

ETUDE D'IMAGE DU CENTRE HOSPITALIER D'ALBERTVILLE MOUTIERS

Conseil municipal d'Albertville

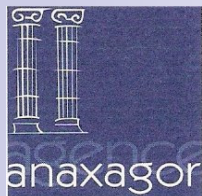
*23 Février 2009 **

** Ce document est accessible sur le site Web de la Ville :*

anaxagor@anaxagor.com

www.albertville.com

Tél : 03 28 33 64 64





SOMMAIRE

- Enquête d'image auprès de la Population : 382 enquêtes
- Enquête d'image auprès des Professionnels de santé : 82 enquêtes et 11 entretiens de personnes ressources.
- Facteur indirect d'image : les locaux
- Enquête d'image auprès des Patients : 80 enquêtes
- Enquête d'image auprès des Personnels : 310 enquêtes

SOIT 865 PERSONNES INTERROGÉES

- Synthèse de l'enquête d'image

Configuration géographique du CHAM

Les villes d'Albertville et de Moûtiers se situent à 28 km l'une de l'autre.

Albertville se situe à :

☞ 53 km de la ville de Chambéry, préfecture du département de Savoie. (40 minutes)

☞ 43 km de la ville d'Annecy, préfecture du département de Haute Savoie. (50 minutes)

☞ 82 km de la ville de Grenoble, préfecture du département de l'Isère. (55 minutes)

☞ 152 km de la ville de Lyon, Chef Lieu de la région Rhône Alpes. (1 heure 50)



POPULATION

POPULATION SONDEE = ZONE 1 +2 : CHAM
Bassin de 118 951 habitants dont 96 590 habitants + 15 ans

Zone 1 : ALBERTVILLE

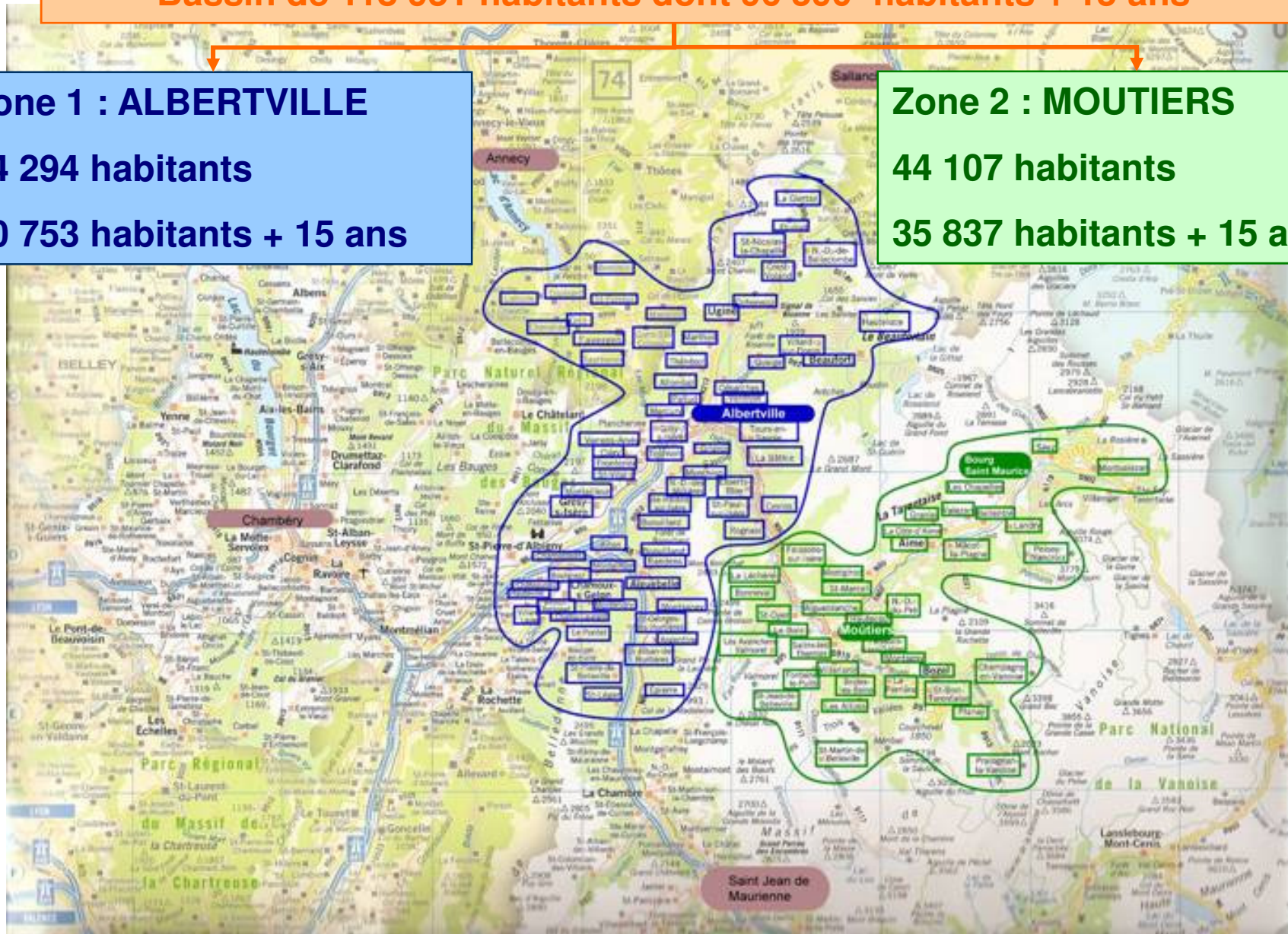
74 294 habitants

60 753 habitants + 15 ans

Zone 2 : MOUTIERS

44 107 habitants

35 837 habitants + 15 ans



Si vous deviez faire face à une urgence pour vous-même ou un proche dans quel établissement de soins iriez-vous?

ZONE 1 : ALBERTVILLE		Zone 2 :MOUTIERS	
Hôpital d'Albertville	64%	Hôpital de Moûtiers	44%
Hôpital de Chambéry	18%	Hôpital de Bourg St Maurice	34%
Hôpital d'Annecy	17%	Hôpital d'Albertville	19%

Si vous deviez faire face à une urgence pour vous-même ou un proche dans quel établissement de soins iriez-vous?

😊 Principale raison **de se rendre** aux urgences du C.H.A.M

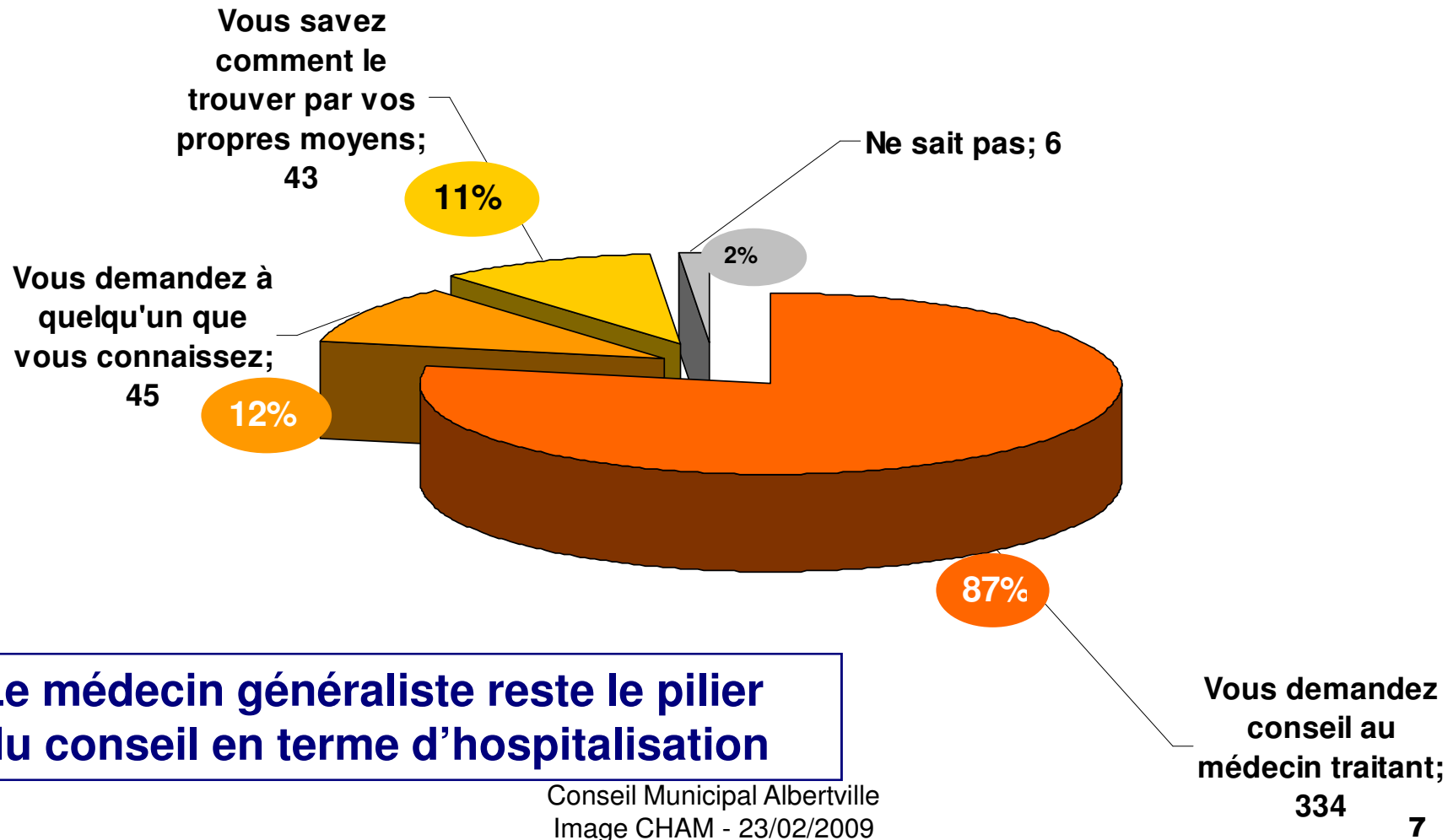
▶ La proximité

☹ Principale raison **de ne pas se rendre** aux urgences du C.H.A.M

▶ Le manque de spécialisations

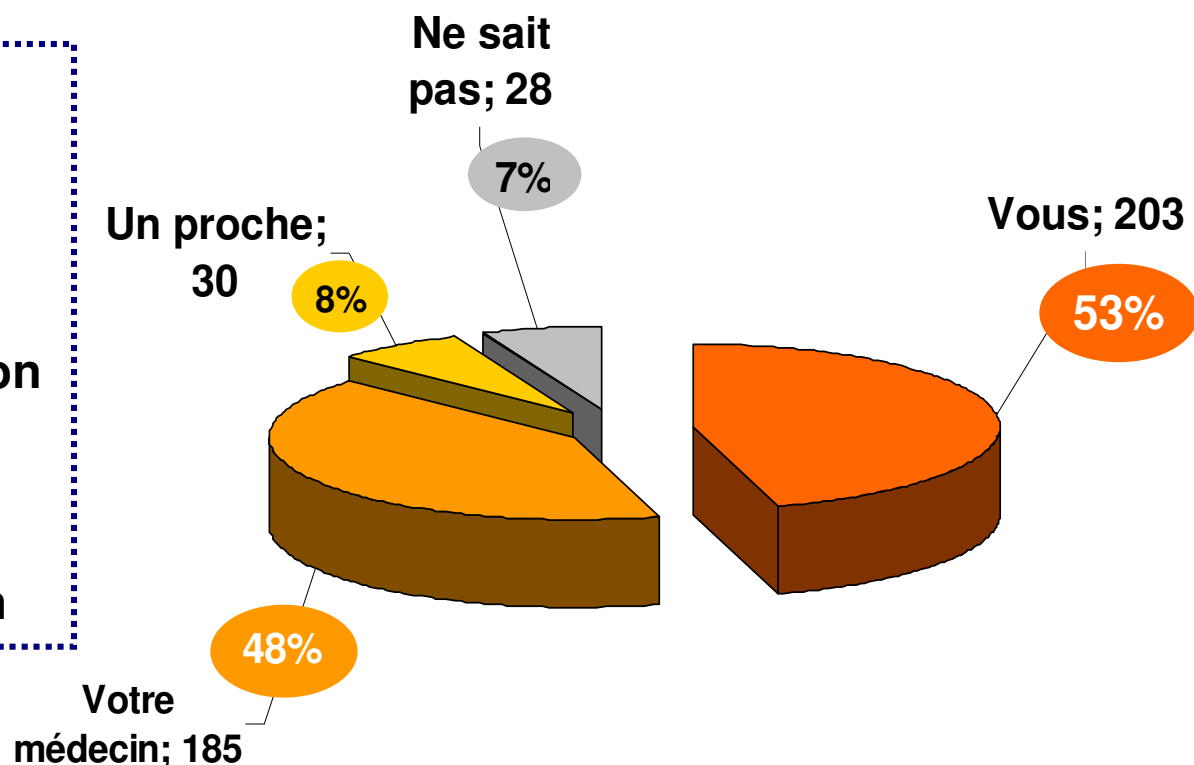
« Mon orientation vers un établissement dépend de la gravité du problème. Si c'est de la bobologie, je vais à l'hôpital de Bourg St Maurice, voire à l'hôpital de Moûtiers. Si c'est plus grave, je me dirige directement vers l'hôpital de Chambéry, voire de Grenoble. »

Votre médecin traitant vous demande de prendre rendez-vous avec un spécialiste, que faites-vous?



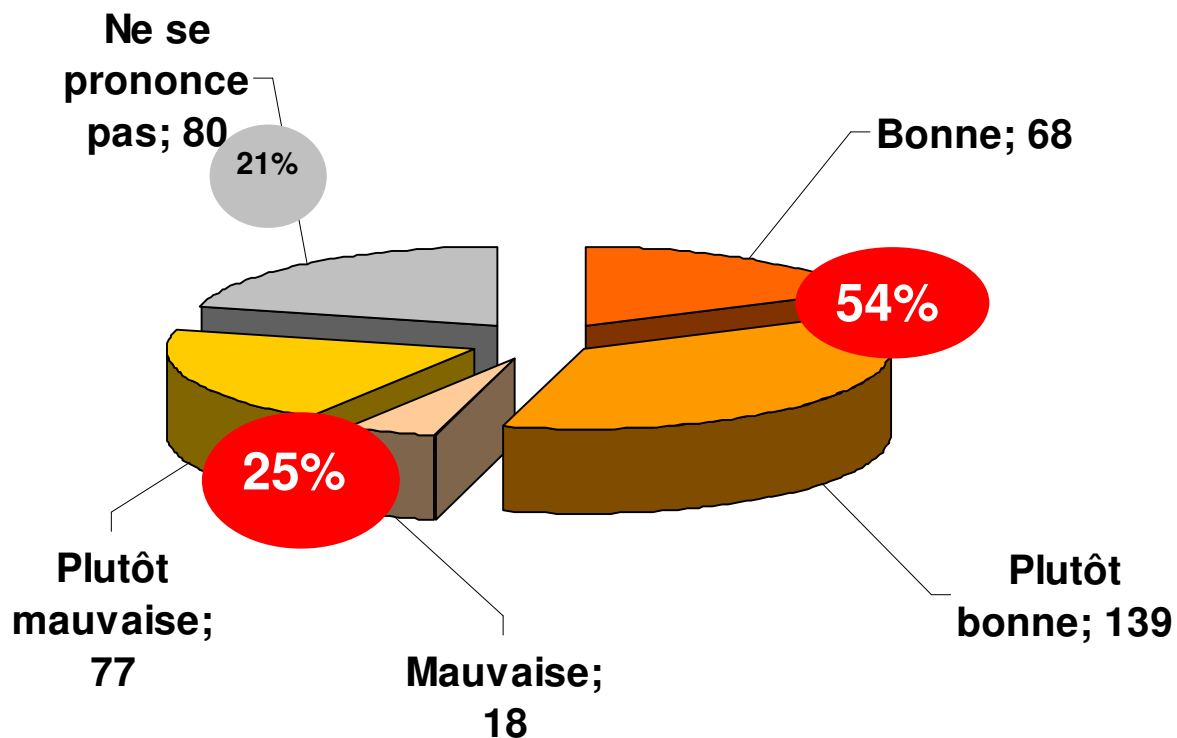
Si vous ou l'un de vos proches a besoin d'être hospitalisé, qui décidera du lieu de l'hospitalisation?

- ▶ **53%** des personnes **décident elles-mêmes**
- ▶ **48%** font intervenir le **médecin** dans leur décision
- ▶ **8%** font intervenir un **proche** dans leur décision



Quelle image générale avez-vous du C.H.A.M?

- ▶ **54% : image bonne voire plutôt bonne**
- ▶ **25% : image plutôt mauvaise, voire mauvaise**
- ▶ **21% ne se prononcent pas**



Quelle image générale avez-vous du C.H.A.M?

☺ Image majoritairement **bonne** du C.H.A.M

▶ à la connaissance réelle

« J'ai une image plutôt bonne car j'y suis déjà allée et j'ai été satisfaite. »

▶ à la dimension humaine

*« L'avantage des petites structures, c'est qu'elles sont plus humaines...
mais on sait qu'on y sera bien soigné uniquement pour des
pathologies peu graves. »*

☹ Image **plutôt mauvaise** du C.H.A.M liée

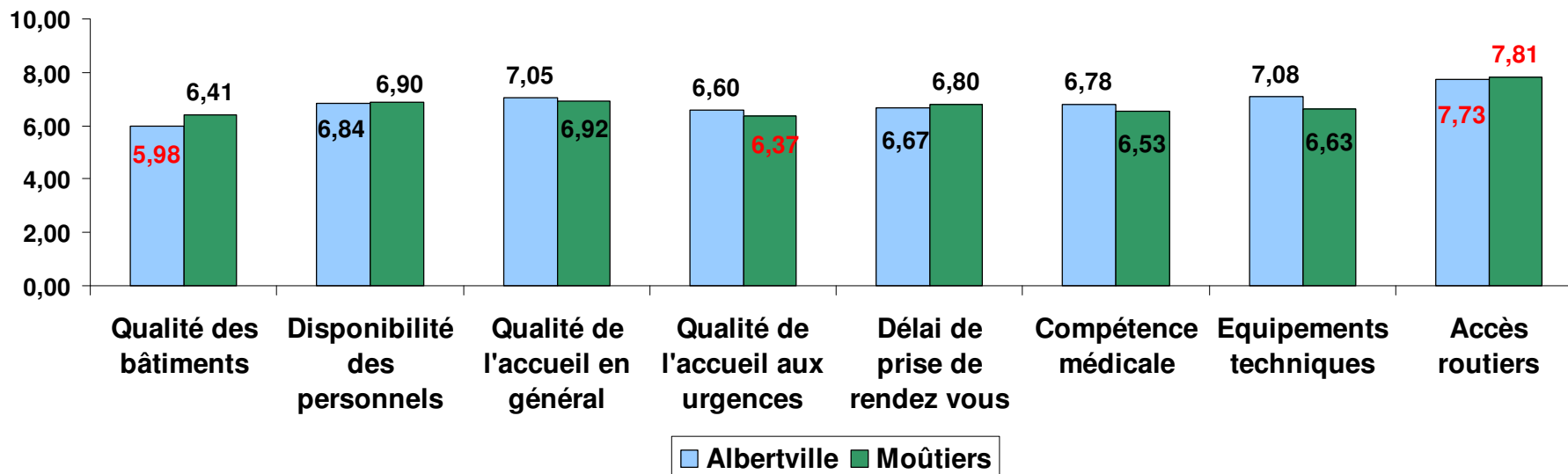
▶ à la taille de l'établissement

▶ aux échos négatifs véhiculés

▶ à une mauvaise expérience

POPULATION

Notation sites d'Albertville et de Moûtiers



Site d'ALBERTVILLE

► Meilleure note : 7,73 : Accès routiers

Qualité de l'accueil

► Moins bonne note: 5,98 : Qualité des bâtiments

Site de MOUTIERS

► Meilleure note : 7,81 :

Accès routiers

Disponibilité du personnel

► Moins bonne note: 6,37 :

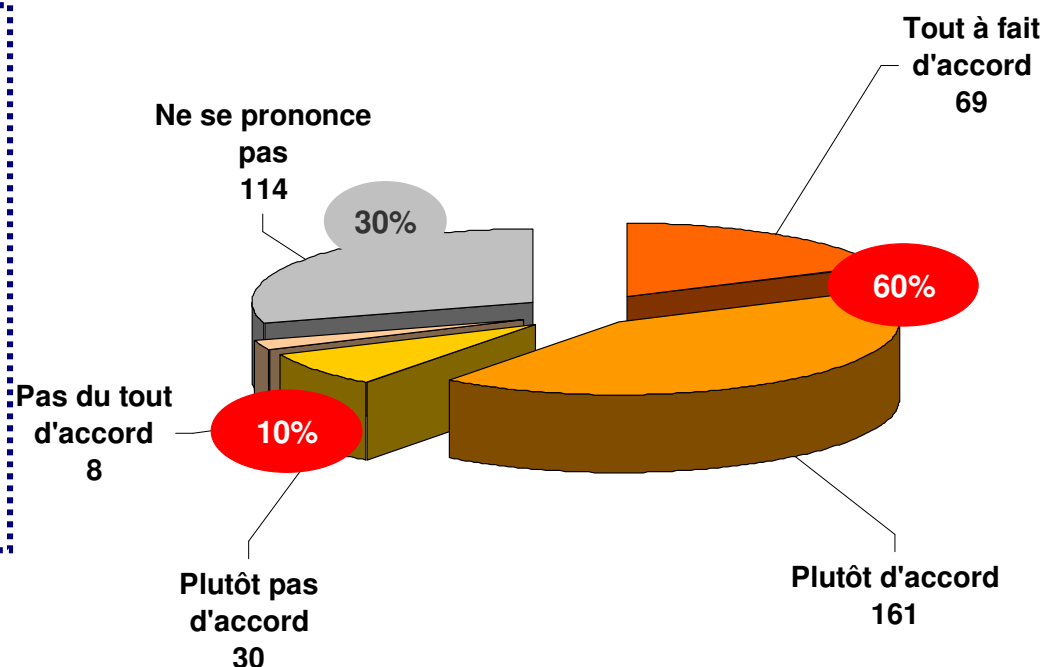
Qualité de l'accueil aux urgences

Diriez-vous que le C.H.A.M doit améliorer ses urgences?

► **60% : Besoin d'améliorer les urgences**

► **10% : Pas besoin d'améliorer les urgences**

► **30% ne se prononcent pas**



« Le principal souci des urgences est le temps de prises en charge. Les délais d'attente sont excessivement longs. »

Etes vous bien informés sur les services offerts par le C.H.A.M?

☺ **28% des personnes interrogées estiment être bien informées sur les services offerts par le C.H.A.M**

☹ **60% des personnes interrogées estiment ne pas être suffisamment informées sur les services offerts par le C.H.A.M.**

« L'hôpital d'Albertville ne peut pas être recours. Nous ne savons pas ce qu'ils y font. Ma femme se fait suivre en gynécologie en cabinet de ville sur Albertville. Quand elle a besoin d'une intervention, son gynécologue l'envoie sur Chambéry. Nous ne savons pas si elle pourrait être prise en charge sur l'hôpital d'Albertville, pourtant nous lisons le journal. Je ne crois pas que l'hôpital d'Albertville fasse une plublication 1 ou 2 fois par an pour informer sur ses prestations...

Dans le journal, seuls apparaissent les nouveaux services à leur ouverture, et encore! »

☺ **12% des personnes interrogées ne se prononcent pas**

Connaissez-vous le projet de construction du nouvel hôpital?

	Population	
Opinions favorables	83	33%
<i>Bonne initiative</i>	<i>77</i>	<i>31%</i>
<i>Si c'est à La Bathie</i>	<i>6</i>	<i>2%</i>
Opinions défavorables	72	29%
<i>Eloignement</i>	<i>33</i>	<i>13%</i>
<i>Hôpital Albertville récent, gaspillage</i>	<i>26</i>	<i>10%</i>
<i>Non à la fermeture des hôpitaux de proximité</i>	<i>13</i>	<i>5%</i>
Sans opinion	56	22%
Pensent que ça ne se fera pas	2	1%
Ne se prononcent pas par manque d'informations	37	15%
Personnes connaissant le projet de construction du nouvel hopital	250	100%

SOIT SUR 382 PERSONNES 65%



PROFESSIONNELS DE SANTE

L'agence Anaxagor a interrogé :

▶ 39 médecins (dont 34 généralistes et 5 spécialistes) sur 170

soit **23%** des **médecins** de la zone

▶ 17 IDE sur 70

soit **24%** des **IDE** de la zone

▶ 26 kinésithérapeutes sur 98

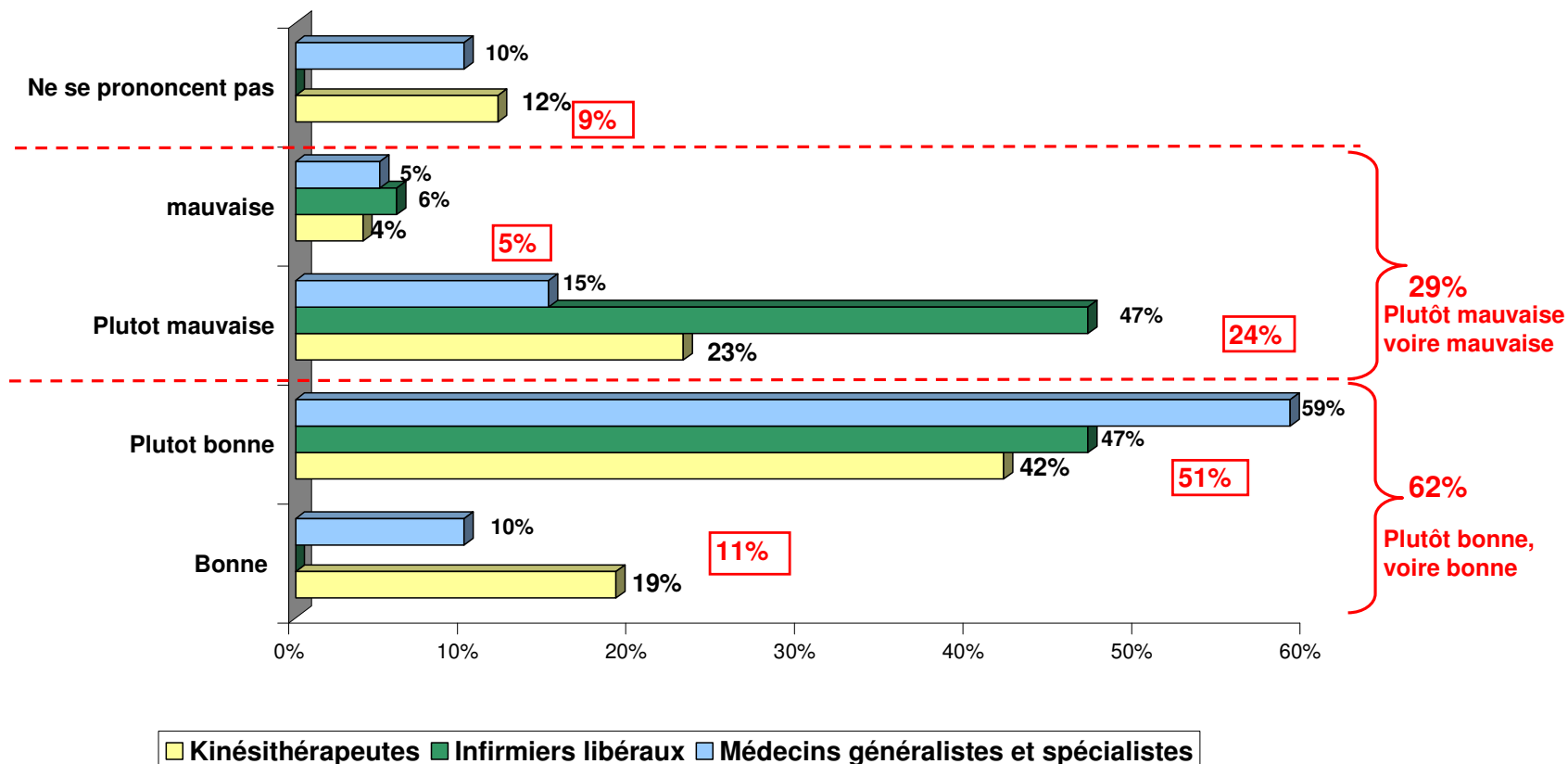
soit **26%** des **kinésithérapeutes** de la zone

▶ 11 entretiens de personnes ressources

▶ **SOIT 82 ENQUETES AUPRES DES PROFESSIONNELS DE SANTE et 11 ENTRETIENS AUPRES DE PERSONNES RESSOURCES**

PROFESSIONNELS DE SANTE

Quelle image générale avez-vous du C.H.A.M?

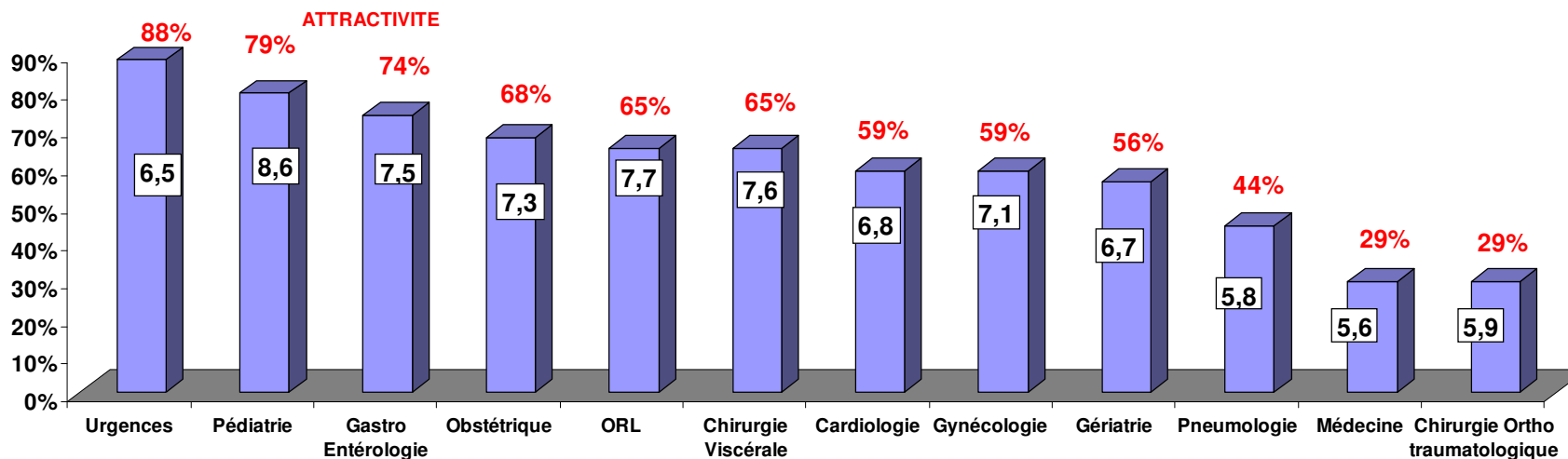


😊 **62%** des professionnels de santé interrogés ont une image **plutôt bonne, voire bonne** du C.H.A.M

😞 **29%** des professionnels de santé interrogés ont une image **plutôt mauvaise, voire mauvaise** du C.H.A.M

PROFESSIONNELS DE SANTE

% des médecins orientant leurs patients vers le C.H.A.M selon les services et moyenne des notes attribuées à chaque service



ATTRACTIVITE

☺ **URGENCES** : 88% des médecins orientent leurs patients vers le C.H.A.M.

☹ **CHIRURGIE ORTHO TRAUMATOLOGIQUE** : 29% des médecins orientent leurs patients vers le C.H.A.M.

NOTATION

☺ **PEDIATRIE** : 8,6/10 ; **ORL** : 7,7/10 ; **GASTRO-ENTEROLOGIE** : 7,5/10

☹ **MEDECINE** : 5,6/10 ; **PNEUMOLOGIE** : 5,8/10 ; **CHIRURGIE ORTHO-TRAUMATOLOGIQUE** : 5,9/10

PROFESSIONNELS DE SANTE

Notation des éléments de prise en charge : Site d'ALBERTVILLE

NOTE SUR 10 ALBERTVILLE	Les accès routiers	Les équipements techniques	La disponibilité du personnel	La qualité de l'accueil en général	La compétence médicale	Le délai d'obtention d'un rendez vous	La qualité de l'accueil aux urgences	La qualité des bâtiments
Médecins généralistes ou spécialistes	7,3	6,8	6,1	6,1	6,1	5,4	5,5	5,6
Infirmiers	6,2	6,0	6,0	5,6	5,6	5,8	4,0	4,1
Kinésithérapeutes	8,4	7,3	7,5	7,3	7,2	7,2	6,3	5,7
MOYENNE PROFESSIONNELS DE SANTE POUR LE SITE D'ALBERTVILLE	7,3	6,7	6,5	6,3	6,3	6,1	5,3	5,1

HOPITAL ALBERTVILLE

☺ **Accès routiers : 7,3/10, Equipements techniques : 6,7/10, Disponibilité personnel : 6,5/10**

☹ **Qualité des bâtiments : 5,1/10, Qualité de l'accueil aux urgences : 5,3 /10, Délai d'obtention d'un rendez-vous : 6,1/10**

PROFESSIONNELS DE SANTE

Notation des éléments de prise en charge : Site de MOUTIERS

NOTE SUR 10 MOUTIERS	La disponibilité du personnel	La qualité de l'accueil en général	Les accès routiers	La compétence médicale	La qualité des bâtiments	Les équipements techniques	Le délai d'obtention d'un rendez- vous	La qualité de l'accueil aux urgences
Médecins généralistes ou spécialistes	6,8	6,7	6,9	6,3	6,4	5,3	5,8	5,8
Infirmiers	8,0	8,0	7,0	7,0	7,0	6,5	sr	5,0
Kinésithérapeutes	7,8	7,0	7,6	6,4	6,4	6,3	6,0	6,6
MOYENNE PROFESSIONNELS DE SANTE POUR LE SITE DE <u>MOUTIERS</u>	7,5	7,2	7,2	6,6	6,6	6,0	5,9	5,8

HOPITAL DE MOUTIERS

☺ **Disponibilité du personnel : 7,5/10, Qualité de l'accueil général : 7,2/10,
Accès routiers : 7,2 / 10**

☹ **Qualité de l'accueil aux urgences : 5,8/10,
Délai d'obtention d'un rendez-vous : 5,9/10, Equipements techniques : 6 / 10**

Quelles sont les principales forces et faiblesses des hôpitaux d'Albertville et de Moutiers?

	ALBERTVILLE	MOUTIERS
😊 FORCES	Proximité et situation géographique	Historique affectif : Existence depuis...
	Compétence de certains services	Proximité et situation géographique
		Soins de Suite et Réadaptation
☹ FAIBLESSES	Locaux	Compétence et disponibilité
	Compétence et disponibilité	Manque de spécialités
	Manque de spécialités	

Avis sur le projet de construction du nouvel hôpital

Professionnels de santé		
Sans opinion	26	32%
Opinions favorables	25	30%
Dubitatifs	21	26%
Opinions défavorables	10	12%
Ensemble des professionnels de santé	82	100%

LOCAUX

Les locaux du Centre Hospitalier d'ALBERTVILLE

De prime à bord, les **images données par l'établissement, le desservent.**

- ▶ Problématique de parking
- ▶ Accès dans les services → Très déficitaire d'image notamment au niveau des couloirs avec l'« arrachage » des mains courantes.

Un couloir :

- ▶ Lieu de passage stratégique, lieux de circulation de l'ensemble des usagers qu'ils soient patients, visiteurs, personnel.
- ▶ « influence » l'image indépendamment de tous critères de soins mais critères que tout à chacun puisse estimer.

Autres éléments s'ajoutant au déficit d'image :

- ▶ une **signalétique parfois très obsolète** voire « artisanale »,
- ▶ des **chaises d'attente parfois très anciennes**
- ▶ un **manque d'harmonie.**

En fonction du service où l'on se rend : Image variable

- Image différente des services : **Services venant d'être refaits avec ceux non refaits.**



Les locaux du Centre Hospitalier de MOUTIERS

De prime à bord, les **images données par l'établissement sont correctes.**

- ▶ Problématique des places réservées handicapées
- ▶ Problématique de l'absence de dépose minute

Autres éléments s'ajoutant au déficit d'image :

- ▶ une **signalétique parfois absente** voire « artisanale »,
- ▶ un **accueil famille peu praticable**
- ▶ un **manque d'harmonie.**



PATIENTS

L'agence Anaxagor a interrogé :

- ▶ 40 patients hospitalisés en court séjour en service MCO (dont 30 à Albertville et 10 à Moûtiers)
- ▶ 20 patients venus dans le cadre de consultations externes (dont 10 à Albertville et 10 à Moûtiers)
- ▶ 20 patients étant passés par les urgences (dont 10 à Albertville et 10 à Moûtiers)
- ▶ **SOIT 80 entretiens individuels de PATIENTS**

PATIENTS

Notation des éléments ayant trait à l'accueil du patient

NOTE SUR 10	La signalétique extérieure	La prise en charge administrative	La qualité de l'accueil à l'arrivée dans l'établissement	L'hygiène et la propreté des locaux	La signalétique intérieure	Le parking	Les locaux
MOYENNE ALBERTVILLE	8,0	7,0	6,9	6,4	6,2	4,7	4,6
MOYENNE MOUTIERS	7,7	7,0	6,8	6,6	6,2	4,2	7,0

CH ALBERTVILLE :

☺ Signalétique extérieure : 8/10, Prise en charge administrative 7/10

☹ Locaux : 4,6/10, Parking : 4,7/10

« J'avais une chambre double dont l'état était déplorable. »

« Les chambres sont très défraichies. »

CH MOUTIERS :

☺ Signalétique extérieure : 7,7/10, Locaux 7/10

☹ Parking : 4,2/10 , Signalétique intérieure : 6,2/10

PATIENTS

Notation des éléments ayant trait à la prise en charge du patient

NOTE SUR 10	La prise en compte de la douleur	L'accueil et la prise en charge soignante	La clarté des informations données par l'équipe soignante	L'écoute et la disponibilité de l'équipe soignante	La clarté des informations données par les médecins	L'écoute et la disponibilité des médecins	Le temps d'attente en salle d'attente
MOYENNE ALBERTVILLE	7,5	7,0	6,4	6,3	5,8	5,3	5,1
MOYENNE MOUTIERS	7,4	6,9	6,3	6,2	5,6	5,4	6,6

CH ALBERTVILLE :

☺ **Prise en compte de la douleur : 7,5/10, Accueil et prise en charge soignante 7/10**

☹ **Temps d'attente en salle d'attente 5,1/10, Ecoute et disponibilité des médecins : 5,3/10**

CH MOUTIERS :

☺ **Prise en compte de la douleur : 7,4/10, Accueil et prise en charge soignante 6,9/10**

☹ **Ecoute et disponibilité des médecins : 5,4/10, Clarté des informations données par les médecins 5,6/10**

Quelle image garderez-vous du C.H.A.M?

☺ **SITE ALBERTVILLE : Image bonne voire plutôt bonne pour 66% des patients interrogés**

☺ **SITE MOUTIERS : Image bonne voire plutôt bonne pour 67% des patients interrogés**

▶ **66% des patients interrogés ont une image plutôt bonne, voire bonne du C.H.A.M.**

Si l'un de vos proches devait être hospitalisé, lui recommanderiez-vous le C.H.A.M?

☺ **SITE ALBERTVILLE : Recommandation du C.H.A.M pour 76% des patients interrogés**

☺ **SITE MOUTIERS : Recommandation du C.H.A.M pour 73% des patients interrogés**

▶ 75% des patients interrogés recommanderaient le C.H.A.M.

« Je recommanderais le C.H.A.M. mais sous réserve de la gravité de la pathologie. »

Avez-vous eu une information sur les motifs de votre attente aux urgences?

- ☹ **SITE ALBERTVILLE : Pas d'informations sur les motifs de l'attente aux urgences pour 60% des patients interrogés**

- ☹ **SITE MOUTIERS : Pas d'informations sur les motifs de l'attente aux urgences pour 60% des patients interrogés**

- ▶ **60% des patients interrogés n'ont pas eu d'information sur les motifs de l'attente aux urgences**



PERSONNELS

Une enquête écrite a été distribuée à l'ensemble du personnel. Ont répondu :

- ▶ **35 médicaux**, soit 43% de l'ensemble des médicaux ont répondu à l'enquête
- ▶ **188 soignants et médico techniques**, soit 25% de l'ensemble des soignants et médico techniques ont répondu à l'enquête
- ▶ **60 administratifs et autres** , soit 50% de l'ensemble des administratifs et autres ont répondu à l'enquête
- ▶ **27 techniques et logistiques**, soit 32% de l'ensemble des techniques et logistiques ont répondu à l'enquête

- ▶ **SOIT 310 enquêtes de personnels sur 1 028 enquêtes distribuées, soit 30% de réponses**

Quelle image générale avez-vous du C.H.A.M?

Image bonne, voire plutôt bonne pour :

- ☺ **71%** des médicaux ayant répondu à l'enquête
 - ☹ **45%** des soignants et médico techniques ayant répondu à l'enquête
 - ☹ **44%** des techniques et logistiques ayant répondu à l'enquête
 - ☹ **42%** des administratifs et autres ayant répondu à l'enquête,
- Pour 47% des personnels ayant répondu à l'enquête, l'image est plutôt bonne, voire bonne**

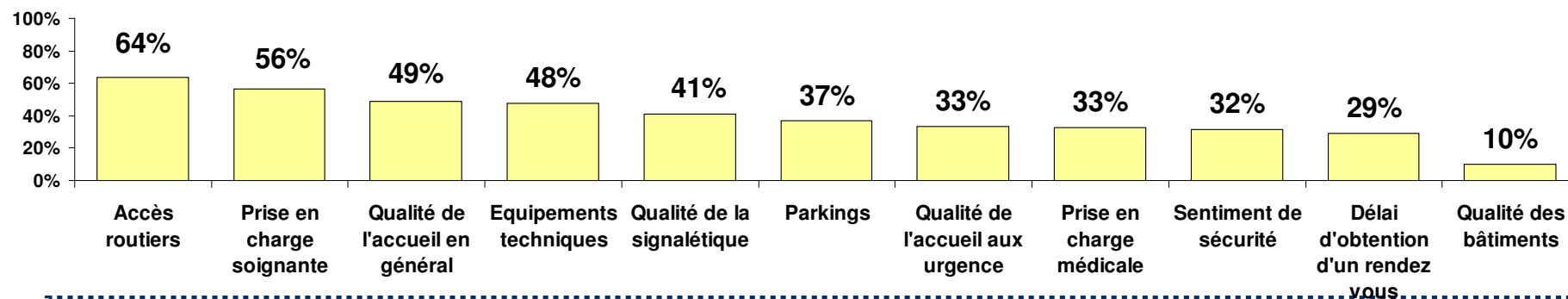
Quels sont les hôpitaux ou cliniques pour lesquels vous avez une meilleure image du C.H.A.M?

Hôpitaux et cliniques ayant une meilleure image que le C.H.A.M	Hôpital de Chambéry		Hôpital de Grenoble		Hôpital Annecy		Clinique Cléret	
	En nb	En %	En nb	En %	En nb	En %	En nb	En %
Médicaux	18	51%	2	6%	6	17%	1	3%
Soignants et Médico techniques	54	29%	37	20%	21	11%	18	10%
Administratifs et autres	17	28%	8	13%	8	13%	8	13%
Techniques et logistiques	4	15%	3	11%	4	15%	3	11%
Ensemble des personnels	93	30%	50	16%	39	13%	30	10%

- ▶ **30%** des personnels interrogés ont une meilleure image du **CH de Chambéry**
- ▶ **16%** des personnels interrogés ont une meilleure image du **CH de Grenoble**
- ▶ **13%** des personnels interrogés ont une meilleure image du **CH d'Annecy**
- ▶ **10%** des personnels interrogés ont une meilleure image de la **clinique Cléret**

Appréciations sur les différents éléments d'accueil et de prise en charge du patient : Hôpital d'Albertville

Récapitulatif "Plutôt bon, voir bon" : ALBERTVILLE



☺ **Accès routiers : 64% de satisfaction**

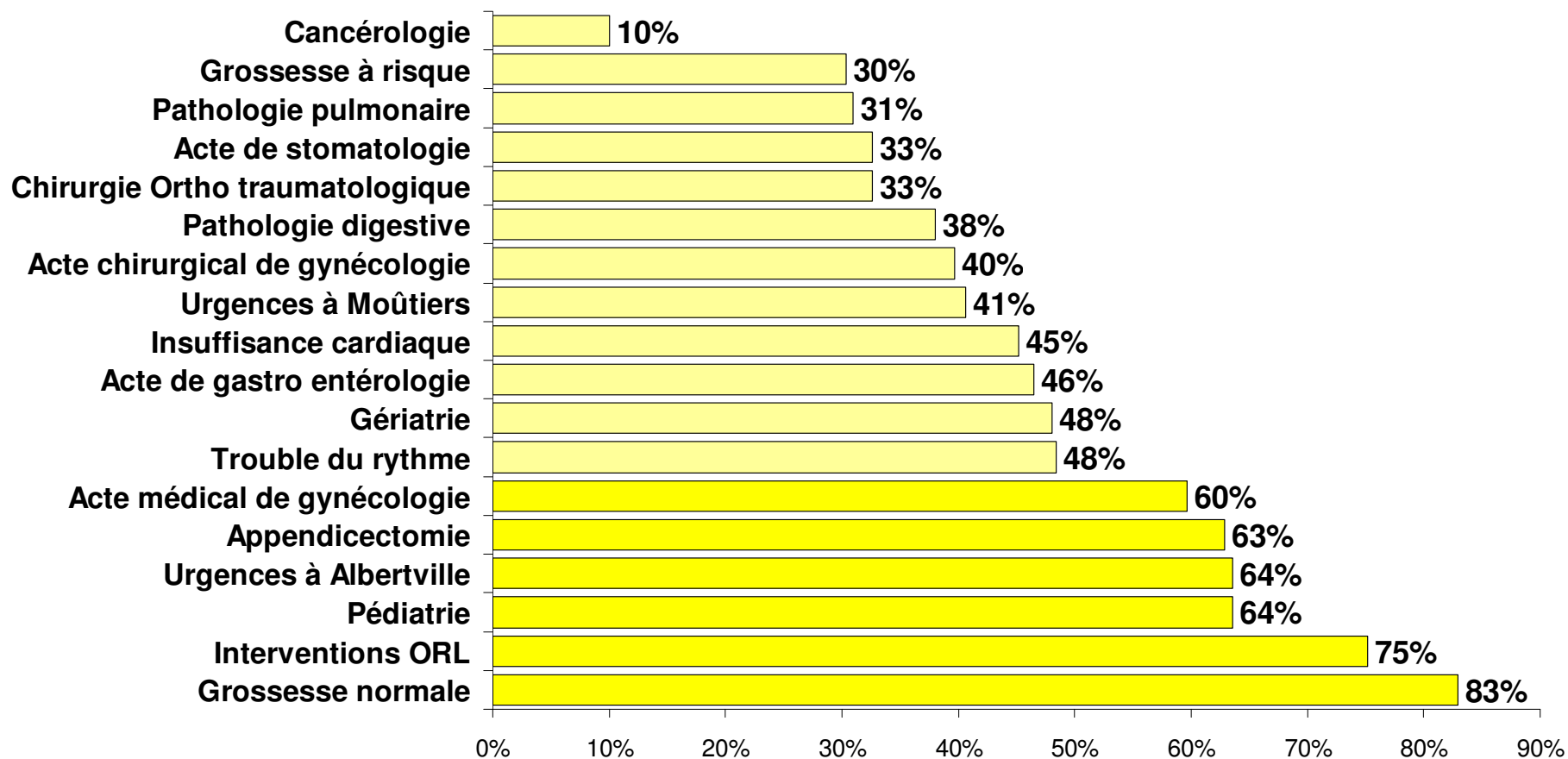
56 % pour la prise en charge soignante

☹ **Qualité des bâtiments : 10% de satisfaction**

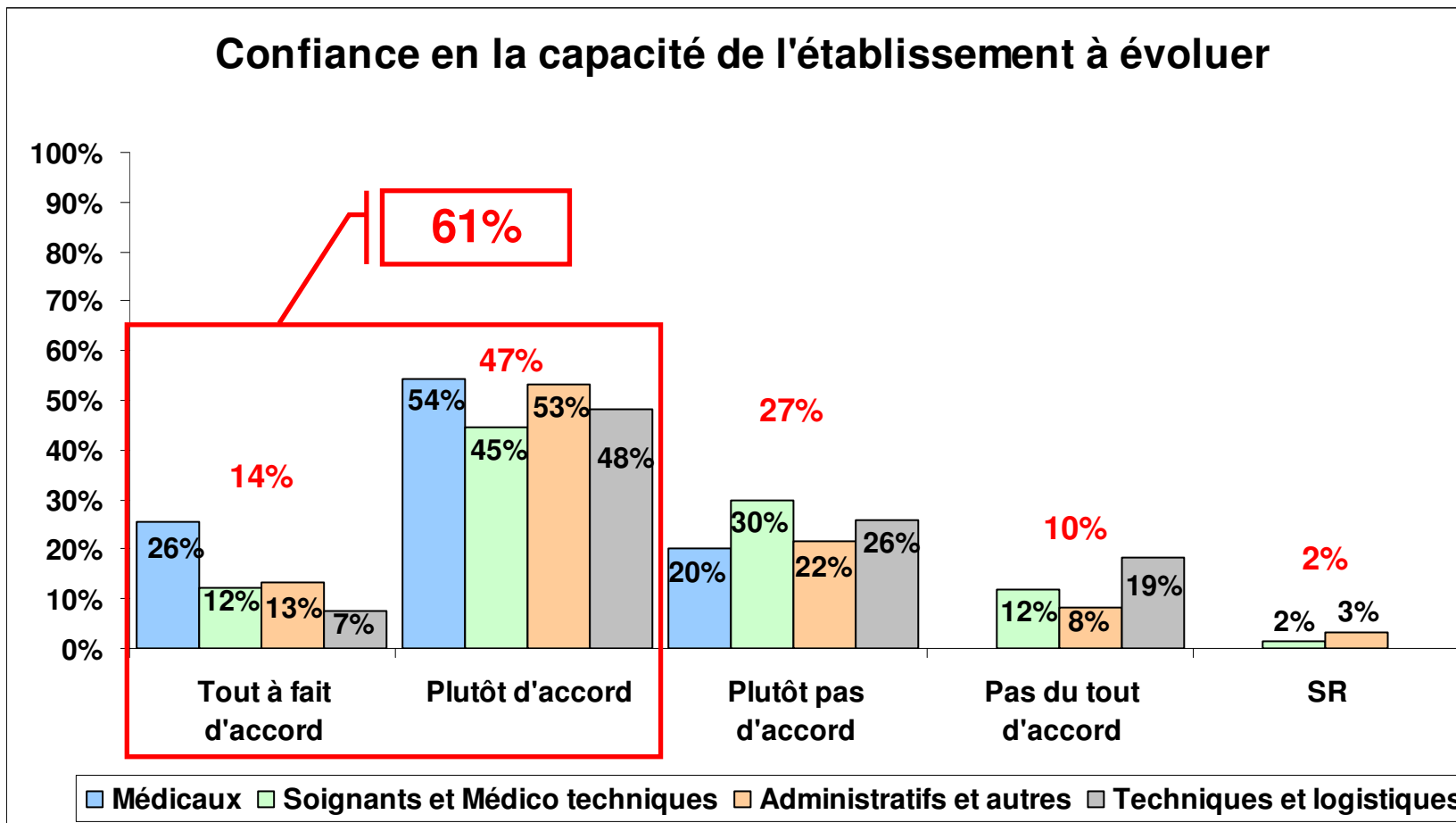
29 % délai d'obtention d'un rendez-vous

Si l'on vous demande un conseil, ou pour vous-même, iriez-vous au Centre Hospitalier pour :

Réponses positives pour l'ensemble des personnels

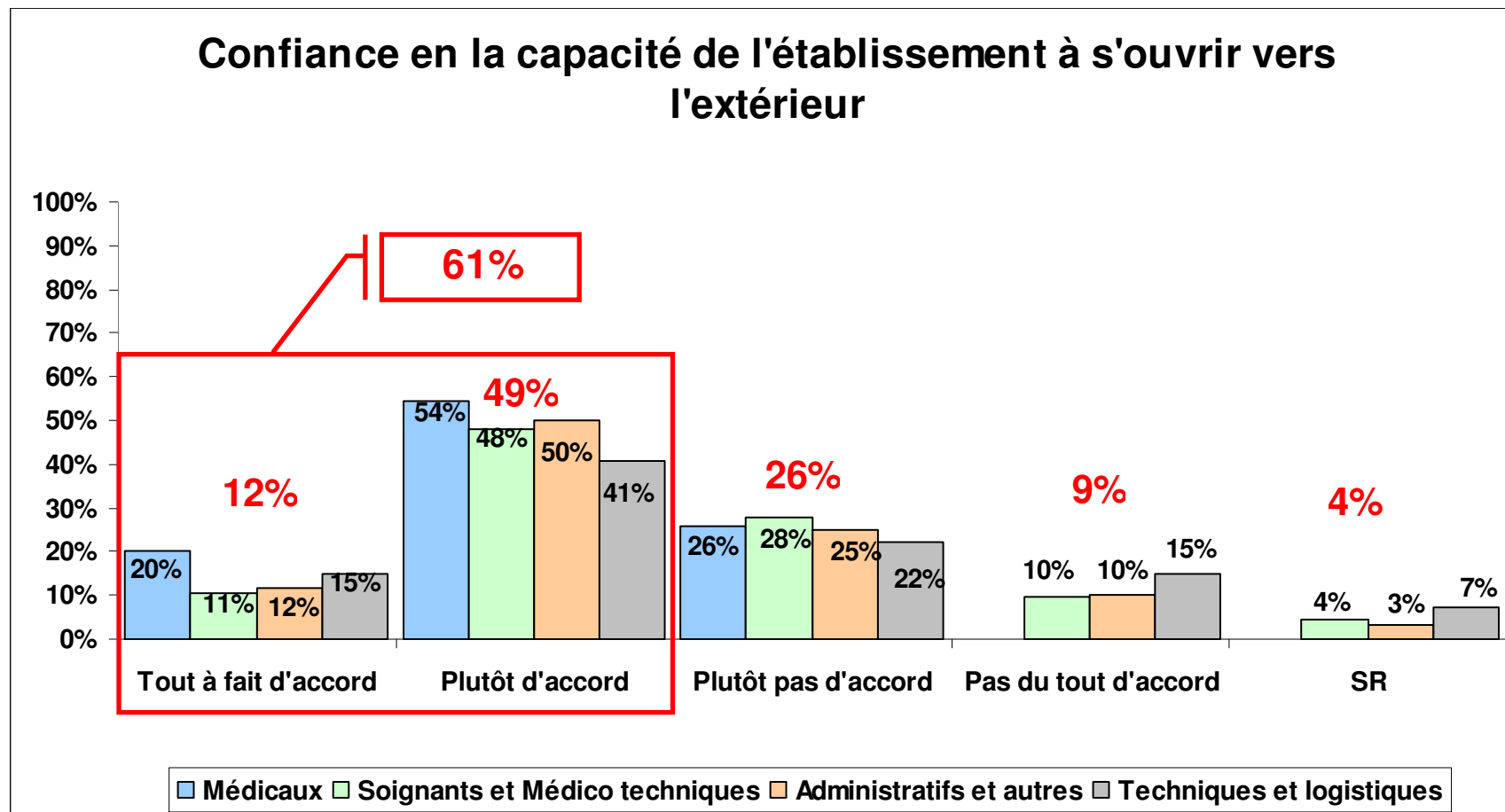


Etes vous d'accord avec cette affirmation : « J'ai confiance en la capacité de l'établissement à évoluer. »



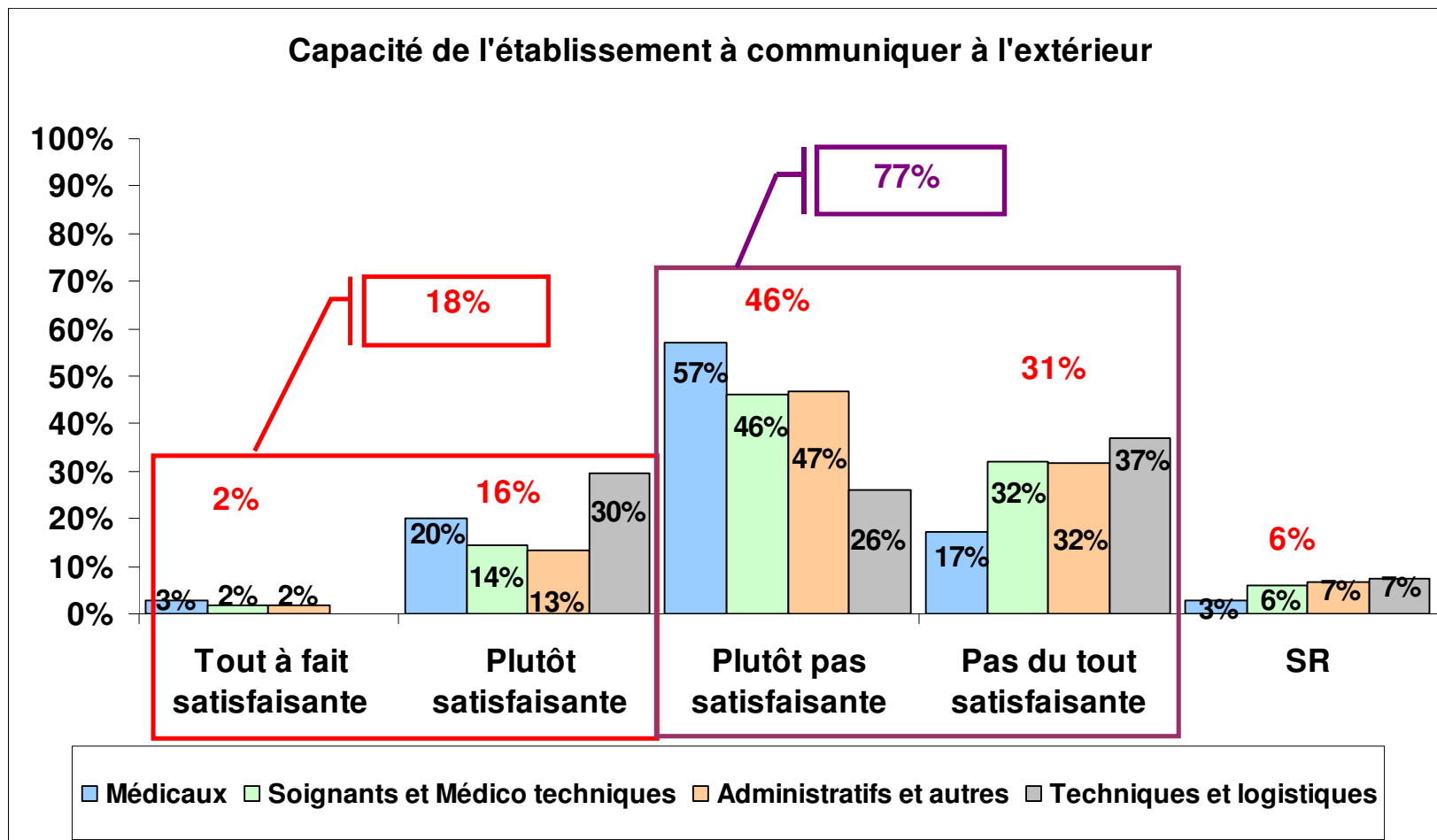
😊 **61%** des personnels ayant répondu à l'enquête sont **plutôt d'accord ou tout à fait d'accord** concernant la **capacité de l'établissement à évoluer**

Etes vous d'accord avec cette affirmation : « J'ai confiance en la capacité de l'établissement à s'ouvrir vers l'extérieur. »



😊 **61%** des personnels ayant répondu à l'enquête sont **plutôt d'accord ou tout à fait d'accord** concernant la **capacité de l'établissement à s'ouvrir vers l'extérieur**

Etes vous d'accord avec cette affirmation : « Capacité de l'établissement à communiquer à l'extérieur. »



☹ **77%** des personnels ayant répondu à l'enquête ne sont **plutôt pas satisfaits ou pas du tout satisfaits** de la communication de l'établissement à l'extérieur.

Quelle image générale avez-vous du Centre Hospitalier

Albertville / Moutiers

IMAGE "S"	Plutôt bonne/ Bonne			
	En nb	Panel	En %	
Médecins CHAM	25	35	71%	1er
Médecins généralistes et spécialistes	27	39	69%	2ème
Patients	53	80	66%	3ème
Kinésithérapeutes	16	26	62%	4ème
Population	207	382	54%	5ème
Infirmiers libéraux	8	17	47%	6ème
Soignants et Médico techniques	85	188	45%	7ème
Techniques et logistiques	12	27	44%	8ème
Administratifs et autres	25	60	42%	9ème
Ensemble des cibles	458	854	54%	

Globalement : CHAM → 10,8/20

MAIS

- ▶ Pas une image mais des images
- ▶ Existence d'une différence entre l'image interne et l'image externe

Centre Hospitalier d' Albertville / Moutiers

CHAM souffre :

- ▶ Déficit d'image fondé sur des histoires anciennes → Absence d'action de communication correctrice
- ▶ Déficit d'image véhiculé par le personnel notamment vis-à-vis de la prise en charge médicale
- ▶ Du contexte de plus en plus concurrentiel du secteur de la santé (T2A)
- ▶ Du manque de relation avec les médecins généralistes et les médecins spécialistes .

Aujourd'hui : Challenge à relever pour le CHAM :

- ▶ L'amélioration de son offre de soins, de l'image de certains services et de ses locaux

MAIS AUSSI ET SURTOUT

- ▶ La mise en œuvre d'une politique d'amélioration de « ses » images

Résultat de l'étude :

Cibler la politique d'amélioration de l'image à travers ses différentes cibles et en fonction des publics que l'on va atteindre.

Pour le personnel :

- ▶ Re-donner la confiance, re-valoriser leur « entreprise »
- ▶ Re-donner la confiance par rapport à la prise en charge médicale
- ▶ Développer la connaissance par une dynamique de projets

Pour les professionnels de santé :

- ▶ Améliorer la relation, redonner la confiance
- ▶ Améliorer la connaissance.

Pour la population et les patients :

- ▶ Améliorer les urgences et développer l'offre de soins.

Attention à ne pas délaissier le CH de Moûtiers :

- ▶ **Contexte difficile** pour le personnel
- ▶ **Hôpital existant depuis 1866 ; affectif important**
- ▶ **Image véhiculée moins bonne**
- ▶ **Etanchéité des personnels :**
 - **Le personnel de Moûtiers connaît le CH de Moûtiers et celui d'Albertville**
 - **Le personnel d'Albertville ne connaît que très peu le CH Moûtiers**