

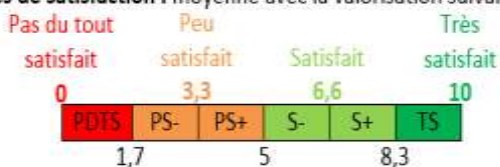
Questionnaire de satisfaction Résultats - Campagne RTC 2016

Cette note vise à informer les établissements et les ARS des résultats de l'enquête de satisfaction, réalisée en Septembre 2017 par l'ATIH sur la campagne RTC 2016. Une deuxième enquête portant sur les bases de données nationales, destinée aux ARS seules, est en cours.

1. Grille de lecture des résultats

Chaque critère devait être noté selon 4 modalités, auxquelles des pondérations ont été affectées. Les résultats sont présentés sous forme quantitative à l'aide des indices suivants :

• **Indices de satisfaction** : moyenne avec la valorisation suivante



• **Indice « Effort »** :



- ⇒ *Un indice de satisfaction à 6.6 indique des répondants « Satisfait » (en moyenne)*
- ⇒ *Plus l'indice « Effort » est élevé, plus l'effort de recueil a été estimé important par les répondants*
- ⇒ *En dessous d'une valeur indice « Effort » égale à 5, l'effort est considéré comme acceptable*

2. Points positifs

En annexe 1 : Totalité des résultats

- Nombres de répondants important :
448 répondants ES (365 pour la campagne 2015) et 12 répondants ARS
- Satisfaction globale de 85 % de "Satisfait" ou "Très satisfait". Le niveau de satisfaction globale est "Satisfaisant" (6.3) et est en légère augmentation par rapport à la campagne 2015 (6.0).
- Pas d'item avec un indice de satisfaction en dessous de 5 : Score minimum à 5.5 pour « 2.3 Complétude des consignes ».
- Indice de 4 items avec un score supérieur ou égal à 6.6 :
 - Outil de recueil : 3.2 Facilité d'installation
 - Contrôle des données : 4.3 temps de traitement
 - Accès plateforme : 5.1 Facilité à créer un compte PLAGE
 - Accès plateforme : 5.2 Document création compte PLAGE

Concernant l'indice d'effort, nous l'analyserons en évolution lors de la prochaine campagne.

3. Améliorations pour augmenter la satisfaction globale

Nous étudions ici la corrélation entre chaque score de satisfaction et le score de satisfaction globale. Cela permet de classer les questions en 4 catégories :

Maintenir : Garder le même niveau de qualité

Confirmer et valoriser : Tout retour en arrière est pénalisant

Veiller : Peu important, à surveiller néanmoins

Améliorer : Agir pour traiter les problèmes → Seule cette catégorie est retenue dans ce chapitre

L'analyse des résultats de l'enquête est complétée par l'analyse des commentaires.

3.1 Critères influençant le plus la satisfaction globale, par ordre décroissant d'importance

En annexe 2 : Niveaux d'influence de la satisfaction globale

Pour les établissements :

- Logiciel: 3.3 Ergonomie et facilité d'utilisation (6,2)
- Logiciel : 3.4 Niveau d'automatisation (6,0)
- Contrôle des données : 4.2 Ergonomie et facilité d'utilisation (6,1)
- Contrôle des données : 4.1 Pertinence/utilité (5,9)
- Consignes de recueil : 2.2 Clarté (5,6)

Pour les ARS :

- Accompagnement : 1.2 Communication sur les évolutions (6.3)
- Consignes de recueil : 2.2 Clarté et 2.3 Complétude des consignes (5.5)
- Contrôle des données : 4.4 Clarté des contrôles réalisés (6.3)

3.2 Actions possibles

Les actions pouvant être mise en places pour les prochaines campagnes pourront être les suivantes :

■ Documentation

Intégrer des précisions dans le guide méthodologique RTC

Développer les fiches pédagogiques et notamment sur l'automatisation dans ARCAH

■ Formation

Solliciter la DGOS pour développer une formation aux ES

■ Prise en main de la maquette de recueil

Mieux documenter la saisie à réaliser

■ Pertinence de VALID-RTC

Analyser les critiques et co-construire des évolutions en accord avec le GT RTC

■ Communication

Mettre en place des notifications pour la page dédiée RTC pour être informé des mises à jour

■ Articulations avec le CF

Travailler avec les équipes ATIH en charge du CF sur les difficultés liées au calendrier et à la différence de finesse des données entre CF et RTC

- Amélioration du support

Solliciter la DGOS pour travailler sur le périmètre des activités spécifiques notamment

- Utilisation du RTC

Mieux communiquer sur le référentiel

Concernant le process de contrôle et l'ergonomie du logiciel, l'AFIH devra mener des réflexions plus approfondies pour améliorer la praticité des outils de recueil et de contrôle.

3.3 Analyse des commentaires

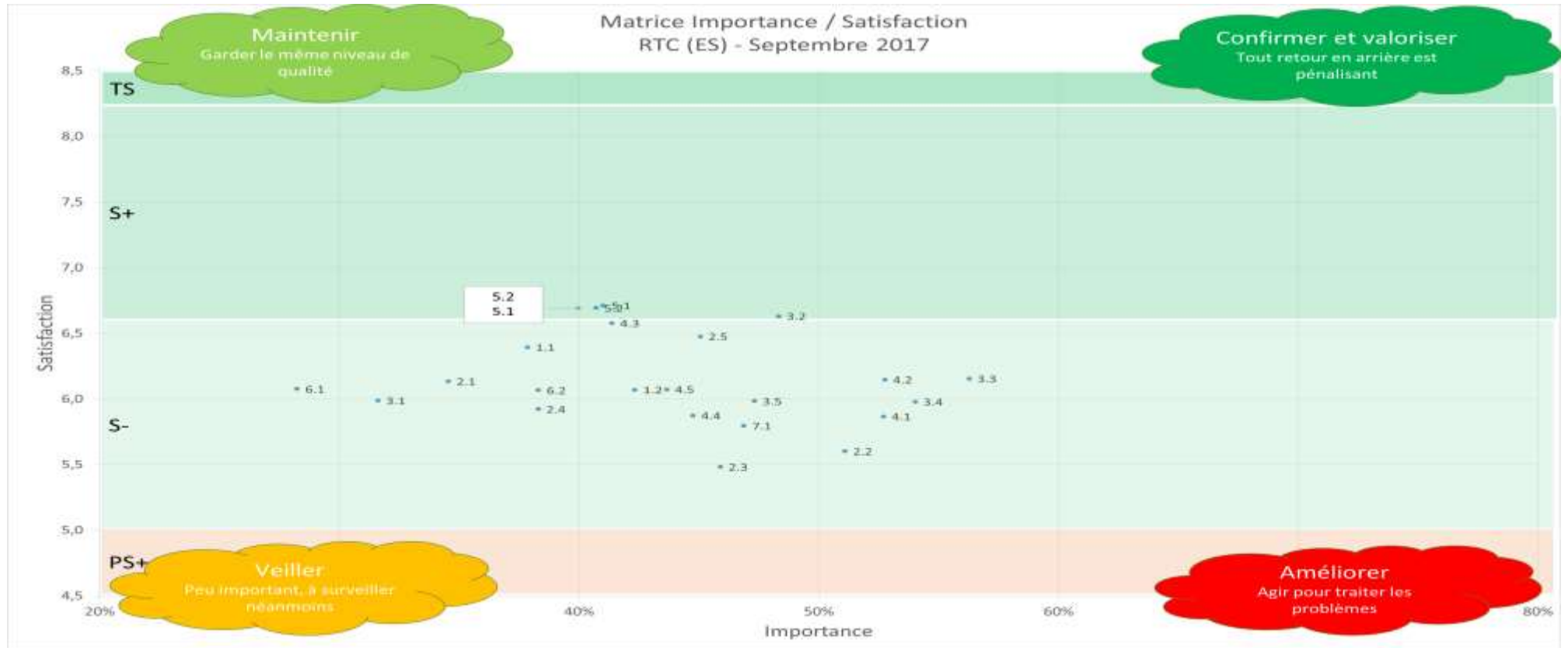
Les 148 commentaires ont été analysés et classifiés (cf. Annexe 3). Une réponse à chaque groupe de commentaire a été apportée.

Annexe 1 : Totalité des résultats du questionnaire de satisfaction RTC 2016

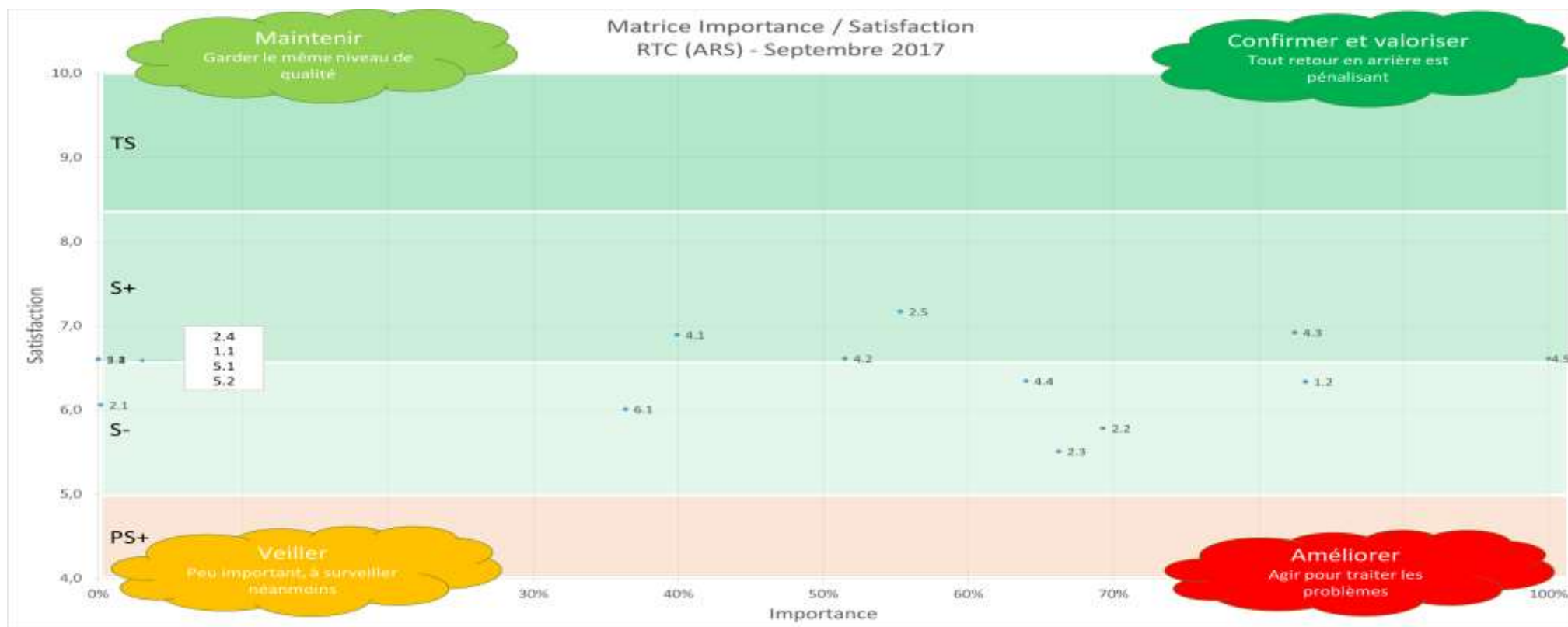
Résultats synthétiques

Satisfaction globale (% S + % TS)	Répondants / Invités	% de répondants OK pour "nous en dire plus"	Scores		1. Accomp.	2. Consignes de recueil	3. Outil(s) de recueil	4. Contrôle des données	5. Accès PF	6. Support	7.																			
			Invités	Répondants	Satisfaction globale	Effort	1.1 Info. sur calend. de recueil	1.2 Com. sur les évolutions	2.1 Date de mise à dispo.	2.2 Clarté	2.3 Complétude des consignes	2.4 Com. sur les modif.	2.5 Modalités de diffu. ou d'accès	3.1 Date de mise à dispo.	3.2 Facilité d'installation	3.3 Ergonomie et facilité d'utili.	3.4 Niveau d'automatisation	3.5 Manuel d'utilisation	4.1 Pertinence, utilité	4.2 Ergonomie et facilité d'utili.	4.3 Temps de traitement	4.4 Clarté contrôles et résultats	4.5 Documentation	5.1 Facilité à créer un compte Plage	5.2 Doc. création compte Plage	6.1 Délai de réponse	6.2 Qualité de réponse	7.1 Données restituées	OK pour "nous en dire plus"	
85%	12%	42%	Retraitement comptable (RTC)	3746	460	6,3	6,0	6,4	6,1	6,1	5,6	5,5	5,9	6,5	6,0	6,6	6,2	6,0	6,0	5,9	6,2	6,6	5,9	6,1	6,7	6,7	6,1	6,1	5,8	194
85%	12%	42%	Sept. 2017	3746	460	6,3	6,0	6,4	6,1	6,1	5,6	5,5	5,9	6,5	6,0	6,6	6,2	6,0	6,0	5,9	6,2	6,6	5,9	6,1	6,7	6,7	6,1	6,1	5,8	194
85%	12%	42%	Etablissement	3614	448	6,3	6,0	6,4	6,1	6,1	5,6	5,5	5,9	6,5	6,0	6,6	6,2	6,0	6,0	5,9	6,1	6,6	5,9	6,1	6,7	6,7	6,1	6,1	5,8	188
92%	9%	50%	Régional	132	12	6,6	5,4	6,6	6,3	6,1	5,8	5,5	6,6	7,2						6,9	6,6	6,9	6,3	6,6	6,6	6,6	6,0	5,9		6

Annexe 2 : Niveaux d'influence de la satisfaction globale



Avertissement : le nombre de données étant limité à 12 observations, les résultats de ce graphique peuvent être soumis à interprétation



Annexe 3 : Analyse des commentaires du questionnaire de satisfaction, campagne RTC 2016

Chapitre	Sous-chapitre	Nb	Synthèse des commentaires	Réponse ATIH
Recueil	Complexité du recueil	73	Difficulté de compréhension de la logique du RTC pour la première année de réalisation du RTC (7). Demande de simplification de la maquette (7) à poursuivre mais l'amélioration est notable (4). Difficulté à recueillir la totalité des données demandées (5)	Proposer une documentation pour la prise en main du RTC.
	Complexité du recueil -UO		Difficulté à recueillir certaines UO (4)	Donner des consignes d'amélioration continue à l'ES : si l'UO n'est pas disponible une année, la faire entrer dans le SIH petit à petit
	Lourdeur du recueil		Beaucoup de temps passé à recueillir les données du RTC (7)	Démarche de l'ATIH en cours afin de mieux comprendre le process de réalisation du RTC au sein des CHU
	Stabilité du recueil		Demande de stabilité de l'outil (5)	Stabilité pour la prochaine campagne (une revue de la maquette a déjà été faite pour le RTC 2016 pour agréger des onglets)
	RTC non adapté à tous les ES		RTC non adapté à tous les ES (5) : Hôpitaux de proximité, SSR seul, quand les BA sont supérieur aux BH	Périmètre des FINESS réalisant le RTC vu en GT RTC : ce sont les ES réalisant l'EPRD à l'exception des USLD
	RTC par compte		Inquiétude sur le passage et l'intérêt du RTC par compte (3)	Confirmation de l'obligation du passage par compte en 2017. Démarche de l'ATIH en cours afin de mieux comprendre le process de réalisation du RTC au sein des CHU. Communication renforcée sur la possibilité de réalisation d'imports.
	Méthodologie		Critiques disparates sur certains choix méthodologiques (simplifier les règles d'affectation, charges directes, SSR, charges de personnels, réalité du terrain...)	A voir au cas par cas en réunion méthodo interne ATIH et/ou en GT RTC.
	Méthodologie : AA		AA : Prendre en compte les services mutualisés Médecine-chirurgie (2)	Pas prévu dans les évolutions de l'AA 2017. Réflexions pour les versions ultérieures.
	Qualité des données		Pas d'indicateur de qualité des données saisies (2)	Préciser une façon d'estimer la qualité de ses données avec l'outil de contrôle. Fiche pédagogique ?

Chapitre	Sous-chapitre	Nb	Synthèse des commentaires	Réponse ATIH
	Articulation avec d'autres recueils		Demander plus de détail du CRP dans le CF pour qu'il soit importable dans le RTC (5). Avoir une date de fin du CF antérieur à celle du RTC (2). Incohérence des consignes d'ODT et du RTC(1) .	<i>Travailler avec</i> les équipes ATIH en charge du CF sur les difficultés liés à la différence de finesse des données entre CF et RTC.
	Produits par SA		Chronophage (2), pas de documentation (4) notamment sur les produits relatifs aux fonctions auxiliaires (2)	Documentation prévue sur les onglets complémentaires au RTC
Documentation	Documentation	25	Critique sur le manque de clarté et complétude des guides méthodologiques (11), sur le manque de précision (5) (UO, CNI/PND, SSR). Il est soulevé le trop grand nombre de document (4). Les documents actuels rendent difficiles la prise en main du RTC pour un.e novice(2)	Développer les consignes dans le guide méthodologique RTC. Travaux en cours avec la DGOS sur la précision des périmètres des MIG (beaucoup d'AGORA à ce sujet).
Process de contrôle	Process de contrôle	23	Process de contrôle trop long et fastidieux. TdC à réintégrer dans ARCAH (23)	Avantage du système : comparaison avec d'autres recueils non compatibles avec un logiciel installé en local.
Logiciel	Logiciel	20	Demandes et remarques disparates à voir au cas par cas (6)	A voir au cas par cas avec l'équipe informatique
	Import des fichiers		Demande d'explication des imports (5) avec un établissement qui mentionne que ces imports sont très bien	Faire une fiche pédagogique avec des fichiers d'imports en exemple.
	Installation du logiciel		2 remarques sur l'installation du logiciel (multiutilisateur et droit administrateur)	A voir au cas par cas avec l'équipe informatique
Outil de contrôle	Outil de contrôle	18	Remarques disparates (6). Demande de développer les contrôles avec les données RTC N-1 (4); Demande d'ajout de zone de commentaires (3). 2 ES relève leur satisfaction sur ces contrôles	A voir au cas par cas avec les statisticiens. Comment l'établissement pourrait-il transmettre des commentaires à son ARS ?
Calendrier	Calendrier	16	Critique sur une mise à disposition trop tardive des outils (9). Période d'été non adaptée (3); Articulation difficile par rapport aux autres travaux CF, clôture des comptes, certification des comptes (6)	Peu de marge de manœuvre sur les délais (1 mois éventuellement). Dates de validation établissement à revoir ?
TIC	TIC	13	Les commentaires indiquent que le TIC est un bon outil (2) qu'il faut améliorer (3). Il reste des bugs de l'année passée (2). L'import dans ARCAH reste difficile (5).	Le TIC sera développé pour le RTC 2018.

Chapitre	Sous-chapitre	Nb	Synthèse des commentaires	Réponse ATIH
Communication	Communication	12	Publication des documents tardive (6). Non concerné par le RTC (3)	Communiquer plus largement. Mise en place de notifications sur la page dédiée au RTC.
	Restitution		Remarques disparates (6).	A voir au cas par cas
Formation	Formation	7	Demande de formation aux établissements (7)	Demande relayée auprès de la DGOS
Support	Support	7	Pas toujours de réponses satisfaisantes aux questions méthodologiques posées (5). Demande de plus de réactivité pour les réponses (3)	En amélioration continue. Système de prise en charge continue du support avec les CdG du service ENC. Statistiques sur une période commune Avril-Nov : - RTC 2015 : 342 messages avec 3,2j de délai de prise en charge et 9,3j en délai de résolution - RTC 2016 : 267 messages avec 3,7j de délai de prise en charge et 9j en délai de résolution (source : AGORA)
Utilisation interne du RTC	Utilisation interne du RTC	7	Le RTC n'est pas utilisé en interne (7)	Communiquer plus abondamment sur le référentiel
Harmonisation ENC/RTC	Harmonisation ENC/RTC	5	Demande de fusion des classeurs RTC et ENC (4) notamment pour le CRP (1) et le découpage HAD (1)	L'harmonisation et les rapprochements techniques sont des objectifs du service ENC.
Gouvernance	Gouvernance	1	Souhait de participer au GT RTC	En faire la demande