame à mes respectueux remerciements.

Mme Sophie DOMEJEAN

Professeur des Universités

Pour avoir accepté de siéger dans ce jury, pour vos conseils et votre disponibilité, veuillez croire, Madame à mes respectueux remerciements.

Mme Estelle MACHAT

Maître de Conférences des Universités

Pour avoir accepté de siéger dans ce jury, pour votre aide et votre écoute lors des vacances d'urgences, veuillez croire, Madame à mes respectueux remerciements.

Mme Denise FAULKS

Docteur en Chirurgie Dentaire

Pour votre aide et votre soutien à chaque étape de ce travail ainsi qu'en clinique. Merci de m'avoir fait partager votre expérience et de m'avoir accordé votre confiance, veuillez trouver ici l'expression de ma profonde reconnaissance et de mes respectueux remerciements.

Sommaire

1	Introduction	9
1.1.	Satisfaction	9
1.1.1.	Définition	9
1.1.2.	Difficulté à mesurer la satisfaction	9
1.1.3.	Mesures de la satisfaction des usagers.....	10
1.2.	Le réseau Santé Bucco-Dentaire et Handicap Rhône-Alpes (SBDH-RA).....	11
1.2.1.	Organisation	11
1.2.2.	Evaluation interne du réseau SBDH-RA	11
1.3.	Projet de développement et pilotage d'un questionnaire de satisfaction des usagers du réseau SBDH-RA	12
2.	Méthodologie.....	13
2.1.	Recherche d'outils préexistants	13
2.2.	Comité de pilotage	13
2.3.	Rédaction du premier jet du questionnaire.....	13
2.4.	Soumission à l'association gestionnaire du réseau.....	14
2.5.	Pilotage du questionnaire	14
3.	Résultats.....	16
3.1.	Données démographiques	16
3.2.	Satisfaction globale	17
3.3.	Résultats pour les questions à réponses fermées	17
3.3.1.	1 ^{ère} partie : connaissance du réseau	17
3.3.2.	2 ^{ème} partie : adhésion au réseau.	18
3.3.3.	3 ^{ème} partie : coordination et orientation par le réseau.	20
3.3.4.	4 ^{ème} partie : coûts.....	22
3.3.5.	5 ^{ème} partie : démarches au sein du réseau	23
3.4.	Résultats pour les questions à réponses ouvertes	24
3.4.1.	Les questions à réponses ouvertes du questionnaire.....	24
3.4.2.	Les commentaires libres (sur la forme du questionnaire)	25
3.5.	Elaboration d'une version corrigée du questionnaire	25
4.	Discussion.....	25
5.	Conclusion	27
6.	Références bibliographiques	28
7.	Les annexes	30

Annexe 1 : questionnaire pilote	30
Annexe 2: 2ème version du questionnaire.....	49

Tables des illustrations

Tableau 1 : Distribution des usagers en fonction de l'âge, du sexe et des critères d'adhésion au réseau (type de pathologie).....	16
Tableau 2 : Distribution des réponses en temps de recherche avant de connaître le réseau	17
Tableau 3 : Distribution des réponses aux questions du chapitre 'connaissance du réseau'	18
Tableau 4 : Distribution des réponses aux questions sur l'adhésion au réseau	19
Tableau 5 : Distribution des réponses aux questions portant sur l'acceptabilité des démarches, du délai d'attente et de l'exclusion de certains types de soins.	20
Tableau 6 : Distribution des réponses aux questions concernant la coordination et l'orientation par le réseau	21
Tableau 7 : Distribution des réponses aux questions concernant l'acceptabilité de la solution proposée par le réseau	21
Tableau 8 : Distribution des réponses aux questions sur les coûts pratiqués par le réseau	22
Tableau 9 : Distribution des réponses aux questions sur l'acceptabilité des coûts du réseau	22
Tableau 10 : distribution des réponses aux questions portant sur les démarches au sein du réseau ..	23
Figure 1 : Distribution des répondants (n=34) selon leur satisfaction globale vis-à-vis du réseau	17

1 Introduction

1.1. Satisfaction

1.1.1. Définition

Pour couvrir le risque santé, la France s'est doté d'un système de santé, défini par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), comme l'ensemble des organisations, des institutions et des ressources dont le but est d'améliorer la santé de la population. Une des fonctions essentielles d'un système de santé est la prestation de services sanitaires, allant de la promotion de la santé et de la prévention de la maladie, au diagnostic, au traitement et à la prise en charge de la maladie, ainsi qu'à la réadaptation et aux soins palliatifs. Pour être efficace un système de santé doit pouvoir répondre aux demandes et couvrir les besoins de santé de la population. Le système de santé est donc « au service » de la population. Cette notion de service est intéressante, car elle sous-entend devoir donner une réponse aux besoins, aux droits et aux attentes des usagers (1). Pendant longtemps, seul l'avis des professionnels a été recherché pour évaluer le service rendu du système. Actuellement, l'importance de l'avis des usagers est reconnue et des outils de recueil de la satisfaction se multiplient (2). Cependant, ces outils se limitent souvent à la réaction rétrospective du patient face à une prise en charge ponctuelle (3). D'ailleurs, la définition largement retrouvée dans la littérature anglo-saxonne est : « *la satisfaction du patient serait définie comme étant sa réaction à son expérience personnelle dans les services. Dans cette formulation, la satisfaction consiste en une évaluation cognitive (notion de connaissances) et une réaction émotionnelle (domaine affectif) aux structures, procédures et résultats des services.* » (2). La recherche des attentes prospectives des usagers, ou de la perception de leurs propres besoins, n'est pas intégrée dans cette définition.

1.1.2. Difficulté à mesurer la satisfaction

La satisfaction des usagers est difficile à évaluer (2,4). La satisfaction est, par définition, subjective. Elle repose sur le sentiment, le ressenti du patient. De ce fait, l'interprétation de la satisfaction est complexe. De plus, la satisfaction ne peut qu'être mesurée dans l'instant même, car elle varie au cours du temps, en fonction du moment et du contexte dans laquelle elle a été recueillie. Elle est aussi hautement dépendante des caractéristiques propres du répondant comme, par exemple, le sexe, la culture, l'âge et les expériences ultérieures (5). L'utilisation de questionnaires complique davantage l'interprétation des réponses car, notamment, la formulation des questions posées a une influence très importante sur les réponses fournies (questions ouvertes, questions à formulation positive ou négative, interprétation socioculturelle des questions...). Par ailleurs, l'autoévaluation est sujette à des biais non-négligeables comme, entre autres, le biais d'acquiescence (le répondant veut faire plaisir à son enquêteur), le biais de contradiction (le répondant se révolte en répondant de manière la plus négative possible), la crainte de subir un effet négatif d'une réponse non-favorable,

l'indifférence liée à l'impression d'un exercice de communication sans suite, ou la fatigue face à des questions jugées trop nombreuses.

Quand il s'agit des usagers en situation de handicap, le recueil de la satisfaction peut impliquer que ce ne soit pas l'intéressé qui répond aux questions lui-même. Le plus souvent, c'est un proche (famille, entourage) qui s'exprime à sa place, mais il est peu probable que les critères de satisfaction du proche soient identiques à ceux de l'utilisateur. Par ailleurs, le niveau de satisfaction déclaré peut aussi être biaisé par l'anticipation de barrières importantes à l'accès aux soins pour des personnes en situation de handicap – le soulagement de trouver une solution quelconque fait que, même face à une solution peu adaptée, l'utilisateur ou son entourage se déclare satisfait (3).

La satisfaction est donc une notion délicate à saisir (4). Elle n'est quantifiable que par des mesures indirectes et subjectives qui reflètent l'impression de l'utilisateur sur le moment même. L'interprétation des résultats est donc difficile et l'analyse de la satisfaction doit être faite avec précaution (4). La Haute Autorité de Santé (HAS) inscrit l'analyse de la satisfaction des patients parmi les procédures qui doivent encore être validées (2,4). Cependant l'évaluation de la satisfaction des usagers est de plus en plus recherchée par les établissements de santé, en France et à l'étranger, en vue d'améliorer la qualité de leurs services (3).

1.1.3. Mesures de la satisfaction des usagers

Le plus souvent, la satisfaction des usagers des services de santé est recueillie par une enquête dite 'de sortie'. Les patients ayant bénéficié d'une hospitalisation sont interrogés, au moment de quitter le service, sur leur appréciation de la prise en charge. Ce type d'enquête est connu pour produire des résultats très positifs, en lien avec le moment où les questions sont posées mais aussi avec le format simpliste des questions (2). Une manière plus critique de recueillir l'avis des patients consiste en l'analyse des plaintes reçues ; cette méthode permet de repérer des expériences négatives mais ces résultats sont difficiles à extrapoler car les patients prêts à porter plainte, même en cas de problème, sont minoritaires (2).

Pour avoir un avis plus nuancé sur un service de santé, des questionnaires plus longs ont été développés, par exemple le SAPHORA-MCO (médecine, chirurgie et obstétrique) qui permet d'analyser la qualité des soins, le confort hôtelier et l'organisation de la sortie, lors d'une hospitalisation (2), ou encore le I-SATIS, utilisé par la HAS dans le même cadre (6). Ces questionnaires sont principalement constitués de questions à réponses fermées. Celles-ci sont reconnues pour limiter le champ d'investigation (2). Il est souhaitable d'associer des questions à réponses ouvertes, mais à condition de pouvoir traiter l'information recueillie. Il peut aussi être pertinent d'effectuer

une étude qualitative pour définir le champ d'investigation dans la construction de questions à réponses fermées (4).

1.2. Le réseau Santé Bucco-Dentaire et Handicap Rhône-Alpes (SBDH-RA)

1.2.1. Organisation

Le réseau (SBDH-RA) a pour objectif de faciliter l'accès aux soins et à la prévention en santé orale pour les personnes en situation de handicap et les personnes dépendantes. Le réseau intervient sur cinq territoires délimités par une zone géographique. Chaque territoire comprend plusieurs structures dédiées à la prise en charge des patients. Une unité de coordination oriente les usagers dans les différentes structures de soins du réseau. Ces structures sont des cabinets dentaires de chirurgiens-dentistes de ville adhérents au réseau, des unités mobiles, des centres de santé orale de niveau 1 (soins en vigile ou sous MEOPA) et des centres de santé orale de niveau 2 (soins sous anesthésie générale). Le réseau propose aussi de réaliser les soins à domicile si nécessaire, avec une valise portative (7).

Le réseau s'adresse aux personnes résidant en région Rhône-Alpes. Il prend en charge les personnes présentant :

- un handicap mental avec déficience intellectuelle associée à des troubles du comportement,
- une paralysie cérébrale (insuffisance motrice cérébrale ou IMC) avec troubles neurologiques sévères,
- un handicap sensoriel associé à des troubles du comportement,
- un polyhandicap,
- un trouble autistique et/ou trouble envahissant du développement associé à des troubles du comportement,
- des maladies rares associées à une déficience intellectuelle et des troubles du comportement,
- une dépendance liée à l'âge.

Pour adhérer au réseau, les patients répondant aux critères d'inclusions, doivent remplir une fiche de demande d'adhésion et remplir un questionnaire médical (7).

1.2.2. Evaluation interne du réseau SBDH-RA

Les recommandations de la HAS en matière des réseaux de soins préconisent une évaluation interne dans un cycle d'amélioration continu de la qualité (4). Dans le cadre de ces recommandations, le réseau SBDH-RA est actuellement en cours d'évaluation interne (2015-2016), en collaboration avec le Centre de Recherche en Odontologie Clinique (EA4847, CROC) de l'UFR d'Odontologie de Clermont-Ferrand. Cette évaluation vise à décrire, de manière détaillée, le fonctionnement et la gestion du

réseau et d'en faire l'analyse afin d'élaborer un plan d'action et d'amélioration. Dans le cadre de ce projet, il a été constaté que le réseau ne possédait pas d'outils de mesure de la satisfaction des acteurs, tels les chirurgiens-dentistes, ni de celle des usagers.

1.3. Projet de développement et pilotage d'un questionnaire de satisfaction des usagers du réseau SBDH-RA

L'objectif du présent travail de thèse d'exercice était de produire un questionnaire pour évaluer la satisfaction et recueillir l'avis des patients en situation de handicap adhérents au réseau SBDH-RA sur le fonctionnement et la gestion du réseau.

Pour se faire, plusieurs phases ont été nécessaires :

- faire une étude de la littérature pour identifier d'éventuels outils préexistants,
- créer un comité de pilotage,
- rédiger un premier jet de questionnaire par consensus,
- soumettre ce travail au représentant des usagers et à la coordination du réseau et modifier les items en fonction de leurs commentaires,
- piloter le questionnaire auprès d'un échantillon d'usagers du réseau par voie postale,
- analyser les réponses de satisfaction ainsi que les commentaires des participants sur la clarté et le contenu des questions,
- produire une version finalisée du questionnaire en vue d'une diffusion ultérieure à l'ensemble des usagers du réseau.

2. Méthodologie

2.1. Recherche d'outils préexistants

Aucun outil d'évaluation correspondant au but de cette étude n'a été identifié dans la littérature scientifique, sur les sites web des organismes de santé publique français, ni sur les sites web des réseaux de santé buccodentaire et situation de handicap en France. Deux questionnaires ont été identifiés et récupérés auprès du réseau Handident PACA (www.handidentpaca.fr) et du réseau ASCODENT 49 (basé à Angers). Ces questionnaires n'ont cependant pas été retenus car ils portent majoritairement sur le déroulement des soins et non sur le fonctionnement et la gestion du réseau.

2.2. Comité de pilotage

Un comité de pilotage a été créé en accord avec l'association gestionnaire du réseau SBDH-RA. Ce comité consistait en deux étudiants en chirurgie dentaire, dont une auteure de cette thèse, un maître de conférence-praticien hospitalier (MCU-PH) en Santé Publique (Faculté de Chirurgie Dentaire de l'Université de Lille 2), un praticien-hospitalier (PH) en Soins Spécifiques (Service d'Odontologie du CHU de Clermont-Ferrand), et un chirurgien-dentiste libéral, professionnel du réseau et chargé de l'évaluation interne du réseau.

2.3. Rédaction du premier jet du questionnaire

Le questionnaire a été construit autour du « parcours » d'une personne en situation de handicap supposé depuis le moment où un besoin en soin ou en prévention s'est fait sentir, jusqu'au premier rendez-vous avec un chirurgien-dentiste suite à l'orientation du réseau en passant par les étapes de recherche d'une solution et de demande d'adhésion. Des documents et organigrammes fournis par le réseau ont aidé à l'identification de ce parcours. Par ailleurs, les recommandations en matière de recueil de données sur la satisfaction des personnes en situation de handicap ont été suivies (9). La manière de recueillir les attentes des usagers en matière de services de soins dentaires a été réfléchi. Des ouvrages et articles sur la construction de questionnaires en santé ont aussi été consultés (1, 8-13).

Dans un premier temps, il a été établi par le comité de pilotage, une liste exhaustive de questions en rapport avec le parcours couvrant les domaines de : la connaissance de l'existence du réseau, l'adhésion et la relation avec le réseau, l'orientation et la coordination du réseau, les coûts au sein du réseau, et les démarches au sein du réseau. Un volet de recueil de données démographiques a aussi été rédigé (le sexe, l'âge, le lieu de domicile, l'année d'adhésion au réseau et le critère d'adhésion au réseau selon le type de pathologie). Une question portant directement sur la satisfaction globale de l'utilisateur avec le réseau a été formulée. Les questions à réponses fermées ont été formulées pour des réponses sur une échelle de Likert à quatre items (de 'tout à fait d'accord' à 'pas du tout d'accord')

avec les possibilités 'non-concerné' et 'je ne sais pas'/'je n'ai pas d'avis'. Des questions à réponses ouvertes ont été rédigées pour préciser certaines réponses mais aussi pour solliciter les attentes des usagers en matière de services de soins dentaires.

Dans un deuxième temps, les questions proposées par une partie du comité de pilotage, ont été soumises à l'ensemble du comité de pilotage et analysées une par une pour leur pertinence, pour la suite logique du raisonnement ainsi que pour leur capacité à apporter une réponse au réseau en termes d'amélioration des services. Une attention particulière a été portée au danger d'acquiescence des répondants, qui sont démunis d'autre solution que le réseau pour leurs besoins en santé bucco-dentaire. A cette fin, des questions visant la comparaison entre l'offre de soins du réseau et l'offre de soins en exercice de ville ont été élaborées. Les questions considérées comme redondantes ont été supprimées et la majorité des questions reformulées.

Dans un troisième temps, une relecture attentive de chaque item en comité a permis d'améliorer la lisibilité et la compréhension des questions, de vérifier la formulation (positive/ négative), d'éliminer un vocabulaire jugé trop complexe ou professionnel, de vérifier l'absence de questions dirigistes, de corriger d'éventuelles ambiguïtés, et de s'assurer de l'absence de répétition. La probabilité que le questionnaire soit rempli par un membre de la famille ou de l'entourage proche a aussi été anticipée dans la formulation des questions. Le risque de différence d'avis entre l'utilisateur et le proche qui répond à sa place est minimisé par le fait que le questionnaire porte sur le fonctionnement du réseau, et non pas sur la prise en charge clinique (14).

Une lettre d'accompagnement a été rédigée, expliquant les buts de l'étude et précisant que le questionnaire n'était pas nominatif.

2.4. Soumission à l'association gestionnaire du réseau

Un entretien semi-structuré de 45 minutes environ a été mené par un membre du comité de pilotage auprès du représentant des usagers de l'association gestionnaire du réseau pour identifier les points que les usagers souhaiteraient aborder dans un questionnaire de satisfaction. Par la suite, le travail du comité a été présenté, puis le questionnaire a été rempli et commenté dans le détail par le représentant des usagers. Suite à ces rencontres, le questionnaire a été modifié et le nombre d'items réduit.

2.5. Pilotage du questionnaire

Pour la version pilote du questionnaire, des plages de réponse libre ont été insérées entre chaque section du questionnaire, avec demande de commentaires sur la forme et le fond des questions. Le questionnaire piloté est présenté en Annexe 1.

Un objectif de recueil de 50 questionnaires complétés a été fixé pour cette étude pilote. Partant du principe d'un taux de retour de 50%, il a été demandé une liste des coordonnées des six derniers patients reçus dans chaque unité de soins du réseau au 31 mars 2016. Le coordinateur du réseau a fourni une liste de 88 noms, adresses et numéros de téléphone émanant des différentes structures de soins. Trois contacts ont été exclus car il s'agissait d'adresses d'établissements non-nominatifs. Les usagers ou leurs représentants, ont été contactés par téléphone et leur participation à l'étude pilote sollicitée. Sur les 85 contacts restants, 72 personnes ont pu être contactées par téléphone, dont 59 ont donné leur accord pour répondre à l'enquête. Pour l'ensemble des usagers, c'est un membre de la famille, un membre de l'entourage proche ou le tuteur du patient qui a répondu. Aux personnes donnant leur accord, un questionnaire papier et une lettre explicative ont été envoyés par courrier avec une enveloppe timbrée pour un retour dans les 15 jours, à l'adresse du CROC de l'UFR d'Odontologie de Clermont-Ferrand.

Le nombre de questionnaires retournés était de 39 (54 % des 72 personnes contactées). Deux questionnaires ont été exclus de l'analyse car les répondants ne s'identifiaient pas comme appartenant au réseau et n'ont donc pas répondu aux questions. Trente-sept questionnaires ont donc été analysés (51% des usagers contactés).

Les données ont été saisies dans une base de données sous forme d'un tableur (logiciel Office Microsoft Excel). L'analyse descriptive des données issues des questions à réponses fermées ou traitées comme tel a été effectuée avec le logiciel SPSS Statistics 19 (IBM Corporation, New York, USA). Les réponses ont été présentées sous forme d'effectifs ou de fréquence (en %) pour les variables catégorielles et au moyen de paramètres usuels (moyenne \pm écart-type, minimum, maximum) pour les variables quantitatives.

Pour les questions à réponses ouvertes, les concepts individuels décrits dans les réponses ont été identifiés, puis ces concepts ont été regroupés par thématique.

3. Résultats

3.1. Données démographiques

La majorité des personnes répondant au questionnaire était de la famille du patient (n=29 ; 78 %). Les autres étaient soit des patients accompagnés d'une personne les aidant (n=6 ; 16 %) soit d'un aidant professionnel (éducateur...) (n=1 ; 3 %) soit d'un tuteur (n=1 ; 3 %).

Concernant l'ancienneté de l'adhésion au réseau, parmi les 37 répondants, 18 (50%) font partie du réseau depuis 2015 tandis que neuf (25%) y ont adhéré avant 2015 (entre 2008 et 2013), neuf personnes ne se rappelaient pas l'année d'adhésion et une personne n'a pas répondu à la question. Sur 36 réponses, la majorité des personnes (n= 28 ; 78%) a adhéré au réseau à titre individuel, alors que les autres (n= 4 ; 11%) ont adhéré dans le cadre d'un établissement médico-social ou n'en connaissaient pas la raison (n=4 ; 11%).

L'âge moyen des usagers participant était de 20,24 ans \pm 12,96. L'âge minimum était de 5 ans et le maximum 51 ans. La moitié des usagers était adulte. Les femmes représentaient 30% de l'échantillon. La distribution des usagers en fonction de l'âge, du sexe et du type de pathologies est présentée dans le Tableau 1.

Tableau 1 : Distribution des usagers en fonction de l'âge, du sexe et des critères d'adhésion au réseau (type de pathologie).

	Homme	Femme	-de 18 ans	18 ans ou +	Total
Handicap mental	8	7	2	13	15 (41%)
IMC	1	0	0	1	1 (3%)
Personne polyhandicapée	4	2	4	2	6 (16%)
Maladie rare	1	1	1	1	2 (5%)
Autisme	11	1	10	2	12 (32%)
Je ne sais pas	1	0	1	0	1 (3%)
Total	26 (70%)	11 (30%)	18 (49%)	19 (51%)	37 (100%)

En moyenne, les répondants ont parcouru 44 Km (\pm 36,77) pour rejoindre la structure vers laquelle ils ont été orientés par le réseau. Le minimum était de 0 Km parcourus pour les personnes ayant bénéficié de l'unité mobile tandis que le maximum était de 150 Km.

3.2. Satisfaction globale

Sur les 37 questionnaires retournés, 34 personnes ont répondu à la question « quelle est votre appréciation globale du réseau ? » La distribution des réponses est donnée dans la Figure 1.

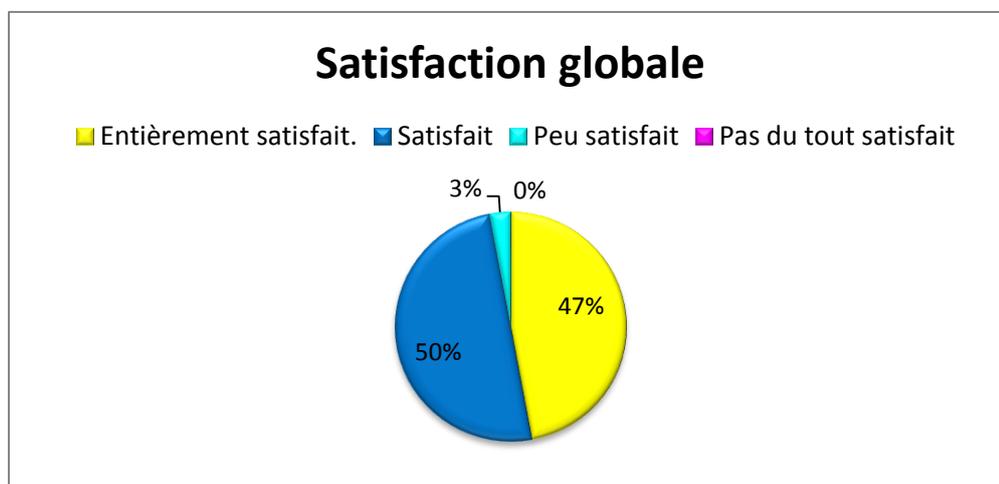


Figure 1 : Distribution des répondants (n=34) selon leur satisfaction globale vis-à-vis du réseau

3.3. Résultats pour les questions à réponses fermées

3.3.1.1^{ère} partie : connaissance du réseau

Parmi les 28 personnes qui ont répondu à la question, 17 (60 %) étaient à la recherche de soins dentaires depuis au moins un an, avant de connaître le réseau (Tableau 2).

Tableau 2 : Distribution des réponses en temps de recherche avant de connaître le réseau

Temps de recherche avant connaissance du réseau	≤ 1mois	≤ 6 mois	≤ 1 an	≤ 5 ans	> 5ans	Ne sais pas	Total
Effectif	5	6	5	5	7	9	37

Les réponses aux questions sur la connaissance du réseau sont présentées dans le Tableau 3. Globalement, les participants (65%) n'ont pas eu de difficultés à trouver les coordonnées du réseau mais, à l'inverse, il semble que le réseau n'est pas assez connu de toute les personnes qui en auraient besoin (68%). Environ 75 % des participants ont compris facilement ce que proposait le réseau et n'ont pas rencontré de difficultés à les joindre mais 43% ont eu du mal à comprendre le fonctionnement du réseau.

Tableau 3 : Distribution des réponses aux questions du chapitre 'connaissance du réseau'

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Je ne suis pas concerné	Je ne sais pas	Total
J'ai trouvé facilement les coordonnées du réseau	7 (19%)	17 (46%)	9 (24%)	1 (3%)	2 (5%)	1 (3%)	37 (100%)
Le réseau est bien connu de toutes les personnes qui en ont besoin	4 (11%)	3 (8%)	14 (38%)	11 (30%)	0	5 (14%)	37 (100%)
J'ai eu du mal à savoir que le réseau existait	7 (19%)	14 (38%)	11 (30%)	4 (11%)	0	1 (3%)	37 (100%)
J'ai compris facilement ce que propose le réseau	12 (32%)	16 (43%)	8 (22%)	1 (3%)	0	0	37 (100%)
Il a été facile pour moi de contacter le réseau	13 (36%)	4 (39%)	5 (14%)	4 (11%)	0	0	36 (100%)
J'ai eu du mal à comprendre comment marche le réseau.	2 (6%)	13 (37%)	10 (29%)	10 (29%)	0	0	35 (100%)

Concernant l'impossibilité pour certains groupes de population d'adhérer au réseau, 26 personnes parmi les 36 répondants ont déclaré que le réseau devrait être ouvert à tous ou à certains de ces groupes tandis que trois personnes s'y opposaient. Sept personnes ne se sont pas prononcées (réponse « je ne sais pas»). Parmi les 26 personnes favorables à l'adhésion d'autres groupes de population, 16 personnes étaient pour l'adhésion des personnes avec un handicap moteur, 17 pour les personnes ayant des troubles psychiatriques et 20 pour les personnes anxieuses.

3.3.2.2ème partie : adhésion au réseau.

La plupart des participants ont connu le réseau par l'intermédiaire d'un établissement médico-social (n=16) ou d'un dentiste (n=8). Le réseau a pu être connu grâce aux associations (n=5), au site web du réseau (n=4), aux médecins (n=2), le bouche à oreille (n=6) et autres sources (n=3).

Lorsqu'ils ont contacté la première fois le réseau, 20 usagers sur 34 répondants étaient en situation d'urgence (douleur, infection), trois usagers sur 32 répondants avaient des difficultés d'organisation (transport, accompagnement, financier) et 11 usagers sur 33 répondants avaient des problèmes médicaux complexes (pathologie lourde, nombre de médicament important).

Les réponses aux questions sur l'adhésion au réseau sont présentées dans le Tableau 4. Pour environ 95 % des répondants, il a été facile d'adhérer au réseau. La majorité (69%) a compris les documents d'information reçus et 62% ont reçu une information sur le coût des soins et leurs remboursements

avant le 1^{er} rendez-vous. Par contre 41% des répondants n'ont pas compris quels types de soins étaient proposés par le réseau et 84% des patients ont eu le sentiment que le réseau comprenait leur situation individuelle. En cas de difficultés de transport, d'accompagnement ou d'argent, 69% des usagers ne savaient pas si le réseau pourrait les aider et 49% ne savaient pas non plus si le réseau pourrait les aider en cas d'urgence. Plus de la moitié (53%) pensait que le réseau pourrait les aider en cas de problèmes médicaux importants.

Tableau 4 : Distribution des réponses aux questions sur l'adhésion au réseau

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Je ne suis pas concerné	Je ne sais pas	Total
Il a été facile pour moi d'adhérer au réseau	18 (49%)	17 (46%)	1 (3%)	0	0	1 (3%)	37 (100%)
J'ai attendu peu de temps entre la demande et la confirmation d'adhésion au réseau	10 (28%)	16 (44%)	3 (8%)	0	0	7 (19%)	36 (100%)
J'ai compris le document d'informations sur mes droits et mes engagements dans le réseau	12 (33%)	13 (36%)	6 (17%)	0	0	5 (14%)	36 (100%)
J'ai été informé des coûts des soins et de leur remboursement avant le 1 ^{er} rendez-vous.	14 (38%)	9 (24%)	6 (16%)	5 (14%)	0	3 (8%)	37 (100%)
J'ai compris quels types de soins sont proposés par le réseau et quels types de soins ne le sont pas	9 (24%)	11 (30%)	11 (30%)	4 (11%)	0	2 (5%)	37 (100%)
J'ai eu le sentiment qu'on a compris ma situation personnelle	17 (46%)	14 (38%)	3 (8%)	0	0	3 (8%)	37 (100%)
Si j'ai des problèmes médicaux importants, le réseau peut m'aider	6 (17%)	13 (36%)	1 (3%)	1 (3%)	1 (3%)	14 (39%)	36 (100%)
Si j'ai une urgence, le réseau peut m'aider	9 (24%)	7 (19%)	2 (5%)	1 (3%)	0	18 (49%)	37 (100%)
Si j'ai des difficultés avec le transport, l'accompagnement, l'argent ou autre, le réseau peut m'aider	3 (8%)	2 (6%)	2 (6%)	1 (3%)	3 (8%)	25 (69%)	36 (100%)

Les réponses aux questions portant sur l'acceptabilité des démarches, du délai d'attente et des exclusions de certains types de soins proposés par le réseau sont présentées dans le Tableau 5. Parmi les 31 participants ayant répondu que les démarches pour adhérer au réseau étaient raisonnables, deux ont déclaré que ces démarches ne seraient pas acceptables pour un patient sans handicap. Parmi les 23 participants ayant répondu que le délai était raisonnable, un a déclaré qu'il ne le serait pas pour un patient sans handicap. Parmi les quatre participants ayant répondu qu'il était acceptable de ne pas proposer de prothèses, implants et appareils orthodontiques, aucun n'a déclaré que cela ne le serait pas pour un patient sans handicap.

Tableau 5 : Distribution des réponses aux questions portant sur l'acceptabilité des démarches, du délai d'attente et de l'exclusion de certains types de soins.

	Oui	Non	Je ne sais pas	Total
Les démarches pour adhérer au réseau sont raisonnables	31 (84%)	0	6 (16%)	37 (100%)
Ces démarches sont raisonnables pour une personne sans handicap	18 (50%)	2 (6%)	16 (44%)	36 (100%)
Délai d'attente pour traiter la demande d'adhésion est acceptable	23 (62%)	0	14 (38%)	37 (100%)
Ce délai est acceptable pour un patient sans handicap	14 (40%)	1 (3%)	20 (57%)	35 (100%)
Il est acceptable que le réseau ne propose pas les prothèses, implant et appareils orthodontiques	4 (11%)	18 (49%)	15 (41%)	37 (100%)
Il serait acceptable pour un patient sans handicap que l'on ne propose pas certains soins.	12 (34%)	8 (23%)	15 (43%)	35 (100%)

3.3.3.3ème partie : coordination et orientation par le réseau.

Les réponses aux questions portant sur la coordination et l'orientation par le réseau, sont présentées dans le Tableau 6. Respectivement 63% et 64% des personnes n'ont pas choisi le dentiste qui les soigne et le type de structure des soins. Parmi les participants 67% d'entre eux ont eu le choix de l'horaire du rendez-vous et moins de la moitié (48%) a déclaré attendre longtemps pour avoir un rendez-vous. Pour 92% des usagers, la structure de soins était adaptée à leur situation mais près de la moitié (47%) a trouvé que la structure de soins était loin de leur domicile. Seulement une personne sur 36 n'était pas satisfaite de l'accès à la structure de soins. Lors du 1^{er} rendez-vous, 89% ont reçu des explications sur le projet de soins. Parmi les participants, 77% étaient satisfaits des horaires d'ouverture de la structure de soins, par contre, 31% ne savaient pas si leur dossier avait été transmis au dentiste.

Tableau 6 : Distribution des réponses aux questions concernant la coordination et l'orientation par le réseau

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Je ne suis pas concerné	Je ne sais pas	Total
J'ai choisi le dentiste qui me soigne	8 (23%)	4 (11%)	9 (26%)	13 (37%)	0	1 (3%)	35 (100%)
Je choisis l'horaire de mes rendez-vous	6 (17%)	18 (50%)	5 (14%)	7 (19%)	0	0	36 (100%)
J'ai choisi le type de structure où on me soigne (ex : hôpital, ville, clinique, à domicile...)	8 (22%)	5 (14%)	12 (33%)	11 (31%)	0	0	36 (100%)
La structure de soin proposée est adaptée à ma situation	19 (53%)	14 (39%)	2 (6%)	0	0	1 (3%)	36 (100%)
Les horaires d'ouverture de la structure proposée me conviennent	16 (44%)	12 (33%)	7 (19%)	0	0	1 (3%)	36 (100%)
La structure des soins est proche de mon domicile	8 (22%)	9 (25%)	8 (22%)	10 (28%)	1 (3%)	0	36 (100%)
J'attends longtemps pour avoir un rendez-vous	5 (14%)	12 (34%)	13 (37%)	3 (9%)	0	2 (6%)	36 (100%)
Je peux accéder facilement à la structure de soins (stationnement, marches, portes...)	20 (56%)	15 (42%)	1 (3%)	0	0	0	36 (100%)
Lors du premier rendez-vous, mon dossier a été transmis au dentiste par le réseau	10 (28%)	8 (22%)	4 (11%)	2 (6%)	1 (3%)	11 (31%)	36 (100%)
Lors du premier rendez-vous, le dentiste m'a expliqué le projet de soins	19 (53%)	13 (36%)	2 (6%)	1 (3%)	0	1 (3%)	36 (100%)

En termes d'acceptabilité de la solution proposée par le réseau, parmi les 29 participants ayant répondu que la solution était acceptable, un a déclaré qu'elle ne le serait pas pour un patient sans handicap (Tableau 7).

Tableau 7 : Distribution des réponses aux questions concernant l'acceptabilité de la solution proposée par le réseau

	Oui	Non	Ne sais pas	Total
La solution que le réseau m'a proposé est acceptable (distance, horaire, choix...)	29 (81%)	7 (19%)	0	36 (100%)
La solution aurait été acceptable pour un patient sans handicap.	17 (52%)	5 (15%)	11 (33%)	33 (100%)

3.3.4.4ème partie : coûts

Les réponses portant sur les coûts sont présentées dans le Tableau 8. La majorité des participants (67%) ont facilement compris l'information sur les tarifs du réseau et ont eu des frais annexes pour venir au rendez-vous. Plus d'un tiers était d'accord pour dire qu'une partie des soins proposés n'était pas remboursable. Pour ces trois questions, les répondants ont plus utilisé les réponses « Je ne suis pas concerné » que pour les autres questions de l'outil (respectivement 9%, 14% et 11%).

Tableau 8 : Distribution des réponses aux questions sur les coûts pratiqués par le réseau

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Je ne suis pas concerné	Je ne sais pas	Total
J'ai eu des frais annexes pour venir au rendez-vous (transport, pose de congés...)	10 (29%)	13 (38%)	3 (9%)	4 (12%)	3 (9%)	1 (3%)	34 (100%)
Une partie des soins proposés n'était pas remboursable	8 (22%)	6 (17%)	5 (14%)	8 (22%)	5 (14%)	4 (11%)	36 (100%)
J'ai facilement compris l'information que j'ai reçue sur les coûts	12 (32%)	13 (35%)	0	3 (8%)	4 (11%)	5 (14%)	37 (100%)

Par rapport à l'acceptabilité des coûts, parmi les 21 participants ayant répondu que le coût des soins dans le cadre du réseau est acceptable, un a déclaré qu'il ne le serait pas pour un patient sans handicap (Tableau 9). Parmi les trois participants ayant répondu que le non remboursement de certains soins est acceptable, aucun n'a déclaré qu'il ne le serait pas pour un patient sans handicap. Parmi les 14 participants ayant répondu que les frais annexes sont acceptables, deux ont déclaré qu'ils ne le seraient pas pour un patient sans handicap.

Tableau 9 : Distribution des réponses aux questions sur l'acceptabilité des coûts du réseau

	Oui	Non	Je ne sais pas	Total
Le coût des soins dans le cadre du réseau est acceptable	21 (57%)	6 (16%)	10 (27%)	37 (100%)
Ce coût serait acceptable pour une personne sans handicap	17 (49%)	3 (9%)	15 (43%)	35 (100%)
Il est acceptable que certains soins ne soient pas remboursables	3 (8%)	23 (64%)	10 (28%)	36 (100%)
Il serait acceptable pour une personne sans handicap que certains soins ne soient pas remboursables	8 (23%)	11 (31%)	16 (46%)	35 (100%)
Les frais annexes pour se faire soigner sont acceptables (transport, pose de congé...)	14 (39%)	8 (22%)	14 (39%)	36 (100%)
Ces frais seraient acceptables pour un patient sans handicap	10 (29%)	5 (14%)	20 (57%)	35 (100%)

3.3.5.5^{ème} partie : démarches au sein du réseau

En ce qui concerne les démarches au sein du réseau, les réponses sont présentées dans le Tableau 10. Parmi les participants, 47 % ont déclaré savoir comment demander leur dossier médical et dentaire si besoin et 42 % avaient l'impression de réellement faire partie du réseau. Aucune personne n'a déclaré recevoir régulièrement des informations concernant le réseau et aucune n'a dit que le personnel était irrespectueux envers lui. Respectivement 53% et 56% des répondants ne connaissaient pas la démarche pour faire une réclamation auprès du réseau, ni celle en cas d'urgence. Un tiers des répondants ne s'est pas prononcé sur la possibilité de choisir le projet de soin ; par contre, ceux qui se sont prononcés étaient plutôt d'accord avec l'affirmation proposée. Parmi ceux qui se sont prononcés sur cette affirmation, les participants étaient aussi nombreux à savoir et ne pas savoir comment se renseigner sur le coût des soins.

Tableau 10 : distribution des réponses aux questions portant sur les démarches au sein du réseau

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Je ne suis pas concerné	Je n'ai pas d'avis	Total
Je sais comment demander mon dossier médical et dentaire	8 (22%)	9 (25%)	8 (22%)	8 (22%)	0	3 (8%)	36 (100%)
Je connais la démarche si j'ai une urgence	6 (17%)	7 (19%)	15 (42%)	5 (14%)	0	3 (8%)	36 (100%)
J'ai l'impression de réellement faire partie du réseau	5 (14%)	10 (28%)	11 (31%)	5 (14%)	0	5 (14%)	36 (100%)
Je peux choisir le projet de soins le plus adapté à ma situation	3 (8%)	16 (44%)	4 (11%)	1 (3%)	0	12 (33%)	36 (100%)
Je sais comment faire une réclamation auprès du réseau, si besoin	3 (8%)	8 (22%)	9 (25%)	10 (28%)	0	6 (17%)	36 (100%)
Je reçois régulièrement des informations sur les actualités du réseau	0	0	13 (37%)	18 (52%)	0	4 (11%)	35 (100%)
Le personnel du réseau est respectueux envers moi	26 (72%)	5 (14%)	0	0	0	5 (14%)	36 (100%)
Je sais comment me renseigner sur le coût des soins	9 (26%)	7 (20%)	9 (26%)	7 (20%)	0	3 (9%)	35 (100%)

3.4. Résultats pour les questions à réponses ouvertes

3.4.1. Les questions à réponses ouvertes du questionnaire

A la 1^{ère} question à réponse ouverte « Pourquoi je recommande le réseau ? », 27 personnes se sont exprimées. Leur sentiment était que la prise en charge proposée était adaptée aux personnes en situation de handicap (22% des réponses). Pour les familles ou proches, il est difficile pour le patient de se faire soigner en cabinet de ville et le réseau leur apporte une solution. Par contre, « c'est leur seule solution » précise un des répondants. Certaines qualités ont été reconnues aux chirurgiens-dentistes du réseau par 4 % des répondants : ils sont formés et savent prendre en charge les personnes handicapées, ils ont des connaissances sur le handicap et font preuve de professionnalisme et de compétence. De plus, les répondants ont considéré que les locaux sont adaptés pour recevoir les personnes handicapées et l'accueil et la prise en charge sont de qualité.

A la 2^{ème} question « Comment pourrait-on améliorer le réseau ? », 25 participants se sont exprimés. Pour 32% d'entre eux, le réseau pourrait être amélioré en donnant plus d'informations sur son fonctionnement et les tarifs pratiqués. Ils ont déclaré que tous les acteurs (professionnels de santé, établissements) devraient être en mesure d'orienter rapidement les patients éligibles ; en effet la connaissance du réseau et l'orientation rapide par les professionnels de santé est importante pour 24% des répondants. La nécessité d'augmenter le nombre d'établissements ou de structures de soins pour prendre en charge les personnes en situation de handicap a été évoquée ; les répondants souhaiteraient que plus de chirurgiens-dentistes compétents soient recrutés ou formés. Pour 20% des répondants, le délai d'attente pour avoir un rendez-vous devrait être le plus court possible. Trois répondants ont demandé à ce que le réseau fasse davantage de prévention, notamment sous forme d'ateliers ou de jeux sur tablette comme le propose un répondant.

A la 3^{ème} question « Dans un monde idéal, comment serait organisé la prise en charge des soins dentaires pour les personnes handicapées ? », 29 participants se sont exprimés. Trois d'entre eux pensaient que la prise en charge devrait être multidisciplinaire pour assurer un meilleur suivi des patients. Selon 14% des répondants, la prise en charge devrait être identique à celle d'une personne sans handicap et devrait pouvoir se faire dans n'importe quel cabinet de ville. Par ailleurs, les structures de soins devraient être mieux réparties dans le territoire. Les soins devraient être réalisés par des chirurgiens-dentistes compétents ayant des connaissances sur le handicap, proches du domicile des patients (51% des réponses), dans des locaux adaptés, avec un délai d'attente court pour prendre un rendez-vous et une prise en charge financière des soins à 100% (deux personnes).

3.4.2. Les commentaires libres (sur la forme du questionnaire)

Parmi les personnes ayant répondu au questionnaire, 21 ont laissé un ou plusieurs commentaires sur la forme et le contenu du questionnaire. La majorité des répondants (66%) trouvait les questions claires. Certains d'entre eux (33%) ont eu des difficultés à répondre aux questions concernant l'acceptabilité des conditions du réseau pour les personnes sans handicap, ils ne les ont pas comprises, les ont jugées inutiles ou ayant peu d'intérêt car le réseau ne s'adresse qu'aux patients présentant un handicap. Le questionnaire est trop long à remplir pour deux personnes, qui considéraient qu'il devrait être plus simple et avoir moins de questions répétitives. Trois personnes ont eu du mal avec les items « d'accord, pas d'accord » et auraient préféré des questions avec des réponses du type oui/non. Le terme « aidant familial » n'a pas été compris de tous, 31% des familles ne se sont pas identifiées dans ce terme.

3.5. Elaboration d'une version corrigée du questionnaire

Les résultats ci-dessus ont permis l'élaboration d'une nouvelle version du questionnaire (Annexe 2). Afin de raccourcir le questionnaire et de le rendre plus compréhensible, la partie 2 concernant l'adhésion et la relation avec le réseau a été supprimée. De plus, certains patients ont adhéré au réseau au 1^{er} rendez-vous donc les questions concernant l'adhésion sont confuses et les personnes ne peuvent ou ne savent pas répondre. Certains items de cette partie ont été déplacés vers les autres parties du questionnaire.

Plusieurs termes ont été modifiés ou ajoutés pour rendre le questionnaire plus clair et éviter les malentendus. Le terme « aidant familial » a été remplacé par le terme « membre de la famille ou proche ». Les termes « homme/ femme » ont été remplacés par les termes « masculin/ féminin ».

4. Discussion

Ce travail a abouti à l'élaboration d'un questionnaire pour évaluer la satisfaction des usagers concernant le fonctionnement et la gestion du réseau SBDH –RA. Le pilotage du questionnaire auprès d'un échantillon des usagers a permis un premier regard sur l'avis de ces derniers et a permis l'amélioration de l'outil.

Cette étude connaît cependant certaines limites. En termes de conception du questionnaire, il a été constaté un manque d'outils préexistants, ainsi qu'un manque de littérature sur les attentes des usagers dans le cadre d'un réseau de soins (15). Il aurait été donc prudent d'élaborer une étude qualitative préliminaire auprès de représentants de cette population, afin de définir les thématiques à aborder (12). Cette étude n'a pas été menée pour une raison de contrainte de temps. Cependant, le questionnaire a été rédigé en comité et a été soumis au représentant des usagers du réseau avant

utilisation. Le risque majeur de ce type d'enquête est d'induire un biais d'acquiescence – il est probable que les participants ont exprimé un taux de satisfaction très élevé, simplement parce que le réseau leur apporte une solution alors qu'ils n'en avaient pas auparavant. Pour limiter ce problème, des questions à réponses ouvertes générales sur la perception des services ont été inclus, ainsi que quelques questions comparant l'acceptabilité du fonctionnement du réseau avec celle des services proposés pour la population générale. Les commentaires ont montré que ces questions ont gêné ou surpris certains répondants. Par ailleurs, en voulant être exhaustif, le questionnaire était très long et a pu décourager des répondants potentiels.

L'enquête de par sa nature pilote comprend des limites. Concernant la mesure de la satisfaction des usagers du réseau, les résultats doivent être interprétés avec précaution. L'effectif des répondants était faible (n=37) limitant les possibilités d'analyse statistique. Par ailleurs, les modalités de choix des usagers sollicités ne permettent pas de s'assurer de la représentativité de l'ensemble des usagers du réseau. Par exemple, bien que chaque territoire ait été sollicité pour fournir des adresses, la répartition de l'échantillon n'était pas homogène. Les hommes et les adhérents récents prédominaient parmi les répondants. De plus, il y avait une surreprésentation des patients avec un handicap mental ou ayant des troubles autistiques.

Malgré ces limites, cette étude pilote permet un premier aperçu des préoccupations des usagers et de leur relation avec le réseau. La grande majorité des répondants était satisfaite ou très satisfaite du réseau. Certains points faibles ont cependant été identifiés, le principal étant le manque d'informations de la part du réseau. En effet, plus de la moitié des personnes ayant répondu au questionnaire, ne savaient pas si le réseau pouvait les aider en cas de problème avec le transport ou en cas d'urgences. De plus, tous les usagers étaient d'accord pour dire qu'ils ne recevaient pas d'informations concernant l'actualité du réseau. Une partie des participants ne savait pas faire les démarches au sein du réseau (demande de dossier médical, que faire en cas d'urgences...), ne savait pas comment se renseigner sur les tarifs pratiqués, et ne savait pas faire une réclamation auprès du réseau si besoin. Par ailleurs, il semble que la visibilité du réseau soit faible. Les répondants ont suggéré une meilleure diffusion des informations concernant le réseau auprès des professionnels de santé, des structures de santé et autres. Les questions ouvertes ont amené les participants à réfléchir aux services proposés par le réseau par rapport aux services proposés à la population générale. A travers leurs réponses, les participants ont exprimé le souhait de rejoindre le principe de droit commun – c'est-à-dire que la personne en situation de handicap devrait pouvoir bénéficier du même accès aux soins bucco-dentaires que les autres. Ils ont détaillé le besoin d'une prise en charge pluridisciplinaire, rapide et sans reste à charge, par un chirurgien-dentiste compétent, dans des

locaux adaptés proches de son domicile. Cette étude pilote a donc permis d'affiner les axes d'amélioration du réseau lors de sa première évaluation interne.

Cette étude pilote, malgré l'effectif restreint, a permis l'édition d'une nouvelle version de l'outil. Ce travail a permis l'amélioration de l'outil, en particulier l'identification des items les plus pertinents dans l'objectif de réduire la longueur du questionnaire. Il est espéré que la pénibilité de remplissage du questionnaire sera, de ce fait, diminuée et le taux de réponse potentiellement amélioré.

Le réseau, à travers son association gestionnaire, s'est engagé dans un cycle d'évaluation continu. La prochaine étape sera de diffuser le questionnaire à l'ensemble des usagers du réseau. L'augmentation de l'effectif des répondants permettrait une analyse de corrélation pour éviter les redondances et la vérification des qualités métrologiques de l'outil (sensibilité, validité et fidélité). Une analyse en sous-groupe permettrait en plus de vérifier si la satisfaction des usagers varie selon le profil des usagers (âge, type de pathologie, etc.). Comme pour tout questionnaire, l'innocuité, le faible coût et la rapidité de passation devront être pris en compte. Par la suite, il est possible que l'outil soit proposé à d'autres réseaux de soins bucco-dentaires pour personnes en situation de handicap en France. Le questionnaire nécessiterait néanmoins d'être adapté aux modes de fonctionnement de ces réseaux qui peuvent différer selon les régions, mais il pourrait servir justement de base de comparaison entre les différents modèles en termes de satisfaction des usagers.

5. Conclusion

Les participants à l'enquête pilote de satisfaction des usagers du réseau SBDH-RA sont majoritairement satisfaits des services proposés (97%). Les présents résultats permettent cependant de soulever certains axes d'amélioration notamment en termes de visibilité du réseau par les usagers potentiels et d'échange d'information au sein du réseau. Par ailleurs, ils permettent de percevoir un souhait de la part des participants : les patients en situation de handicap doivent accéder à une offre de soins équivalente à celle de la population générale. Le questionnaire modifié doit maintenant être appliqué à plus grande échelle pour pouvoir tirer des conclusions et pour vérifier la validité de la nouvelle version du questionnaire.

6. Références bibliographiques

- (1) Institut de la statistique du Québec. Santé et bien-être. Regard croisé sur la satisfaction et les attentes des usagers à l'égard des services de santé et des services sociaux du Québec. 2006-2007. Disponible sur www.stat.gouv.qc.ca dernier accès le 22 août 2016
- (2) Lopez A, Remy PL. Inspection générale des affaires sociales. Mesure de la satisfaction des usagers des établissements de santé. Rapport n°RM2007-045P. Mars 2007. www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/074000592.pdf dernier accès le 22 août 2016.
- (3) Newsome PRH, Wright GH. Qualitative techniques to investigate how patients evaluate dentists: a pilot study. *Community Dentistry and Oral Epidemiology* 2000; 28: 257-66.
- (4) Inspection générale des affaires sociales (IGAS). Vingt recommandations sur les enquêtes de satisfaction et l'amélioration de la qualité de service aux assurés de régime de sécurité sociale. 2001. Disponible à : <http://www.igas.gouv.fr> dernier accès le 22 août 2016.
- (5) Salomon JA, Tandon A, Murray CJ. Comparability of self-rated health: cross sectional multi-country survey using anchoring vignettes. *British Medical Journal* 2004; 328: 258
- (6) Indicateur de la satisfaction des patients hospitalisés (I-SATIS). Voir : <http://social-sante.gouv.fr/soins-et-maladies/qualite-des-soins-et-pratiques/securite/indicateurs-de-qualite-des-soins/article/indicateur-de-la-satisfaction-des-patients-hospitalises-i-satis> dernier accès le 22 août 2016.
- (7) Réseau santé bucco-dentaire et handicap de Rhône-Alpes. *Document d'information des usagers du réseau SBDH-RA*. Oct 2014. Disponible à : www.reseau-sbdh-ra.org dernier accès le 22 août 2016.
- (8) Bowling A. *Research Methods in Health – Investigating health and health services*. 2nd Edition, Chapter 11, Data collection methods in quantitative research: questionnaires, interviews and their response rates. Open University Press, Buckingham. UK, 2002
- (9) Boynton P. Administering, analyzing and reporting your questionnaire. *British Medical Journal* 2004; 328: 1372-5.
- (10) Boynton P, Greenhalgh T. Selecting, designing and developing your questionnaire. *British Medical Journal* 2004; 328: 1312-5
- (11) Boynton P, Wood GW, Greenhalgh T. Reaching beyond the white middle classes. *British Medical Journal* 2004; 328: 1433-6.
- (12) Busby M, Burke FJT, Matthews R, Cyrtta J, Mullins A. The development of a concise questionnaire designed to measure perceived outcomes on the issues of greatest importance to patients. *British Dental Journal* 2012; 212:382-383.

- (13) Busby M, Matthews R, Burke FJT, Mullins A, Schumaker K. Long-term validity and reliability of a patient survey instrument designed for general dental practice. *British Dental Journal* 2015; 219: 337-342.
- (14) Black N, Jenkinson C. Measuring patients' experiences and outcomes. *British Medical Journal* 2009; 339: b2495.
- (15) MacGiolla Phadraig C, Nunn J, Dougall A, O'Neill E, McLoughlin J, Guerin S. What should dental services for people with disabilities be like? Results of an Irish Delphi panel survey. *PLoS One*. 2014 Nov 24;9(11):e113393.

Questionnaire de satisfaction des usagers du Réseau

Madame, Monsieur

Vous, ou la personne que vous représentez, adhérez au Réseau Santé Bucco-Dentaire et Handicap de la région Rhône-Alpes, dans le cadre de l'accès aux soins dentaires pour les personnes en situation de handicap.

Afin d'améliorer le fonctionnement du réseau et de répondre au mieux à vos attentes, nous vous remercions de bien vouloir nous accorder quelques minutes en remplissant ce questionnaire.

Ce dernier ne traite pas des soins mais de l'organisation du Réseau, des modalités d'adhésion et de l'accueil général. Il nous permettra d'évaluer votre satisfaction et de prendre en compte vos remarques. C'est pourquoi il est important que vous répondiez le plus sincèrement possible. Votre identité ne vous sera pas demandée.

Merci de votre participation.

Ce questionnaire est en cours de développement. Nous vous demandons de bien vouloir nous conseiller sur la forme et le fond de chaque question.

Nous voudrions savoir si les questions sont claires, pertinentes et faciles à comprendre.

Nous sommes intéressés de connaître vos suggestions pour améliorer le questionnaire et de savoir s'il vous semble utile, avant qu'il ne soit rempli par l'ensemble des patients du réseau.

Merci de votre aide.

Qui êtes-vous ?

Je suis :

(Cochez la réponse qui correspond à votre situation)

- Un patient du Réseau
- Un patient du Réseau accompagné d'une personne qui m'aide à remplir le questionnaire
- Un aidant familial qui s'occupe des démarches pour un patient du Réseau
- Un aidant professionnel qui s'occupe des démarches pour un patient du Réseau (éducateur/aide à domicile...).
- Autre, veuillez préciser _____

Satisfaction globale

Quelle est votre appréciation globale du Réseau ?

(Cochez la réponse qui vous convient)

- Entièrement satisfait Satisfait Peu satisfait Pas du tout satisfait

Nous voudrions savoir si les questions sont claires, pertinentes et faciles à comprendre. Nous sommes intéressés de connaître vos suggestions pour améliorer le questionnaire et de savoir s'il vous semble utile. Merci de laisser vos commentaires :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

1. Connaissance du Réseau

Avant de connaître le Réseau, depuis combien de temps étiez-vous à la recherche de soins dentaires ?

(veuillez cocher la case qui correspond à votre situation)

_____ Semaines, ou _____ mois, ou _____ années Je ne sais pas

Pour chaque phrase, cochez la case qui correspond à votre avis :

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Je ne suis pas concerné	Je ne sais pas
J'ai trouvé facilement les coordonnées du Réseau	<input type="checkbox"/>					
Le Réseau est bien connu de toutes les personnes qui en ont besoin	<input type="checkbox"/>					
J'ai eu du mal à savoir que le Réseau existait	<input type="checkbox"/>					
J'ai compris facilement ce que propose le Réseau	<input type="checkbox"/>					
Il a été facile pour moi de contacter le réseau	<input type="checkbox"/>					
J'ai eu du mal à comprendre comment marche le Réseau	<input type="checkbox"/>					

Certains groupes n'ont pas le droit d'adhérer au Réseau (les personnes avec des troubles psychiatriques, les personnes sans handicap mais très anxieuses des soins dentaires, et les personnes avec un handicap moteur seul).

Pensez-vous que ces groupes devraient pouvoir adhérer au Réseau ?

(Veuillez cocher la case qui correspond à votre avis)

Oui Non Je ne sais pas

Si oui, lesquels ?

.....

2. Adhésion et relation avec le Réseau

L'adhésion correspond à l'acceptation de votre dossier par le Réseau (PAS le premier rendez-vous avec un dentiste)

Combien de temps après votre demande avez-vous eu confirmation de votre adhésion ?

(renseigner ce qui correspond à votre situation)

- _____ jours environ Je ne sais pas

Par qui, ou comment, avez-vous connu le Réseau ?

(cochez la ou les réponses de votre choix)

- Un dentiste
 Un médecin
 Un établissement médico-social
 La MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées)
 Une association (de parents, d'usagers...)
 De bouche à oreille
 Par le site web du réseau
 Par le dépliant / la plaquette du Réseau
 Je ne sais pas
 Autre, veuillez préciser
-
-

Quand j'ai contacté pour la première fois le Réseau :

(veuillez cocher la case qui correspond à votre situation)

- il y avait urgence (douleur, infection...) Oui Non
- j'avais des difficultés d'organisation, par exemple pour le transport, pour faire accompagner, pour financer... Oui Non
- j'avais des problèmes médicaux complexes, par exemple une pathologie lourde, beaucoup de médicaments... Oui Non

Pour chaque phrase, cochez la case qui correspond à votre avis :

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Je ne suis pas concerné	Je ne sais pas
Il a été facile pour moi d'adhérer au Réseau	<input type="checkbox"/>					
J'ai attendu peu de temps entre la demande et la confirmation d'adhésion au Réseau	<input type="checkbox"/>					
J'ai compris le document d'informations sur mes droits et engagements dans le Réseau	<input type="checkbox"/>					
J'ai été informé des coûts des soins et de leur remboursement avant le premier rendez-vous	<input type="checkbox"/>					
J'ai compris quels types de soins sont proposés par le Réseau et quels types de soins ne le sont pas	<input type="checkbox"/>					
J'ai eu le sentiment qu'on avait compris ma situation individuelle	<input type="checkbox"/>					
Si j'ai des problèmes médicaux importants, le Réseau peut m'aider	<input type="checkbox"/>					
Si j'ai une urgence, le Réseau peut m'aider	<input type="checkbox"/>					
Si j'ai des difficultés avec le transport, l'accompagnement, l'argent ou autre, le Réseau peut m'aider	<input type="checkbox"/>					

Globalement concernant l'adhésion et la relation au Réseau, vous pensez que :

(veuillez cocher la case qui correspond à votre avis)

- Les démarches pour adhérer au Réseau sont raisonnables.

Oui Non Je ne sais pas

- Ces démarches d'adhésion seraient raisonnables pour un patient SANS situation de handicap.

Oui Non Je ne sais pas

- Le délai d'attente pour traiter la demande d'adhésion est acceptable.

Oui Non Je ne sais pas

- Ce délai serait acceptable pour un patient SANS situation de handicap.

Oui Non Je ne sais pas

- Il est acceptable que le Réseau ne propose pas les prothèses, implants et appareils orthodontiques.

Oui Non Je ne sais pas

- Il serait acceptable pour un patient SANS situation de handicap qu'on ne propose pas certains soins.

Oui Non Je ne sais pas

3. 1^{er} rendez-vous, orientation et coordination par le Réseau

Votre premier rendez-vous a eu lieu combien de temps après votre adhésion ? (veuillez cocher la case qui correspond à votre avis)

____ jours environ

Je ne sais pas

Vous avez fait combien de kilomètres pour venir jusqu'au lieu du premier rendez-vous ? (veuillez cocher la case qui correspond à votre avis)

_____ kilomètres environ

Je ne sais pas

Pour chaque phrase, cochez la case qui correspond à votre avis :

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Je ne suis pas concerné	Je ne sais pas
J'ai choisi le dentiste qui me soigne	<input type="checkbox"/>					
Je choisis l'horaire de mes rendez-vous	<input type="checkbox"/>					
J'ai choisi le type de structure où on me soigne (ex. hôpital, ville, clinique, à domicile...)	<input type="checkbox"/>					
La structure de soin proposée est adaptée à ma situation	<input type="checkbox"/>					
Les horaires d'ouverture de la structure de soins proposée me conviennent	<input type="checkbox"/>					
La structure de soins est proche de mon domicile	<input type="checkbox"/>					
J'attends longtemps pour avoir un rendez-vous	<input type="checkbox"/>					
Je peux accéder facilement à la structure de soin (stationnement, marches, portes...)	<input type="checkbox"/>					
Lors du premier rendez-vous, mon dossier a été transmis au dentiste par le réseau	<input type="checkbox"/>					
Lors du premier rendez-vous, le dentiste m'a expliqué le projet de soins	<input type="checkbox"/>					

4. Coût

Pour chaque phrase, cochez la case qui correspond à votre avis :

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Je ne suis pas concerné	Je ne sais pas
J'ai eu des frais annexes pour venir au rendez-vous (transport, pose de congés, etc.)	<input type="checkbox"/>					
Une partie des soins proposés n'était pas remboursable	<input type="checkbox"/>					
J'ai facilement compris l'information que j'ai reçue sur les coûts	<input type="checkbox"/>					

Globalement concernant les coûts par le Réseau, vous pensez que :

(veuillez cocher la case qui correspond à votre avis)

Le coût des soins dans le cadre du Réseau est acceptable.

Oui Non Je ne sais pas

Ce coût serait acceptable pour une personne SANS situation de handicap.

Oui Non Je ne sais pas

Il est acceptable que certains soins ne soient pas remboursables.

Oui Non Je ne sais pas

Il serait acceptable pour une personne SANS situation de handicap que certain soins ne soient pas remboursables.

Oui Non Je ne sais pas

Les frais annexes pour se faire soigner sont acceptables (transport, pose de congés etc.).

Oui Non Je ne sais pas

Ces frais seraient acceptables pour un patient SANS situation de handicap.

Oui Non Je ne sais pas

5. Démarches au sein du Réseau

Pour chaque phrase, cochez la case qui correspond à votre avis :

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Je ne suis pas concerné	Je n'ai pas d'avis
Je sais comment demander mon dossier médical et dentaire	<input type="checkbox"/>					
Je connais la démarche si j'ai une urgence	<input type="checkbox"/>					
J'ai l'impression de réellement faire partie du Réseau	<input type="checkbox"/>					
Je peux choisir le projet de soins le plus adapté à ma situation	<input type="checkbox"/>					
Je sais comment faire une réclamation auprès du Réseau, si besoin	<input type="checkbox"/>					
Je reçois régulièrement des informations sur les actualités du réseau	<input type="checkbox"/>					
Le personnel du réseau est respectueux envers moi	<input type="checkbox"/>					
Je sais comment me renseigner sur le coût des soins	<input type="checkbox"/>					

6. Amélioration du Réseau

Je recommande le Réseau à mes amis ou connaissances qui en ont besoin.

Oui Non

Pourquoi ?

.....
.....
.....
.....
.....

Comment pourrait-on améliorer le Réseau ?

.....
.....
.....
.....
.....

Dans un monde idéal, comment serait organisée la prise en charge dentaire des personnes en situation de handicap ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

L'adhérent au Réseau

Pour les aidants, merci de répondre au nom de la personne qui bénéficie d'une prise en charge par le Réseau.

Mon âge (Age du patient) : _____ ans

Vous êtes (le patient est) : Un homme Une femme

Code postal (du patient) : _____

Quel critère permet votre adhésion au Réseau ?

Pour les aidants, merci de cocher la case qui correspond à la situation du patient (les catégories sont celles définies par le Réseau)

- Personne atteinte de handicap mental avec déficience intellectuelle associée à des troubles du comportement
- Personne atteinte de paralysie cérébrale (IMC) avec troubles neurologiques sévères
- Personne atteinte de handicap sensoriel associé à des troubles du comportement
- Personne polyhandicapée
- Personne atteinte de maladie rare associée à une déficience intellectuelle et des troubles du comportement
- Personne avec autisme et/ou troubles envahissants du développement associés à des troubles du comportement
- Personne âgée dépendante présentant des troubles du comportement
- Je ne sais pas

L'adhésion au Réseau est ? (cochez la réponse de votre choix)

- A titre individuel
- Dans le cadre d'un établissement médico-social conventionné avec le réseau
- Je ne sais pas

En quelle année avez-vous adhéré au Réseau ? (cochez la réponse de votre choix)

Année : _____ Je ne sais pas

Merci beaucoup pour vos réponses

Questionnaire de satisfaction des usagers du Réseau

Madame, Monsieur

Vous, ou la personne que vous représentez, adhérez au Réseau Santé Bucco-Dentaire et Handicap de la région Rhône-Alpes, dans le cadre de l'accès aux soins dentaires pour les personnes en situation de handicap.

Afin d'améliorer le fonctionnement du Réseau et de répondre au mieux à vos attentes, nous vous remercions de bien vouloir nous accorder quelques minutes en remplissant ce questionnaire.

Ce dernier **ne traite pas des soins** mais de l'organisation du Réseau, des modalités d'adhésion et de l'accueil général. Il nous permettra d'évaluer votre satisfaction et de prendre en compte vos remarques. C'est pourquoi il est important que vous répondiez le plus sincèrement possible. Votre identité ne vous sera pas demandée.

Merci de votre participation.

Qui êtes-vous ?

Je suis : (cochez la réponse qui correspond à votre situation)

- Un patient du Réseau
- Un patient du Réseau accompagné d'une personne qui m'aide à remplir le questionnaire
- Un membre de la famille ou un proche qui s'occupe des démarches pour un patient du Réseau
- Un aidant professionnel qui s'occupe des démarches pour un patient du Réseau (éducateur/aide à domicile, tuteur professionnel...).
- Autre, veuillez préciser _____

Satisfaction globale

Quelle est votre appréciation globale du Réseau ?

(cochez la réponse qui vous convient)

- Entièrement satisfait Satisfait Peu satisfait Pas du tout satisfait

1. Connaissance du Réseau

Avant de connaître le Réseau, depuis combien de temps étiez-vous à la recherche de soins dentaires ? (veuillez cocher et renseigner la case qui correspond à votre situation)

_____ semaines, ou _____ mois, ou _____ années

Je ne sais pas

Par qui, ou comment, avez-vous connu le Réseau ? (cochez la ou les réponses de votre choix)

Un dentiste

Un médecin ou autre professionnel de santé

Un établissement médico-social

La MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées)

Une association (de parents, d'usagers...)

De bouche à oreille

Par le site web du Réseau

Par le dépliant / la plaquette du Réseau

Je ne sais pas

Autre, veuillez préciser

Quand j'ai contacté pour la première fois le Réseau :

(veuillez cocher la case ou les case(s) qui correspond à votre situation)

• il y avait urgence (douleur, infection...) Oui Non

• j'avais des difficultés d'organisation, par exemple pour le transport, pour faire accompagner, pour financer...

Oui Non

• j'avais des problèmes médicaux complexes, par exemple une pathologie lourde, beaucoup de médicaments...

Oui Non

Pour chaque phrase, cochez la case qui correspond à votre avis :

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Je ne suis pas concerné	Je ne sais pas
J'ai trouvé facilement les coordonnées du Réseau	<input type="checkbox"/>					
Le Réseau est bien connu de toutes les personnes qui en ont besoin	<input type="checkbox"/>					
J'ai eu du mal à savoir que le Réseau existait	<input type="checkbox"/>					
J'ai compris facilement ce que le propose le Réseau	<input type="checkbox"/>					
Il a été facile pour moi de contacter le Réseau	<input type="checkbox"/>					
J'ai eu du mal à comprendre comment marche le Réseau	<input type="checkbox"/>					
Il a été facile pour moi d'adhérer au Réseau	<input type="checkbox"/>					
J'ai compris le document d'informations sur mes droits et engagements dans le Réseau	<input type="checkbox"/>					
J'ai compris quels types de soins sont proposés par le Réseau et quels types de soins ne le sont pas	<input type="checkbox"/>					

Certains groupes n'ont pas le droit d'adhérer au Réseau (les personnes avec des troubles psychiatriques, les personnes sans handicap mais très anxieuses des soins dentaires, et les personnes avec un handicap moteur seul).

Pensez-vous que ces groupes devraient pouvoir adhérer au Réseau ? (veuillez cocher la case qui correspond à votre avis)

Oui Non Je ne sais pas

Si oui, lesquels ?

.....

2. 1^{er} rendez-vous, orientation et coordination par le Réseau

Vous avez fait combien de kilomètres pour venir jusqu'au lieu du premier rendez-vous ?

(veuillez cocher la case qui correspond à votre avis)

_____ kilomètres environ

Je ne sais pas

Pour chaque phrase, cochez la case qui correspond à votre avis :

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Je ne suis pas concerné	Je ne sais pas
J'ai choisi le dentiste qui me soigne	<input type="checkbox"/>					
Je choisis l'horaire de mes rendez-vous	<input type="checkbox"/>					
J'ai choisi le type de structure où on me soigne (ex. hôpital, ville, clinique, à domicile...)	<input type="checkbox"/>					
La structure de soin proposée est adaptée à ma situation	<input type="checkbox"/>					
Les horaires d'ouverture de la structure de soins proposée me conviennent	<input type="checkbox"/>					
La structure de soins est proche de mon domicile	<input type="checkbox"/>					
J'attends longtemps pour avoir un rendez-vous	<input type="checkbox"/>					
Je peux accéder facilement à la structure de soin (stationnement, marches, portes...)	<input type="checkbox"/>					
Lors du premier rendez-vous, mon dossier a été transmis au dentiste par le réseau	<input type="checkbox"/>					
Lors du premier rendez-vous, le dentiste m'a expliqué le projet de soins	<input type="checkbox"/>					
Le Réseau peut m'aider en cas de problèmes médicaux importants	<input type="checkbox"/>					

Globalement concernant l'orientation par le Réseau, vous pensez que :

(veuillez cocher la case qui correspond à votre avis)

- La solution que le Réseau m'a proposée est acceptable en termes d'accessibilité (distance, horaire, choix etc...).

Oui Non Je ne sais pas

- La solution proposée aurait été acceptable pour un patient SANS situation de handicap en termes d'accessibilité (distance, horaire, choix etc...).

Oui Non Je ne sais pas

- Il est acceptable que le Réseau ne propose pas les prothèses, implants et appareils orthodontiques.

Oui Non Je ne sais pas

- Il serait acceptable pour un patient SANS situation de handicap qu'on ne propose pas certains soins.

Oui Non Je ne sais pas

3. Coût

Pour chaque phrase, cochez la case qui correspond à votre avis :

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Je ne suis pas concerné	Je ne sais pas
J'ai été informé des coûts des soins et de leur remboursement avant le 1 ^{er} rendez-vous	<input type="checkbox"/>					
J'ai eu des frais annexes pour venir au rendez-vous (transport, pose de congés, etc.)	<input type="checkbox"/>					
J'ai facilement compris l'information que j'ai reçue sur les coûts	<input type="checkbox"/>					

Globalement concernant les coûts pratiqués par le Réseau, vous pensez que :

(veuillez cocher la case qui correspond à votre avis)

- Il est acceptable que certains soins ne soient pas remboursables.

Oui Non Je ne sais pas

- Il serait acceptable pour une personne SANS situation de handicap que certain soins ne soient pas remboursables.

Oui Non Je ne sais pas

- Les frais annexes pour se faire soigner sont acceptables (transport, pose de congés etc.).

Oui Non Je ne sais pas

- Ces frais seraient acceptables pour un patient SANS situation de handicap.

Oui Non Je ne sais pas

4. Démarches au sein du Réseau

Pour chaque phrase, cochez la case qui correspond à votre avis :

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Je ne suis pas concerné	Je n'ai pas d'avis
Je sais comment demander mon dossier médical et dentaire	<input type="checkbox"/>					
Je connais la démarche si j'ai une urgence	<input type="checkbox"/>					
J'ai l'impression de réellement faire partie du Réseau	<input type="checkbox"/>					
Je peux choisir le projet de soins le plus adapté à ma situation	<input type="checkbox"/>					
Je sais comment faire une réclamation auprès du Réseau, si besoin	<input type="checkbox"/>					
Je sais comment me renseigner sur le coût des soins	<input type="checkbox"/>					
J'ai le sentiment que l'on a compris ma situation personnelle	<input type="checkbox"/>					

L'adhérent au Réseau

Pour les aidants, merci de répondre au nom de la personne qui bénéficie d'une prise en charge par le Réseau.

Âge (du patient) : _____ ans

Sexe (du patient) : Masculin Féminin

Code postal (du patient) : _____

Quel critère permet votre adhésion au Réseau ?

Pour les aidants, merci de cocher la case qui correspond à la situation du patient (les catégories sont celles définies par le Réseau)

- Personne atteinte de handicap mental avec déficience intellectuelle associée à des troubles du comportement
- Personne atteinte de paralysie cérébrale (IMC) avec troubles neurologiques sévères
- Personne atteinte de handicap sensoriel associé à des troubles du comportement
- Personne polyhandicapée
- Personne atteinte de maladie rare associée à une déficience intellectuelle et des troubles du comportement
- Personne avec autisme et/ou troubles envahissants du développement associés à des troubles du comportement
- Personne âgée dépendante présentant des troubles du comportement
- Je ne sais pas

Votre adhésion au Réseau est ? (cochez la réponse de votre choix)

- A titre individuel
- Dans le cadre d'un établissement médico-social conventionné avec le Réseau
- Je ne sais pas

En quelle année avez-vous adhéré au Réseau ? (cochez la réponse de votre choix)

Année (environ) : _____ Je ne sais plus

Merci beaucoup de vos réponses

RONDEAU (Mélissa) - « ELABORATION ET PILOTAGE D'UN QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION DES USAGERS EN SITUATION DE HANDICAP D'UNE STRUCTURE D'OFFRE DE SOINS DENTAIRES »

11 ill., 2ann., 30 cm. - (Thèse: Chir. Dent. ; Clermont-ferrand I ; 2016) - N°

Résumé : Le réseau santé bucco-dentaire et handicap de la région Rhône Alpes (SBDH-RA) s'adresse aux personnes en situation de handicap et aux personnes dépendantes. Il a pour objectif de faciliter l'accès aux soins bucco-dentaire et à la prévention de ces personnes. L'évaluation de la satisfaction des usagers est de plus en plus recherchée par les établissements de santé, de plus la HAS l'inscrit dans le cycle d'amélioration continue de la qualité de leurs services. Mais la satisfaction est difficile à mesurer et à analyser du fait de sa valeur subjective. Le but de ce travail est de produire un questionnaire pour évaluer la satisfaction et recueillir l'avis des patients du réseau sur le fonctionnement et la gestion de ce dernier. Après revue de la littérature scientifique et des recommandations dans le domaine, un premier questionnaire de satisfaction des usagers a été élaboré. Ce questionnaire a été piloté auprès d'un échantillon de patients du réseau (SBDH-RA). Les réponses et les commentaires ont ensuite été analysés afin d'évaluer le contenu et la clarté du questionnaire. Les résultats ont permis de relever des pistes d'amélioration du réseau et d'en connaître davantage sur les attentes des usagers. Les modifications apportées conduiront à la production d'une 2^{ème} version qui devra être diffusée au sein du réseau afin de vérifier sa validité.

RUBRIQUE DE CLASSEMENT : Etude dentaire

MOTS CLES : questionnaire de satisfaction, handicap, évaluation

MOTS CLES ANGLAIS : satisfaction survey, handicap, evaluation

JURY :

Président : Mme. Martine HENNEQUIN, Professeur des Universités
Assesseurs: Mme. Céline CATTEAU, Maître de Conférences des Université
Mme. Sophie DOMEJEAN, Professeur des Université
Mme. Denise FAULKES, Docteur en Chirurgie Dentaire
Mme. Estelle MACHAT, Maître de Conférences des Universités

ADRESSE DE L'AUTEUR :

**RONDEAU Mélissa
44 rue Victor HUGO
89140 VINNEUF**

