



**RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION SUR LE COURS :
«LE CIRCUIT DE LA FACTURATION AU PATIENT ET DE LA
SECURITE SOCIALE A L'HOPITAL » DISPENSEE LE 14/05/2012**

OBJECTIF & METHODE

Cours dispensé et évalué : **Le circuit de la facturation au patient et de la sécurité sociale à l'hôpital.**

Modalité : cours par visioconférence depuis le CHU d'Angers le 14/05/2012 de 14h30 à 16h

L'enquête de satisfaction a été lancée afin d'évaluer le niveau de prestation proposé.

Le lien vers l'e-questionnaire (enquête électronique rédigée par le Point de Contact Interrégional CeNGEPS de la DIRC Grand-Ouest), a été envoyé par courriel le 14/05/2012 au soir à l'ensemble des participants.

QUESTIONNAIRE

Préambule : Ce cours avait pour objectif d'aborder le circuit général non spécifique à la recherche afin d'acquérir des connaissances de base

Nom / Prénom
Fonction :

Quelles étaient vos attentes en participant à ce cours ?

				Commentaires
Votre satisfaction globale				
Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Non satisfait	
L'acquisition personnelle				
Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Non satisfait	
La présentation : réponses aux questions, illustrations pratiques, durée				
Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Non satisfait	
Le support : documents remis				
Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Non satisfait	
Mode par visioconférence				
Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Non satisfait	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Participerez-vous à nouveau à un enseignement par visioconférence si le thème vous intéresse ?				
oui		non		Pourquoi :
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		

Pensez-vous qu'à l'issue de cet enseignement :

	Oui	Non	Pourquoi
Nous avons répondu à vos propres attentes			
Vous pourrez réutiliser ce que vous avez appris			
Quel (s) autre (s) sujet (s) souhaiteriez-vous aborder à l'occasion d'un cours par visioconférence d'1h a 2h			

RESULTATS

Descriptif de la population répondante

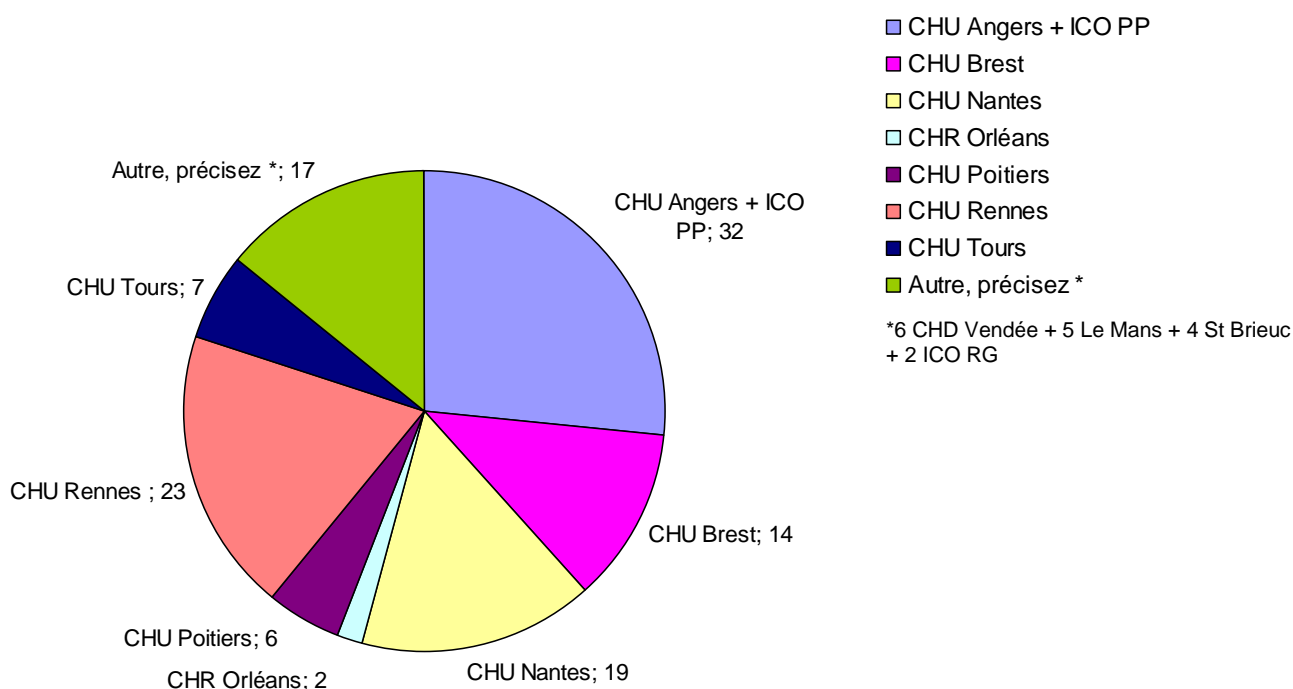
120 personnes de l'interrégion ont suivi ce cours. Parmi elles, 36 ont déclaré avoir une fonction CeNGEPS (29 TEC, 3 Agents Administratifs, 4 Référénts). Ainsi, 59 % des TEC CeNGEPS de l'interrégion ont assisté à cette formation (49 personnes ont une mission TEC CeNGEPS en Mai 2012).

Parmi les 84 autres personnes, la majorité avait une fonction de TEC/IRC non CeNGEPS. Les autres métiers également représentés étaient : responsable CRB/CIC, médecin, ingénieur qualité, chef de projet, TIM, Pharmacien, contrôleur de gestion.

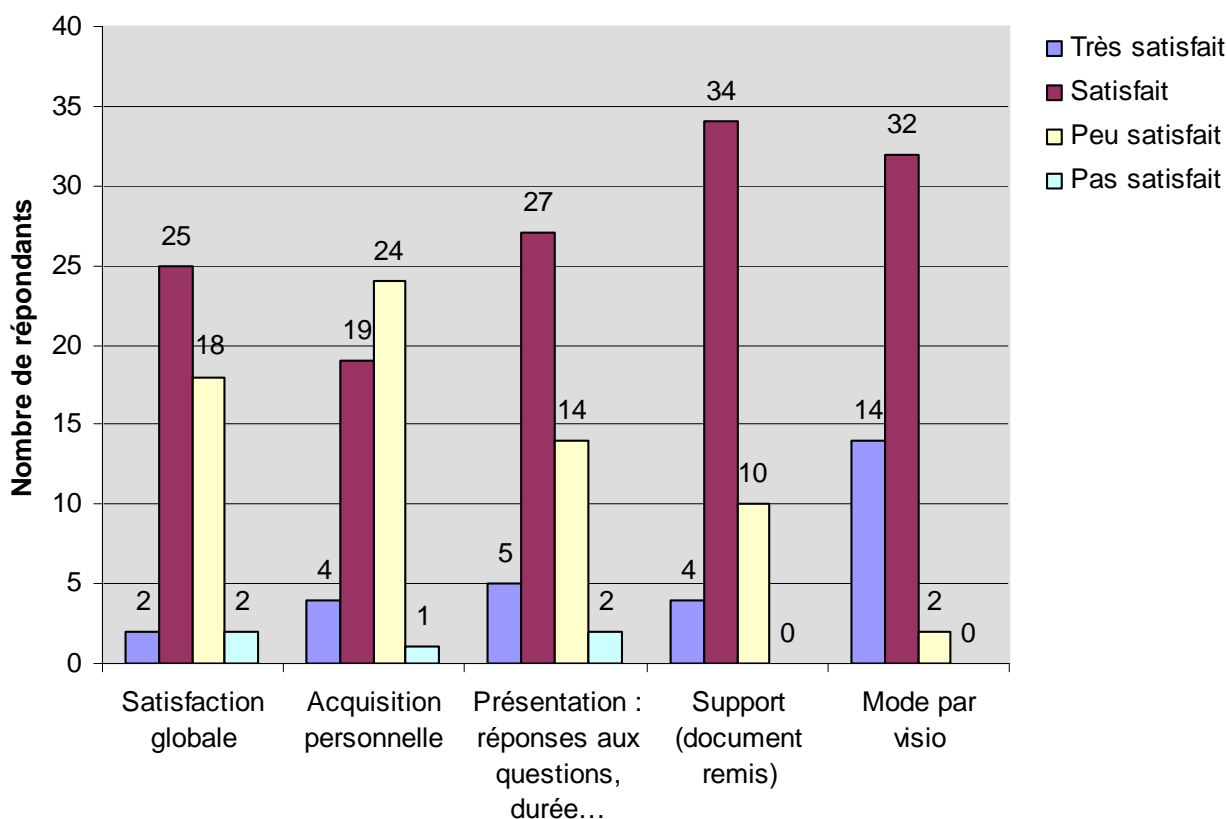
49 personnes ont répondu à l'enquête, soit un taux de participation de 41 %.

51 % des répondants ont une fonction de TEC/IRC, l'autre moitié représente les différentes fonctions citées ci-dessus.

Répartition du nombre de participants au cours



Répartition, par item, du niveau de satisfaction des personnes ayant répondu à l'enquête de satisfaction



55% des répondants déclarent avoir été globalement satisfaits ou très satisfaits. Le cours a posé les bases et ouvert une fenêtre sur les interrogations concernant la facturation dans les essais cliniques. Les répondants peu ou pas satisfaits regrettent l'approche générale et auraient souhaité que le cours aborde le circuit de la facturation dans le cadre de la recherche clinique.

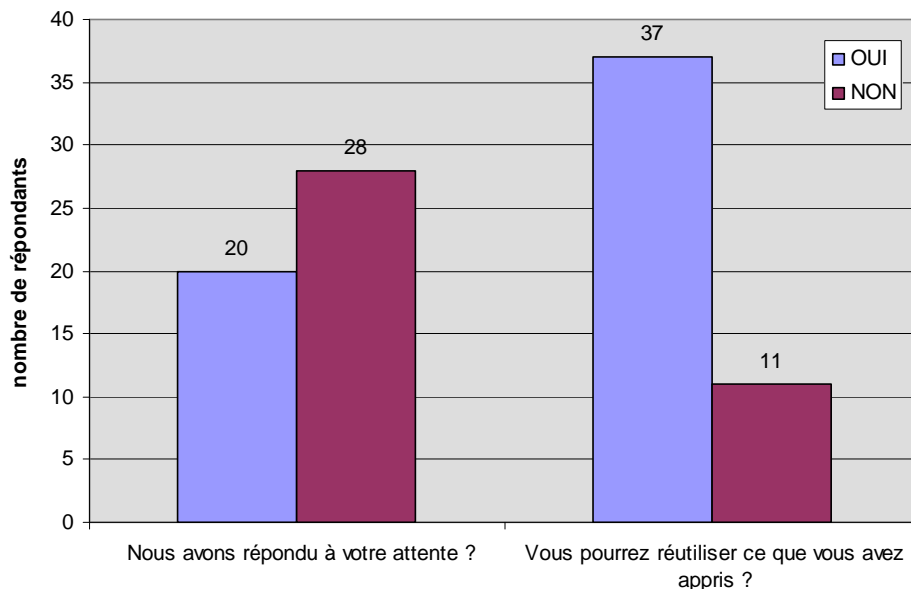
Le mode par visioconférence a satisfait 95% des répondants. Ils reconnaissent que cela permet d'éviter les déplacements et d'échanger facilement avec les autres centres hospitaliers. Quelques remarques pointent le manque de visibilité à l'écran et le diaporama transmis avant le cours légèrement différent de celui présenté.

Le diaporama de présentation final sera mis en ligne sur le site Internet de la DiRC Grand Ouest.

100% des répondants indiquent qu'ils participeront à nouveau à un enseignement par visioconférence si le sujet les intéresse.

Conclusion

Conclusion des répondants :
A l'issue de cet enseignement :



Le décalage entre les attentes des apprenants et le contenu du cours a créé une insatisfaction. Bien que le sujet du cours ait été précisé à l'avance, les réponses à ce questionnaire indiquent que le message d'annonce du cours n'a pas été compris et méritait d'être clarifié.

Il faut préciser que l'email d'invitation à ce cours envoyé le 8 Mars 2012 précisait :

« **Thème : Le circuit de la facturation au patient et de la sécurité sociale à l'hôpital**

Modalité : par visioconférence (depuis Angers) le lundi 14 mai 2012 de 14h30 à 16h

Ce cours abordera le circuit général afin de vous permettre d'acquérir les connaissances de base. Il pourra par la suite être complété par un cours plus spécifique à la facturation dans le cadre des protocoles de recherche. »

L'enquête montre qu'il y a une forte demande d'échanges de pratiques sur les modalités de facturation des essais cliniques à l'hôpital et sur les modalités d'identification, à tous les niveaux (service d'investigation, bureau des admissions...) des actes réalisés en surcoûts durant l'étude. Il faut cependant prendre en compte les spécificités organisationnelles de chaque établissement et leur niveau d'équipement informatique. Des échanges intra-établissement sur les pratiques locales sont peut-être à mener avant d'envisager une harmonisation interrégionale.

ANNEXE : COMMENTAIRES RECUEILLIS

Quel (s) autre (s) sujet (s) souhaiteriez-vous aborder à l'occasion d'un cours par visioconférence d'1h à 2h?

<i>Facturation en recherche clinique Informatisation, automatisation des protocoles en recherche clinique</i>
<i>- plus de détails sur la façon dont tout cela est organisé : systèmes d'informations, référentiels des actes et services, explication du codage, de la façon dont il est pratiqué, etc... - si possible une réflexion plus poussée sur la façon dont la recherche pourrait ou devrait s'insérer avec les conséquences sur le financement des CHU - l'intervention de quelqu'un plus organisationnel, et connaissant le fonctionnement dans les services cliniques, et pas seulement aux admissions</i>
<i>la facturation dans la recherche clinique</i>
<i>la traçabilité en hospitalisation (projet Calypso ?)</i>
<i>facturation des études cliniques : partages des expériences. Mise à jour sur des points réglementaires : BPC, lois, ...</i>
<i>Facturation aux patients dans le cadre des protocoles de recherche. Les surcoûts hospitaliers dans le cadre des protocoles. La loi Jardé</i>
<i>recherche clinique/budget pour la recherche clinique prise en charge du patient en situation irrégulière</i>
<i>Facturation des soins dans le cadre de la recherche clinique</i>
<i>Mise à jour du cadre réglementaire des recherches cliniques.</i>
<i>La facturation des soins mais cette fois-ci plus spécifique aux soins réalisés dans le cadre de la recherche clinique.</i>
<i>le système de facturation appliqué à la recherche clinique</i>
<i>La réglementation des essais cliniques</i>
<i>facturation dans les essais cliniques</i>
<i>élaboration des surcoûts hospitaliers dans le cadre de protocoles de recherche, et circuit de facturation spécifique pour ces projets de recherche. Partage d'expérience sur les documents élaborés pour faciliter l'identification des actes en surcoûts, pour éviter double facturation sécu et promoteur</i>
<i>surcoûts</i>
<i>facturation dans le cadre des essais cliniques (surcoûts, prise en charge sécurité sociale ou promoteur) mise à niveau sur les dernières lois en vigueur pour les essais cliniques</i>
<i>la facturation en recherche clinique</i>
<i>attente visio sur surcoûts, prise en charge protocole...</i>
<i>Les surcoûts dans la recherche clinique</i>

<i>pour répondre à mes attentes, les différentes facturations possibles dans le cadre d'un essai clinique, surcout, cout habituel soins. Mode d'identification en début d'étude, mode de facturation (aide d'Easydore ?)</i>
<i>Facturation et essais cliniques avec mise en place des surcouts et pratique</i>
<i>Partage et retour d'expériences par les TEC/IRC sur les outils et méthodes de pré-screening et screening de patients dans les protocoles de recherche clinique. Réflexion sur la nécessité et utilité d'une base de données (nationale ?)patients "CeNGEPS" Comment se "préparer" à un audit ? Les possibilités de carrière des TECs ?</i>
<i>la cancéro : tumeur maligne, non maligne, leucémie...</i>
<i>la facturation liée à la recherche clinique et aux études.</i>
<i>loi jardé loi bertrand facturation des surcoûts et le reversement</i>
<i>Comment établir les surcoûts</i>
<i>Les commentaires, en fin d'exposé, des différents hôpitaux nous montrent que nos pratiques ne sont pas uniformisées. J'ai aussi saisi l'intérêt d'une juste facturation, même dans le cas de la recherche clinique. Ne serait-il pas utile de formaliser une pratique commune en matière de facturation en recherche clinique?</i>
<i>Initiation à la comptabilité hospitalière par exemple</i>
<i>les étapes d'identification des patients entrant dans un dispositif d'essai clinique ou outils permettant une facturation au plus juste</i>
<i>Explication des GHS, GHM par une personne d'un département d'information médical</i>
<i>La signature des conventions inter-hospitalières, qui freinent très souvent la mise en œuvre des études: comment l'accélérer, l'optimiser?</i>
<i>Circuit de facturation propre à la Recherche clinique</i>
<i>Savoir réellement comment est facturée la recherche clinique à l'hôpital. Les différentes possibilités en fonction des études avec ou sans surcoûts.</i>
<i>détail des modes de remboursements et sur la façon dont le TEC doit procéder afin que les examens/hospit/imageries/etc payés par l'essai clinique ne soient pas aussi facturés à la sécurité sociale.</i>
<i>Peut-être qu'un complément d'information relatif au coût des actes aurait été bienvenu, sous forme de liens internet vers sites spécifiques CPAM ou autres, qui nous permettent d'avoir accès facilement et rapidement à ces données pour l'élaboration des surcoûts hospitaliers.</i>