

Etude de satisfaction Institut A+A auprès des adhérents asthmatiques

Rappel de la méthode

Nous avons recueilli



1430

QUESTIONNAIRES AUTO

ADMINISTRÉS DE

10 MINUTES

Le terrain s'est déroulé

du 9 juin au 29 juillet 2016

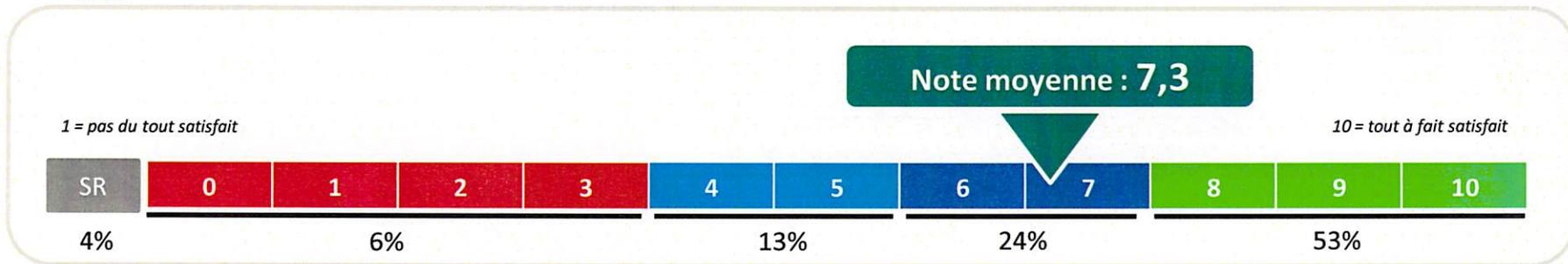
ÉCHANTILLON ADHÉRENTS SOPHIA REpondants :

- **Tous**
 - Assurés adhérents à sophia (assurés dits avec « critères médicaux »)
 - Adhérents ayant reçu un courrier de BIE avant fin juin 2015
 - Âgés de 18 à 44 ans (toutefois les personnes ayant eu 45 ans depuis seront également intégrées)
 - Ciblés en fonction du niveau de sévérité de la maladie, avec pour marqueur le nombre d'appels fructueux reçus
 - **Echantillon A = 4 appels ou plus reçus**
 - **Echantillon B = 1 à 3 appels reçus**
 - **Echantillon C = aucun appel reçu**

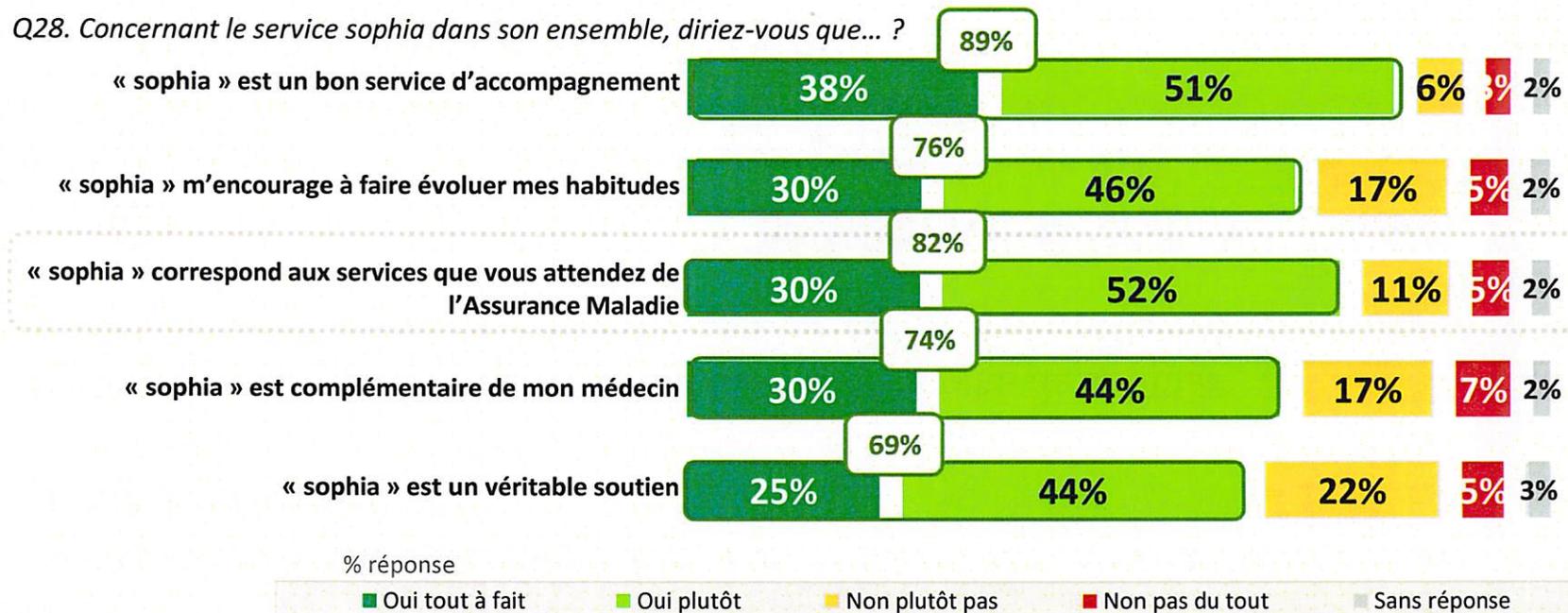
	Echantillon Total	Échantillon A	Échantillon B	Échantillon C
Nb questionnaires envoyés par voie postale par ESOPE	10000	2605	3698	3697
Nb questionnaires exploités par A+A	1430	538	506	386
Nb questionnaires inexploitable	63	19	12	32
Taux de retour (hors inexploitable)	14%	21%	14%	10%

Au global, le service sophia asthme est jugé satisfaisant. Il correspond, en particulier, à ce que les adhérents attendent comme service de la part de l'Assurance Maladie

? Q27. D'une façon générale, êtes-vous satisfait(e) du service sophia dans son ensemble ?



? Q28. Concernant le service sophia dans son ensemble, diriez-vous que... ?



Le nombre d'appels reçus influence très fortement la satisfaction et l'impact du service :

Les adhérents les plus appelés se montrent les plus satisfaits de sophia

Satisfaction globale Service sophia		4 appels et +	1-3 appels	0 appel
		8,1 +++	7,4	6,7 ---

? Q28. Concernant le service sophia dans son ensemble, diriez-vous que... ?

% réponses OUI	Échantillon total n=1430	4 appels et + n=538	1-3 appels n=506	0 appel n=386
« sophia » est un bon service d'accompagnement	89%	96% (+++)	92% (+++)	78% (---)
« sophia » m'encourage à faire évoluer mes habitudes	76%	86% (+++)	77%	66% (---)
« sophia » correspond aux services que vous attendez de l'Assurance Maladie	82%	88% (+++)	84% (++)	73% (---)
« sophia » est complémentaire de mon médecin	74%	84% (+++)	76%	64% (---)
« sophia » est un véritable soutien	69%	87% (+++)	71%	54% (---)

Le nombre d'appels reçus influence très fortement la satisfaction et l'impact du service :

Les adhérents les plus appelés sont ceux pour lesquels sophia a le plus permis de comprendre la maladie et ses traitements

?

Q24. Depuis que vous bénéficiez du service sophia, diriez-vous que ce service vous aide à mieux comprendre ... ?

% réponses OUI	Échantillon total n=1430	4 appels et + n=538	1-3 appels n=506	0 appel n=386
L'importance du contrôle de votre asthme pour une bonne qualité de vie	84%	93% (+++)	86% (+)	76% (---)
La différence entre votre traitement de crise et votre traitement de fond (si vous en avez un)	76%	85% (+++)	77%	68% (---)
Ce qui aggrave votre asthme	77%	84% (+++)	76%	73% (-)
Votre asthme	78%	87% (+++)	78%	71% (---)
Comment gérer une crise d'asthme	71%	78% (++)	72%	67% (--)
Le suivi de votre asthme par la mesure du souffle	66%	78% (+++)	67%	56% (---)

Le nombre d'appels reçus influence très fortement la satisfaction et l'impact du service :

Les adhérents les plus appelés sont ceux pour lesquels sophia a le plus d'impact au quotidien

? Q25. Depuis que vous bénéficiez du service sophia, diriez-vous que ...?

% réponse TOTAL OUI	Échantillon total n=1430	4 appels et + n=538	1-3 appels n=506	0 appel n=386
Vous prenez plus régulièrement votre traitement de fond (si vous en avez un)	47%	61% (+++)	49%	35% (---)
Vous surveillez davantage les symptômes de votre asthme	57%	70% (+++)	57%	47% (---)
Vous êtes plus actif(ve) physiquement	40%	49% (+++)	40%	35% (---)
Vous réalisez plus régulièrement la mesure de votre souffle	31%	46% (+++)	32%	21% (---)
Vous avez arrêté de fumer	16%	23% (+++)	15%	14%

% réponse TOTAL OUI	Échantillon total n=1430	4 appels et + n=538	1-3 appels n=506	0 appel n=386
Avez-vous déjà parlé avec votre entourage d'un sujet abordé dans le cadre du service sophia ?	36%	52% (+++)	35%	26% (---)
Avez-vous déjà parlé avec votre médecin d'un sujet abordé dans le cadre du service sophia ?	26%	48% (+++)	26%	12% (---)
Vous sentez-vous plus à l'aise pour échanger avec votre médecin ?	55%	63% (+++)	56%	47% (---)
Trouvez-vous plus facile de mettre en œuvre les recommandations de votre médecin ?	61%	70% (+++)	63%	53% (---)
Vous estimez-vous davantage capable de changer vos habitudes de vie (tabac, activité physique...) pour mieux gérer votre asthme au quotidien ?	66%	74% (+++)	68%	56% (---)

Parmi les différents supports d'information sophia les infirmiers conseillers sont les mieux mémorisés et donnent au global le plus de satisfaction.

Les brochures papier touchent une part importante d'adhérents (70%)

Les outils internet touchent une part plus restreinte d'adhérents ; la newsletter est en particulier très à distance en termes de mémorisation

Bases = répondants aux questions

	Infirmier-conseiller en santé sophia 	Brochures "Mieux vivre avec l'asthme" 	Site internet "Ameli-Sophia.fr" 	Newsletter "Ma lettre Sophia" 
Mémorisation	94% se souviennent avoir été appelés (0 appel exclus)	87%	64% (base équipés internet) → Soit 58% du total adhérents	18%
Usage du service		80% Lecture systématique (en entier ou non) → Soit 70% du total adhérents	61% → Soit 35% du total adhérents	77% (ouverture systématique) → Soit 14% du total adhérents
Indice de Satisfaction	7,8 / 10	7,4 / 10	85% des adhérents ayant consulté le site estiment qu'il « constitue un site de référence sur l'asthme »	7,3 / 10