



Dr Ynesta Sylvie

## Enquête téléphonique auprès de coordonnateurs de programmes d'ETP

Réalisée en mars 2025

### Objectifs de l'enquête téléphonique :

Mieux connaître l'accessibilité aux programmes d'ETP, les freins, les causes des abandons en cours de programme, les facteurs (liés aux patients, aux professionnels, au programme lui-même ou au financement du programme) qui limitent le développement de l'ETP à La Réunion et ceux qui peuvent en faciliter le déploiement.

### Méthodologie :

- ✓ Enquête téléphonique réalisée par une stagiaire en santé publique (Mme Aurélie Bermond) auprès d'un panel de coordonnateurs de programmes d'ETP
- ✓ Utilisation d'une grille d'entretien co-construite avec le Dr Ynesta de 6 questions ouvertes et 2 questions fermées (cf. Annexe)
- ✓ Durée des entretiens : 40 minutes
- ✓ Cotation des entretiens par Mme Bermond sur une grille Excel
- ✓ Analyse des entretiens par le Dr Ynesta

### Résultats :

#### Le profil des répondants :

8 coordonnateurs de programmes ont pu être interviewés : 5 pour des programmes rattachés à 4 établissements de santé différents ; 3 pour des programmes hors établissements sanitaires (dont 2 portés par Etap santé).

Les coordonnateurs étaient 7 médecins et 1 infirmier.

#### L'adressage des patients au programme d'ETP :

Il était demandé aux coordonnateurs qui adresse le plus fréquemment des patients à leur programme.

Les professionnels qui adressent le plus souvent des patients à ces 8 programmes sont systématiquement des médecins :

- ✓ 4 réponses citent des médecins spécialistes (non généralistes)
- ✓ 2 les médecins traitants
- ✓ 1 des médecins de l'éducation nationale
- ✓ 1 le médecin généraliste de l'établissement.

## Accès au programme pour les patients qui en ont besoin :

7 coordonnateurs ont répondu que l'accès au programme d'ETP était facile pour les patients.

Seule la coordinatrice du programme « Sois bien » a déclaré le contraire en précisant que le programme est « peu connu ».

## Les freins du côté des professionnels qui limitent l'accès des patients aux programmes d'ETP :

7 coordonnateurs ont cité de tels freins.

Un seul coordonnateur a déclaré qu'il y a peu de freins de ce type. Un autre précise qu'il n'y a : « Aucun (frein) car les professionnels (de la MSP) sont formés et les confrères ont connaissance du programme ».

Les freins du côté des professionnels cités le plus fréquemment ont été :

- ✓ La méconnaissance de l'existence du programme par le médecin traitant (3 réponses) ou par les autres professionnels de santé (2 réponses)
- ✓ La méconnaissance de l'intérêt du programme par les professionnels de santé (1 réponse) ou par les professionnels au contact direct des patients (1 réponse) ; leur formation inadaptée (1 réponse)
- ✓ La difficulté d'avoir un contact avec le médecin généraliste (1 réponse)
- ✓ Le fait que seuls des médecins du service hospitalier peuvent adresser un patient au programme.

## Les freins du côté des patients qui limitent l'accès des patients aux programmes d'ETP :

Seul un coordonnateur déclare qu'il n'y a aucun frein du côté des patients : « car réalisation des séances à domicile, suivi et adhésion quasi immédiate et globale des patients au programme ».

Les freins cités le plus fréquemment lors des entretiens en lien avec les patients sont :

- ✓ Leur méconnaissance de l'intérêt du programme (4 réponses) ou leur incompréhension sur l'intérêt du programme (1 réponse)
- ✓ Leur manque de temps disponible pour y participer (3 réponses)
- ✓ Des difficultés de déplacement (2 réponses)

D'autre part sont aussi cités :

- ✓ Les difficultés sociales (1 réponse)
- ✓ Le peu de motivation des patients à suivre le programme (1 réponse), le fait que « s'ils montrent un désintérêt lors du BEP on ne les inscrit pas aux séances (1 réponse) »
- ✓ Le manque d'assiduité des patients : « annulation des RDV sans prévenir (2 réponses) entraînant des rappels téléphoniques nombreux », « rupture du parcours pour 50% de BEF » ; « 1/3 des patients est difficile à fidéliser avec des adolescents en dérive »
- ✓ Le manque d'envie des patients à participer à des séances groupales (1 réponse).

## Les freins liés au programme lui-même qui limitent l'accès des patients aux programmes d'ETP :

Un seul coordonnateur n'avait pas de remarque à faire alors que le programme qu'il porte présente un taux de fuite des patients très conséquent.

Pour les 7 autres, les problématiques de ressources humaines sont au premier plan dans les réponses : manque de professionnels pour le programme (7 réponses) notamment lors des

départs en congés (1 réponse), professionnels pas assez formés (2 réponses) et turn-over de professionnels (1 réponse), problème de coordination du programme (2 réponses), « travail avec des prestataires peu disponibles ce qui complexifie l'organisation » (1 réponse).

La logistique de certains programmes pose problème : avec des problèmes de salles trop petites ou non disponibles pour l'ETP (4 réponses).

Les horaires du programme sont cités par 3 coordonnateurs comme des freins.

Les coordonnateurs n'ont pas cité une seule fois de frein lié au contenu du programme lui-même ou à son éventuelle non-adaptation au public ciblé (besoins ou attentes des patients).

#### Freins liés au financement des programmes d'ETP :

5 coordonnateurs sur 8 citent spontanément le financement comme un frein qui empêche certains patients d'accéder à leur programme.

Les coordonnateurs de 4 programmes déployés en établissements de santé déclarent qu'il « n'y a pas de répartition dans les hôpitaux des financements ARS », qu'il existe « une mauvaise gestion hospitalière », que le coordonnateur « ne voit pas les financements, qu'aucun moyen n'est attribué pour l'ETP », que l'ETP « rentre dans l'activité classique, ampute les autres activités » et que le coordonnateur n'a « pas de retour sur les recettes ETP ».

Parmi les coordonnateurs de programme hospitalier, un seul déclare que c'est son établissement qui finance l'ETP (NB : sur les séjours) et donc qu'il n'y a pas de problème de financement.

Deux coordonnateurs de programmes non hospitaliers expliquent qu'il y a un problème sur le financement au départ (« réelle difficulté quand financement N+1 car un fonds de roulement est nécessaire »), mais l'un d'eux précise que « le financement sur la file active est plus cohérent et stabilise les dépenses ».

#### Adaptation du mode de financement de l'ETP à la Réunion :

Il était ensuite demandé aux coordonnateurs si le financement actuel des programmes d'ETP à La Réunion était ou non adapté.

4 coordonnateurs ont répondu par l'affirmative. Une coordinatrice a déclaré qu'elle ne se sentait pas concernée par le thème du financement de « son » programme.

Ceux qui ont répondu par la négative expliquent qu'il est gênant de « ne pas savoir comment ils seront financés à l'avance » ; qu'il serait souhaitable de « prendre en compte les spécificités pour l'amélioration de la qualité du programme » ; qu'il y a « trop de personnels mobilisés pour trop peu de financement » et que le forfait « enfant serait à moduler selon l'âge », « que le service ne voit pas l'argent versé ».

#### Focus sur les abandons en cours de programme par les patients :

Lors de l'entretien téléphonique, un constat était exposé aux coordonnateurs : « Un patient sur 2 ne finit pas son programme d'ETP en général à la Réunion ». Puis, il leur était demandé : « Selon vous, quelles sont les raisons de ces abandons ? ».

4 coordonnateurs sur les 8 déclarent que certains facteurs plutôt liés aux patients peuvent expliquer ces abandons :

- ✓ des difficultés psycho-sociales

- ✓ des problèmes de transport ou de garde des enfants
- ✓ des problèmes d'emploi du temps
- ✓ des difficultés à changer habitudes de vie
- ✓ « la peur des patients de la maladie, leur préférence d'ignorer le sujet », des facteurs « culturels »
- ✓ le manque de motivation.

6 coordonnateurs citent des facteurs liés au programme ou à son organisation qui peuvent expliquer ces abandons :

- ✓ Le programme déployé est « trop théorique ».
- ✓ Les créneaux horaires des séances collectives sont inadaptés
- ✓ Le temps dédié au programme par le personnel est insuffisant (4 réponses)
- ✓ Les professionnels n'expliquent pas aux patients l'intérêt de l'ETP.

#### Les autres facteurs limitant le développement de programme d'ETP à la Réunion :

Les facteurs pouvant limiter le développement de l'ETP cités par les coordonnateurs sont :

- ✓ le manque de personnel ou de temps (4 réponses) notamment pour réviser le programme ou élaborer de nouveaux ateliers
- ✓ Le financement (3 réponses)
- ✓ « le manque de temps pour faire le lien avec les professionnels de santé du Territoire » ;
- ✓ « la faible connaissance du programme et l'existence de plusieurs structures sur le même territoire qui proposent de l'ETP » ;
- ✓ la « surcharge administrative ».
- ✓ l'insuffisance de l'information autour de l'ETP.

#### Les facteurs qui pourraient aider à un déploiement plus important de programmes d'ETP à La Réunion :

Selon les coordonnateurs interrogés, un certain nombre d'actions pourraient permettre d'obtenir un déploiement plus important des programmes d'ETP à La Réunion :

- ✓ Changer les modes de financements (4 réponses), dont avancer la date de versement des crédits en cours d'année (1 réponse)
- ✓ Augmenter le personnel (4 réponses) qui anime les séances d'ETP
- ✓ Promouvoir l'ETP auprès des patients en communiquant « sur l'intérêt de l'ETP auprès des patients sans vouloir leur imposer »
- ✓ Renforcer la visibilité de l'offre d'éducation auprès des orienteurs « afin qu'ils connaissent et comprennent l'intérêt ; qu'ils sachent ce qu'il y a dedans ; où trouver les informations »
- ✓ Que l'ARS mène des « actions éducatives sur les professionnels de santé, les communes, acteurs d'ETP ».
- ✓ Réévaluer « les cours en médecine », « former un plus large échantillon de professionnels médicaux et paramédicaux » à l'ETP.

#### Conclusion :

Même si l'échantillon des coordonnateurs interviewés n'est pas représentatif de l'ensemble des coordonnateurs de programmes d'ETP de la Réunion, les réponses à ces entretiens téléphoniques complètent les éléments plus quantitatifs obtenus grâce à l'enquête régionale annuelle.

Les freins au déploiement de l'ETP décrits sont conformes à ceux qui sont décrits dans l'enquête régionale annuelle.

L'enquête permet, en revanche de connaitre les actions qui permettraient selon les coordonnateurs de programmes d'obtenir un déploiement plus important des programmes d'ETP de la Réunion : un changement des modes de financement ; la promotion de l'ETP auprès de divers publics ; la formation de plus de professionnels à l'ETP.

**Annexe :**

**Grille d'entretien téléphonique des coordonnateurs de programme d'ETP**

**Nom du programme**

- Programme déployé
  - Dans un établissement de santé
  - Par une association
  - Autre : .....
- Année « d'autorisation ARS » :.....
- Nb de patients ayant bénéficié du programme déclaré
  - en 2022
  - en 2023

**Nom et fonction du coordonnateur de programme :**

**Depuis quelle année êtes-vous le coordonnateur de ce programme d'ETP ?.....**

**Qui vous adresse le plus fréquemment des patients en programme d'ETP (une seule réponse possible) ?**

- Équipe pluriprofessionnelle d'un établissement de santé
- Médecin spécialiste (non médecin généraliste)
- Médecin traitant
- Autre professionnel
- Auto-prescription par les patients eux-mêmes
- Autres.....

**Pensez-vous que les patients qui ont besoin de votre programme d'ETP y ont facilement accès ?**

- OUI
- NON

Si oui reprendre le verbatim.....

**Si NON, qu'est ce qui selon vous empêche certains patients d'accéder à votre programme d'ETP ?**

*1-Freins du côté des professionnels*

- Méconnaissance de l'existence programme par les médecins traitants
- Méconnaissance de l'existence programme par d'autres professionnels
- Méconnaissance par les professionnels de santé de l'intérêt de ETP
- Autres :.....

*2-Freins du côté des patients*

- Pas de temps disponible pour ETP
- Difficultés pour se déplacer vers les lieux où se déroulent les séances
- Méconnaissance de l'intérêt de ETP
- Autres difficultés.....

*3- Problème dans le programme lui-même*

- Pas assez de professionnels disponibles pour réaliser les séances
- Pas assez de professionnels formés à l'ETP
- Autres problèmes en ressources humaines :  
.....
- Absence de salles adéquates
- Horaires pas adaptés pour les patients qui travaillent
- Autres difficultés.....

*4-Problème de financement du programme,*

- OUI
- NON

Précisez .....

***Si ne cite pas de problème de financement, demander : le mode de financement des programmes d'ETP à la Réunion vous semble-t-il adapté ?***

*OUI ou NON*

Précisez.....

5-Autres types de difficultés :.....

**Un patient sur 2 ne finit pas son programme d'ETP en général à la Réunion. Selon vous quelles sont les raisons de ces abandons ?**

1-Raisons liées selon le coordonnateur au patient, précisez.....

2-Raisons liées au programme lui-même, précisez.....

3-Autres causes, précisez.....

**Y-a-t-il selon vous des facteurs qui limitent le développement de programme d'ETP à la Réunion ?**

**Quels sont selon vous les facteurs qui pourraient aider à un développement plus important de programmes d'ETP à la Réunion ?**