

Université Catholique de Louvain

Institut d'Administration et de Gestion

Orientation-Patient et Qualité perçue
du service :

Analyse marketing appliquée
à la gestion hospitalière

Défense Publique de Thèse

Frédéric Bielen

Présentation

1 - Introduction :

contexte et objectifs de la recherche

2 - Approche :

méthodologie et présentation des études

3 - Résultats :

parcours et recommandations

4 - Perspectives de recherches futures

Introduction

Contexte et objectifs de la recherche

Contexte Hospitalier

Développements :

- scientifiques, sanitaires et technologiques
- économiques et sociologiques

- Structuration de l'activité orientée vers la production
 - Confrontation des logiques de besoins et de moyens
 - Système dominé par la médecine curative et « organique », reflet de la société
- ⇒ Place du patient?
- ⇒ Composantes et techniques utiles à une meilleure gestion de la relation Hôpital - Patient?

Questions & Objectifs

La satisfaction des patients est-elle une variable mesurable à partir des composantes de la qualité perçue du service et diffère-t-elle selon certaines catégories de patients?

- Identifier les déterminants
- Analyser les critères de segmentation
- Etudier les perceptions de la qualité perçue selon les acteurs

L'orientation-marché des hôpitaux comme mode d'organisation et philosophie de gestion centrée sur le patient, favorise-t-elle la performance sociale en termes de qualité perçue, de satisfaction et de fidélité du patient?

- Définir et mesurer le construit orientation-marché
- Expliciter la relation entre orientation-marché et performance sociale

Les techniques et recommandations de gestion

- Appliquer des outils d'économie de marché

Approche

Méthodologie et présentation des études

Approche conceptuelle et exploratoire

Supports théoriques adaptés au contexte

- Qualité perçue, satisfaction et fidélité
- Orientation-patient et Orientation-marché

Etude exploratoire

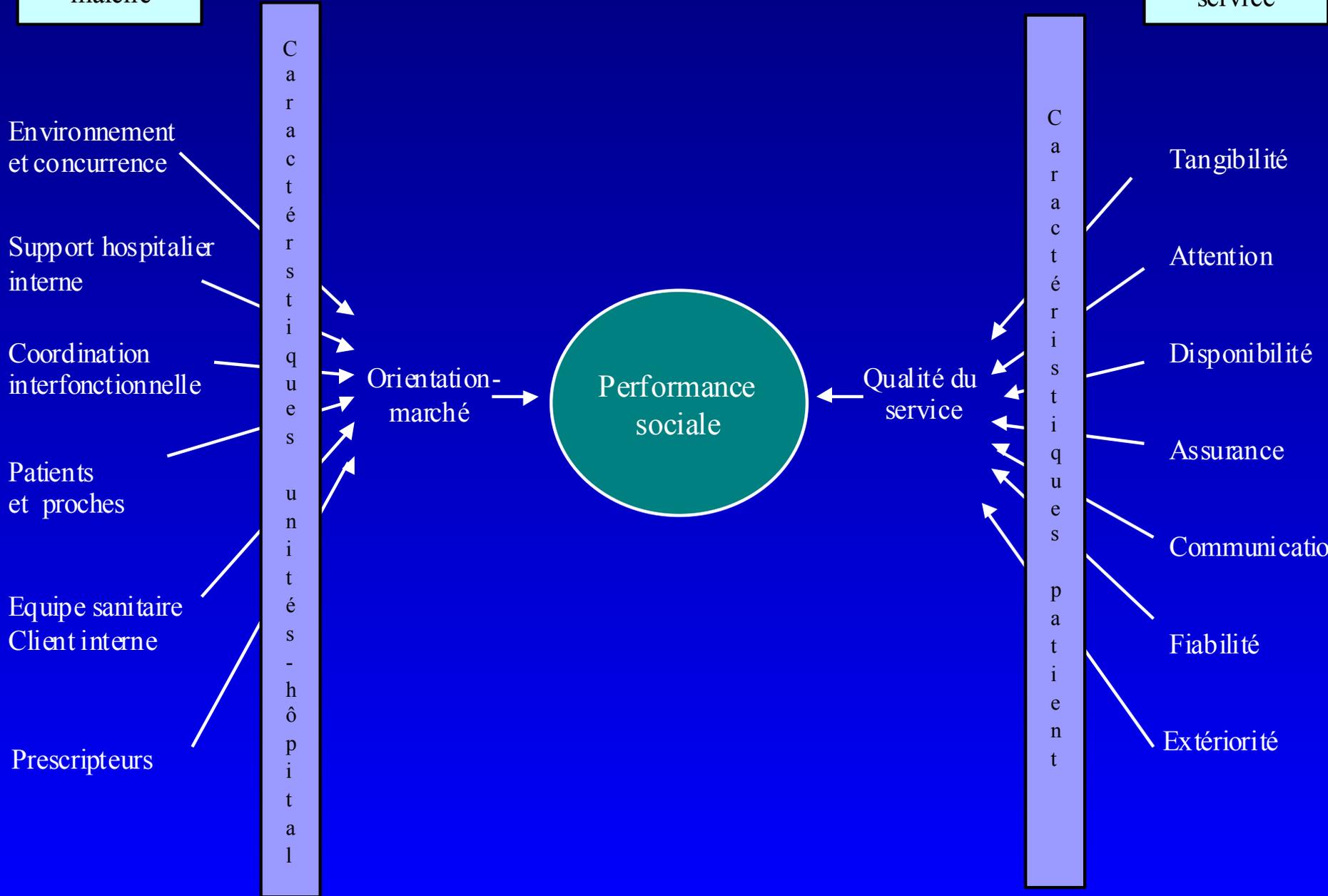
- Etude quantitative
- Interviews

Propositions de modèles conceptuels

- Composantes et indicateurs de mesure

Dimensions de l'orientation-marché

Dimensions de la qualité du service



Approche Empirique

Etude transversale

Enquête auprès de la demande

- 5511 patients
 - 9 hôpitaux, 12 sites et 75 unités de soins
- ⇒ Variabilité des répondants

2 Enquêtes auprès de l'offre hospitalière

- 87 médecins et infirmières
 - 24 directeurs hospitaliers
 - 8 hôpitaux et 24 unités de soins
- ⇒ Vision d'experts des répondants

Approche Empirique

Techniques d'analyse quantitative

- Analyses statistiques de base
 - mesure de positionnement et de dispersion
 - test de comparaison et analyse de variance
- Analyses multivariées descriptives et causales
 - analyse factorielle (ACP - AFC)
 - régression multiple
- Analyses des équations structurelles
 - modèle de mesure
 - modèle structurel

Technique d'analyse qualitative

- Analyse thématique par catégorie d'acteurs

Résultats

Parcours et recommandations

COMMUNICATION

- Ecoute du patient par le médecin
- Clarté des informations (état de santé et traitement)
- Possibilité de poser des questions
- Disponibilité des médecins
- Informations concernant la sortie (départ, traitement,...)
- Explication en cas d'attente

PRISE EN CHARGE

- Qualité des soins médicaux
- Qualité des soins infirmiers
- Accueil chaleureux dans l'unité
- Courtoisie et gentillesse du personnel
- Sensibilité des infirmières aux besoins du patient
- Promptitude à réagir en cas de problème
- Soulagement de la douleur
- Volonté de bien soigner

QUALITE PERÇUE DU SERVICE PAR LE PATIENT

SATISFACTION DU PATIENT A L'EGARD DE L'HOPITAL

FIDELITE DU PATIENT A L'EGARD DE L'HOPITAL

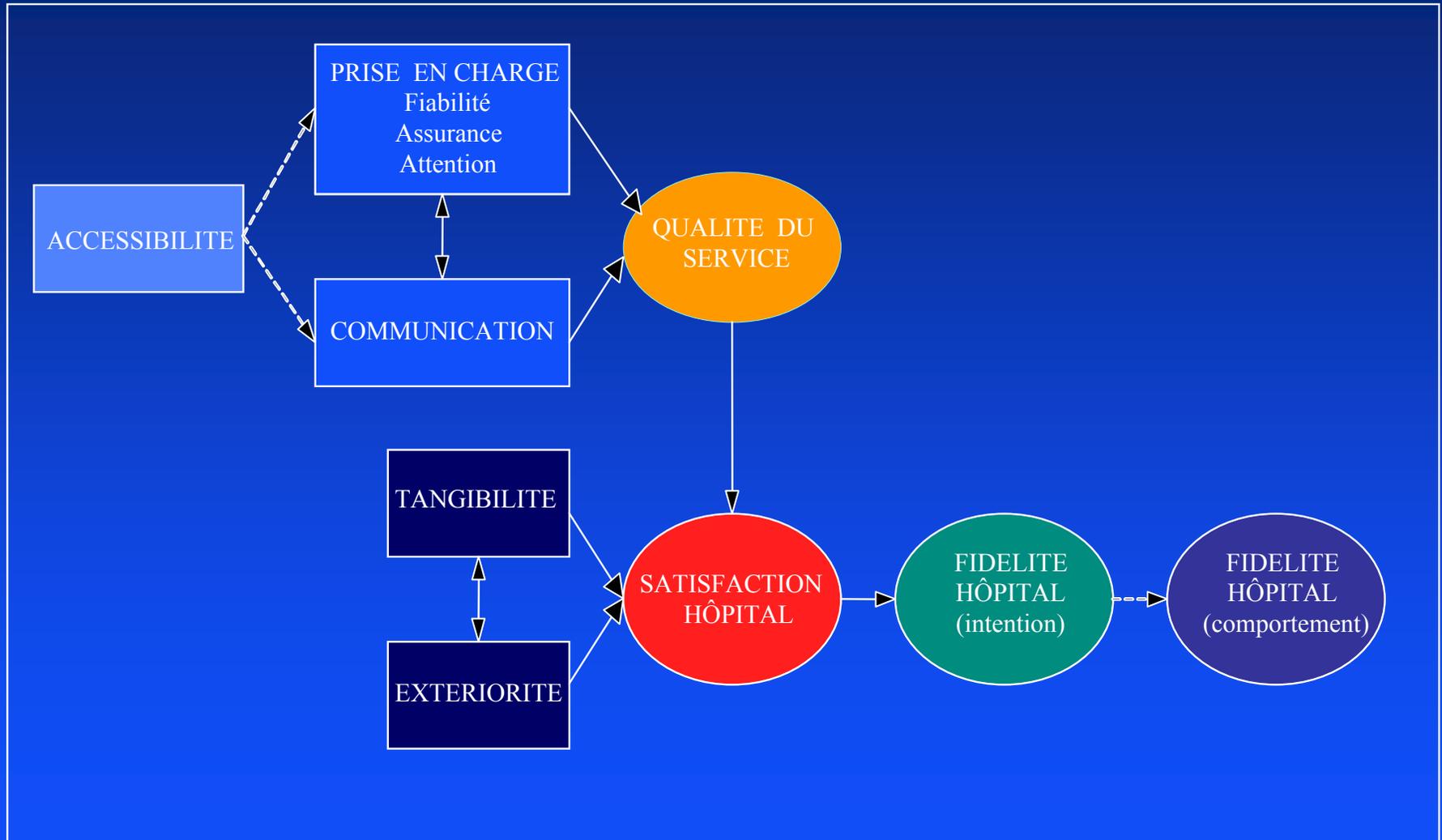
TANGIBILITE

- Confort de la chambre
- Entretien des locaux
- Facilité à se reposer
- Calme à l'hôpital
- Modernité de l'équipement médical

EXTERIORITE

- Possibilité de rester en contact avec le monde extérieur
- Possibilité de rester en contact avec son médecin traitant
- Accueil et soutien des bénévoles
- Disponibilité de l'assistance (non sanitaire)
- Intérêt pour les proches

Modèle de qualité perçue et de satisfaction



R² = 0,95

COMMUNICATION

- Ecoute du patient par le médecin
- Clarté des informations (état de santé et traitement)
- Possibilité de poser des questions
- Disponibilité des médecins
- Informations concernant la sortie (départ, traitement,...)
- Explication en cas d'attente

0,98

PRISE EN CHARGE

- Qualité des soins médicaux
- Qualité des soins infirmiers
- Accueil chaleureux dans l'unité
- Courtoisie et gentillesse du personnel
- Sensibilité des infirmières aux besoins du patient
- Promptitude à réagir en cas de problème
- Soulagement de la douleur
- Volonté de bien soigner

0,82

R² = 0,67

QUALITE PERÇUE DU SERVICE PAR LE PATIENT

0,87

R² = 0,91

SATISFACTION DU PATIENT A L'EGARD DE L'HOPITAL

0,94

R² = 0,88

FIDELITE DU PATIENT A L'EGARD DE L'HOPITAL

TANGIBILITE

- Confort de la chambre
- Entretien des locaux
- Facilité à se reposer
- Calme à l'hôpital
- Modernité de l'équipement médical

0,98

EXTERIORITE

- Possibilité de rester en contact avec le monde extérieur
- Possibilité de rester en contact avec son médecin traitant
- Accueil et soutien des bénévoles
- Disponibilité de l'assistance (non sanitaire)
- Intérêt pour les proches

0,11

R² = 0,95

Segmentation des patients

Démarche

Caractéristiques dont l'influence sur la satisfaction, sur l'appréciation des attributs du service et/ou sur les attentes des patients ne peut être négligée, en vue d'une amélioration adéquate des services

- **Caractéristiques socio-démographiques :**

Age, Genre, Formation

- **Caractéristiques « psycho-sanitaires » :**

Arrivée en urgence, Passage par les soins intensifs, Transfert d'unité, Hospitalisation antérieure dans un autre hôpital, Première hospitalisation dans la clinique, Suivi d'un régime alimentaire, Visite, Type d'unité, Type de chambre, Type de séjour

Segmentation des patients

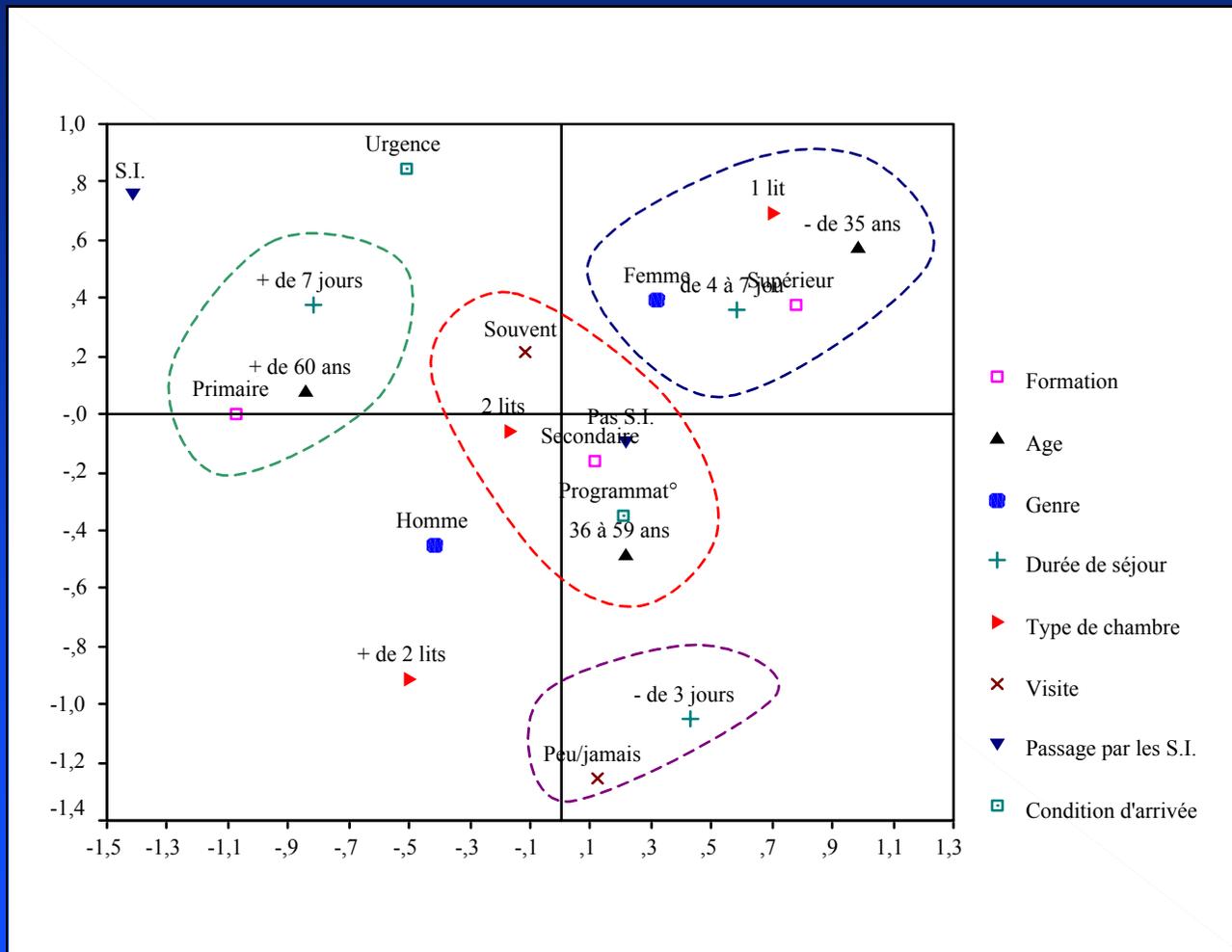
| | | Effet modérateur Sur la relation | | Résultats globaux | | | Facteurs | | | |
|--|------------|-------------------------------------|----------------------------|-----------------------|-------------------------|---------------------|--------------------|--------------------|-------------|-------------|
| | | Qualité - Satisfaction | Satisfaction - Fidélité | Qualité du service | Satisfaction Hôpital | Fidélité Hôpital | Prise en charge | Communi- cation | Tangibilité | Extériorité |
| Arrivée en urgence | Oui | Insatisfaction | Infidélisation | ↘ | ↘ | ↘ | | - | | |
| | Non | | | | | | | | | |
| Passage par les soins intensifs | Oui | | Sur-fidélisation | ↗ | | | | + | | |
| | Non | | | | | | | | | |
| Transfert d'unité | Oui | Insatisfaction | | | | | | | | |
| | Non | | | | | | | | | |
| Hospitalisation antérieure dans un autre hôpital | Oui | | Double effet | | | | | | | |
| | Non | | | | | | | | | |
| Première hospitalisation dans la clinique | Oui | Sur-satisfaction | | | ↗ | ↘ | | | | |
| | Non | | | | | | | | | |
| Suivi d'un régime alimentaire | Oui | | | | | | | | | |
| | Non | | | | | | | | | |
| Visite | Souvent | | | | | | | | | |
| | Peu/Jamais | | | | ↘ | | - | - | | - |
| Type d'unité | Maternité | | | | ↘ | | | | - | - |
| | Médecine | | Infidélisation | | | | | | + | + |
| | Chirurgie | Sur-satisfaction | | | ↗ | | | | + | + |

Segmentation des patients

| | | Effet modérateur Sur la relation | | Résultats globaux | | | Facteurs | | | |
|------------------------|--------------------------|-------------------------------------|----------------------------|-----------------------|-------------------------|---------------------|--------------------|--------------------|-------------|-------------|
| | | Qualité - Satisfaction | Satisfaction - Fidélité | Qualité du service | Satisfaction Hôpital | Fidélité Hôpital | Prise en charge | Communi- cation | Tangibilité | Extériorité |
| Type de chambre | Privée (1lit) | | | | | | | + | - | |
| | Double (2 lits) | | Sur-fidélisation | | | ↗ | | | + | + |
| | Commune (+ de 2 lits) | | | | | | | - | | - |
| Type de séjour | Court (1 à 3 jrs) | | | | | ↘ | | - | | - |
| | Moyen (4 à 7 jrs) | | Sur-fidélisation | | | ↗ | | | - | |
| | Long (8 jrs et +) | Double effet | Double effet | | | | | + | + | + |
| Genre | Femme | Insatisfaction | Infidélisation | ↘ | ↘ | ↘ | | | - | |
| | Homme | | | | | | | | | |
| Age | - de 35 ans | Insatisfaction | | ↘ | ↘ | ↘ | - | - | - | - |
| | 36 à 59 ans | | | | | | | | | |
| | 60 ans et + | | Sur-fidélisation | ↗ | ↗ | ↗ | + | + | + | + |
| Formation | Primaire | Sur-satisfaction | Sur-fidélisation | ↗ | ↗ | ↗ | + | + | + | + |
| | Secondaire | | | | | | | | | |
| | Supérieur | | Infidélisation | ↘ | ↘ | ↘ | - | - | - | - |

Segmentation des patients

Typologie



Segmentation des patients

Motivations dans le choix de la clinique

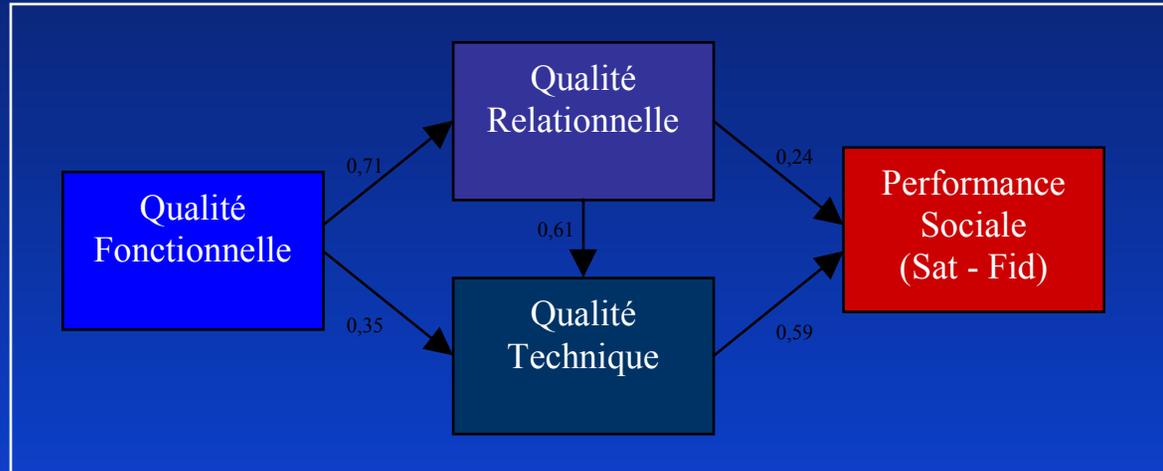
1 - Variations selon certaines caractéristiques

- Première hospitalisation - retour
- Type d'unité de soins
- Type de clinique

2 - Effet modérateur sur les relations étudiées

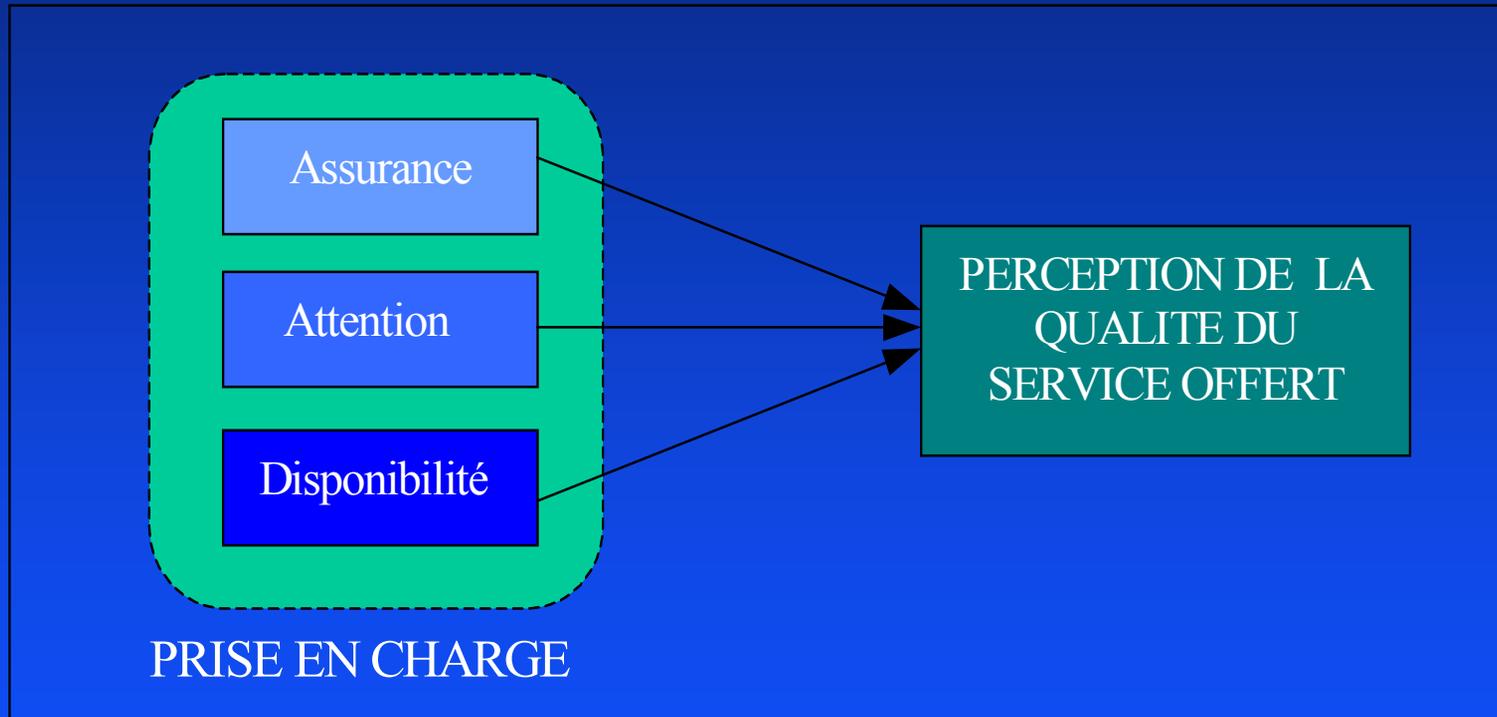
- Qualité perçue - Satisfaction
- Satisfaction - Fidélité
- « Inertie » des patients de proximité

Gestion de la qualité perçue



- **la qualité fonctionnelle** fait référence à tous les moyens (tangibles ou non) mis en place au sein de l'organisation pour supporter les activités organisationnelles définies;
- **la qualité relationnelle** fait référence à l'ensemble des aspects informationnels et relationnels qui agissent dans et autour du service;
- **la qualité technique** fait référence aux capacités professionnelles et aux processus présents dans l'organisation pour réaliser le ou les services de base de l'organisation.

Perception de la qualité du service offert médecins - infirmières



Variation dans la perception de la qualité du service offert

- Composantes
- Professions
- Unités de soins
- Type de clinique

Comparaison service rendu/service perçu

« Riques de sous-qualité hospitalière »

La prise en charge

- ▶ Soulagement de la douleur
- ▶ Respect de l'intimité et de la pudeur de chaque patient
- ▶ Prise en compte des remarques du patient pour son hospitalisation et son traitement
- ▶ Accueil chaleureux réservé à chaque patient

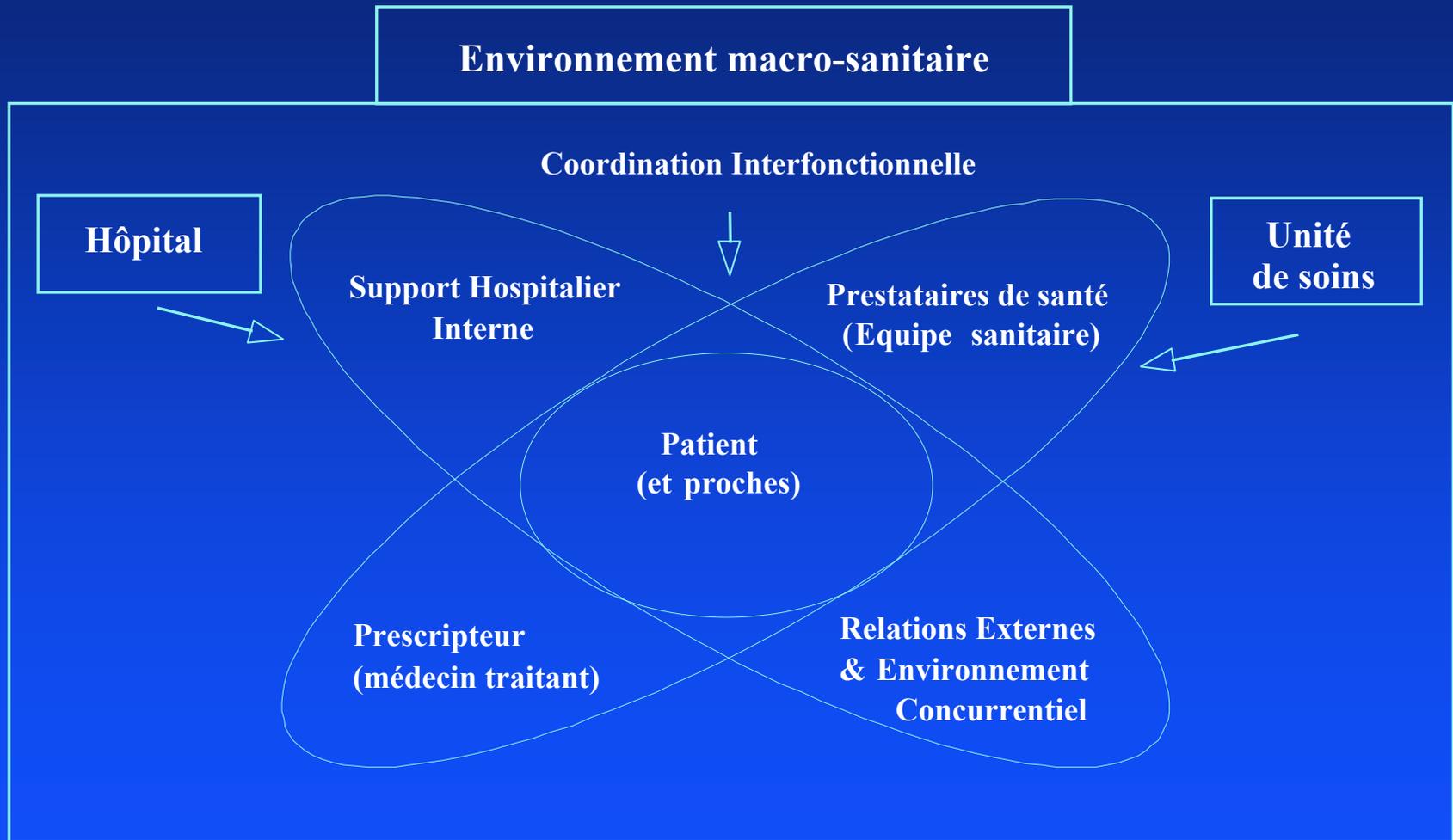
La communication

- ▶ Information complète concernant l'hospitalisation et le traitement dès l'arrivée du patient et tout au long de son séjour
- ▶ Explication en cas d'attente
- ▶ Information claire sur les suites de l'hospitalisation

L'extériorité

- ▶ Relation entre le patient et son médecin traitant
- ▶ Aide aux patients concernant les suites de l'hospitalisation
- ▶ Assistance non sanitaire (sociale, religieuse, laïque, . . .)

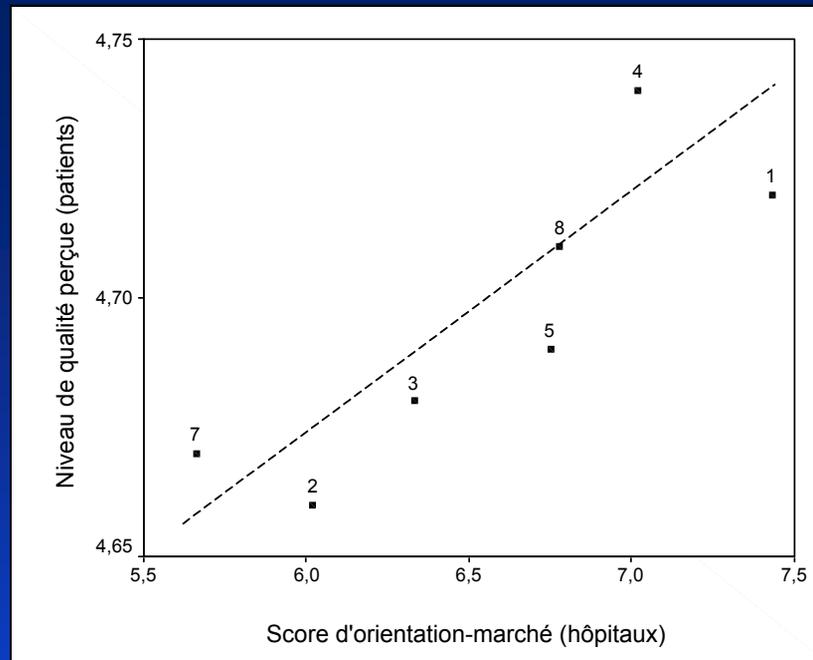
Orientation-Marché des hôpitaux



Orientation-marché des hôpitaux

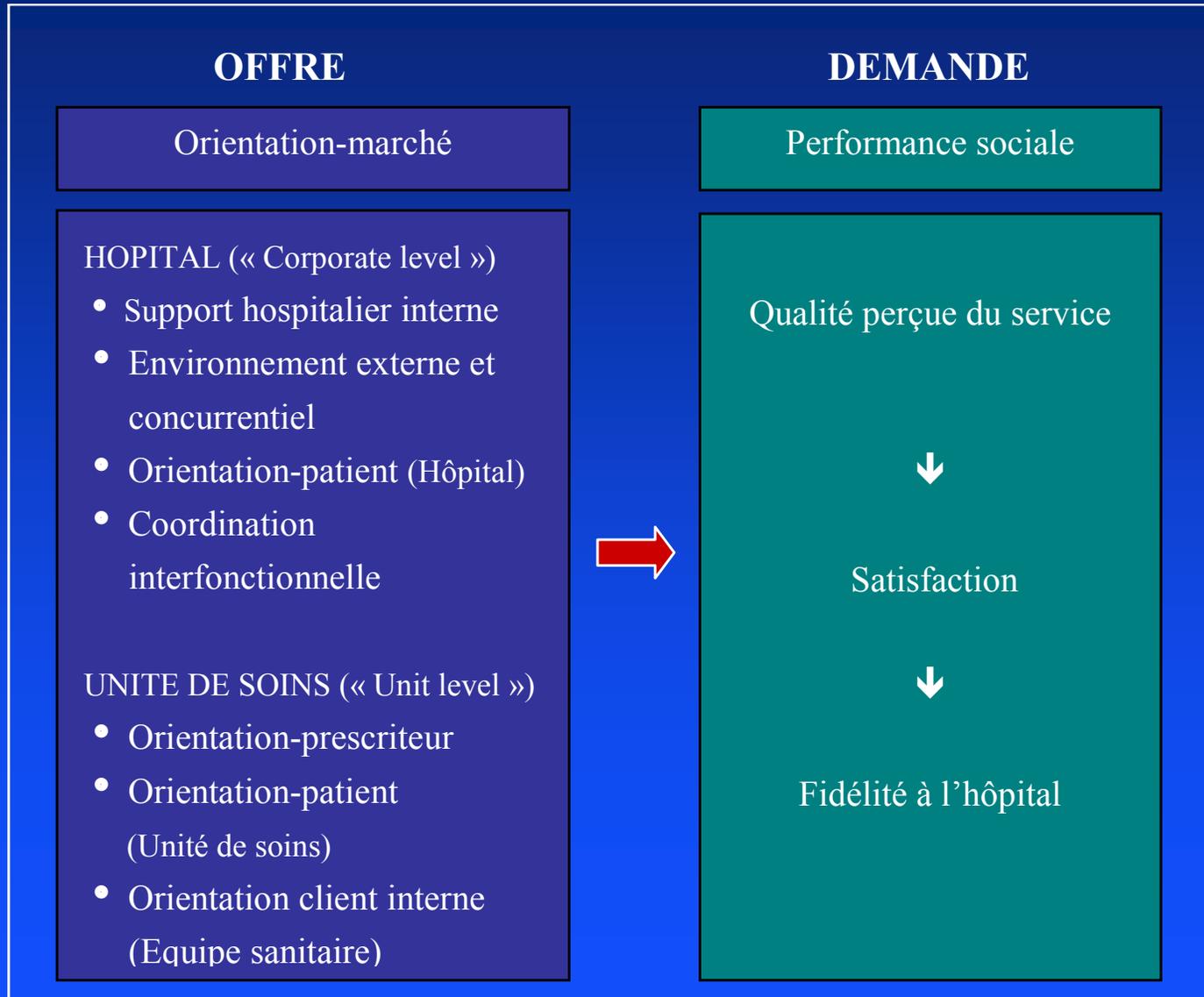
| Clinique | Composantes - Clinique | | | | Composantes – Unité de soins | | |
|----------|-----------------------------|-----------------------|------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|----------------------------|----------------------------------|
| | Support hospitalier Interne | Environnement Externe | Orientat° patient - Clinique | Coordination Interfonction -nelle | Orientat° Prescripteur | Orientat° Equipe sanitaire | Orientat° patient Unité de soins |
| 1 | 7,03 | 7,76 | 9,83 | 8,5 | 5,49 | 5,94 | 7,43 |
| 2 | 6,67 | 6,15 | 6,83 | 5,47 | 4,96 | 5,2 | 6,84 |
| 3 | 6,33 | 5,39 | 7,84 | 7,83 | 4,64 | 5,15 | 7,15 |
| 4 | 7,4 | 7,39 | 9,17 | 7,9 | 5,17 | 5,43 | 6,67 |
| 5 | 7,2 | 6 | 7 | 6,9 | 6,09 | 6,3 | 7,78 |
| 6 | 6,53 | 6,79 | 7,92 | 6,93 | 6,45 | 6,47 | 7,48 |
| 7 | 5,07 | 4,64 | 6,58 | 5,37 | 5,86 | 6,17 | 5,91 |
| 8 | 6,2 | 6,58 | 8,08 | 7,3 | 6,2 | 6,38 | 6,7 |
| Moyenne | 6,55 | 6,34 | 7,91 | 7,03 | 5,61 | 5,88 | 7,0 |





| Clinique | Classement Orientation-marché | Classement Qualité perçue du service | Classement Satisfaction du patient | Classement Fidélité à l'hôpital |
|----------|-------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|
| 1 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 4 | 2 | 1 | 2 | 3 |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 5 | 4 | 4 | 6 | 4 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 6 | 7 | 7 | 7 |
| 7 | 7 | 6 | 4 | 6 |

Orientation-Marché et Performance



Démarche d'orientation-patient

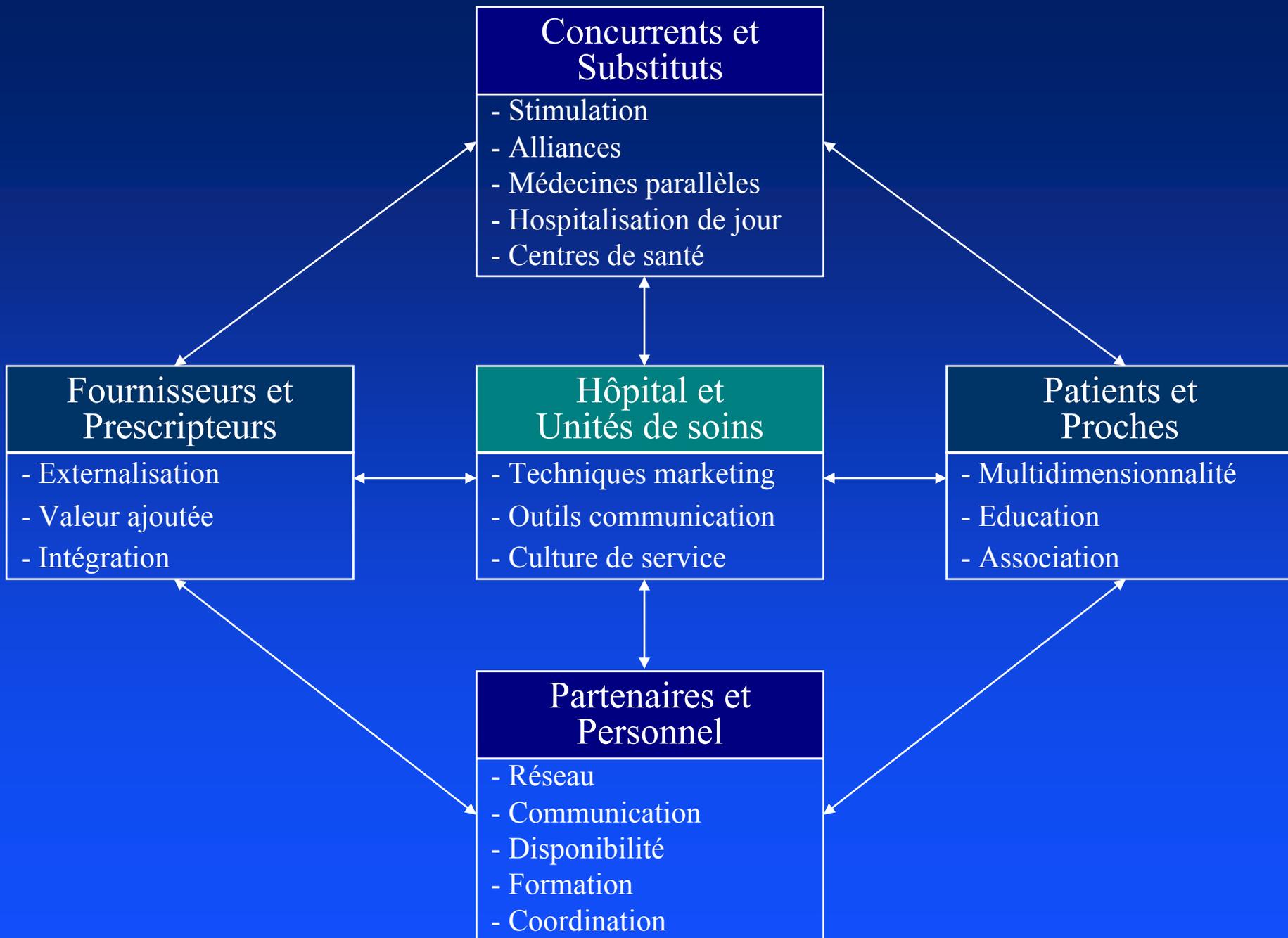
Perspective macro-marketing

- ◆ Place et rôle de l'hôpital dans la société et dans la chaîne sanitaire
- ◆ Développement de programmes-clientèles
- ◆ Intégration accrue des services de prévention, de promotion, de diagnostic, de traitement, de réadaptation et d'accompagnement
- ◆ Collaboration entre acteurs et éducation de la santé

Démarche d'orientation-patient

Perspective micro-marketing

- ◆ **Absence**
- ◆ **Niveau réactif**
- ◆ **Niveau actif**
- ◆ **Niveau pro-actif**



Perspectives de recherches futures

- Valider des modèles de satisfaction par type de patients ou par critères de fragmentation
- Identifier de nouveaux critères de segmentation et de nouveaux profils de patients
- Développer les études de fidélité
- Approfondir les composantes de la qualité du service offert
- Etudier le modèle d'orientation-marché et ses relations avec la performance hospitalière

- Etendre le modèle de gestion de la qualité perçue à d'autres organisations
- Confronter la dimension « Extériorité » à d'autres activités de services