

4^{ÈME} CONGRÈS FRANCOPHONE DE MÉDECINE GÉNÉRALE OCEAN INDIEN

18 & 19 AVRIL 2024



Une santé plurielle
pour un patient singulier

LUX* HOTEL
SAINT-GILLES-LES-BAINS



Valoriser l'efficacité: une analyse complète des visites non urgentes au service d'urgence aux Seychelles

Résultats préliminaires
Avril 2024

Investigators: Dr Jigme Tsultrim (PI, presenter)
Dr Dianah Angelique
Dr Ken Freminot
Dr Sanjeev Pugazhendhi

Historique et objectifs

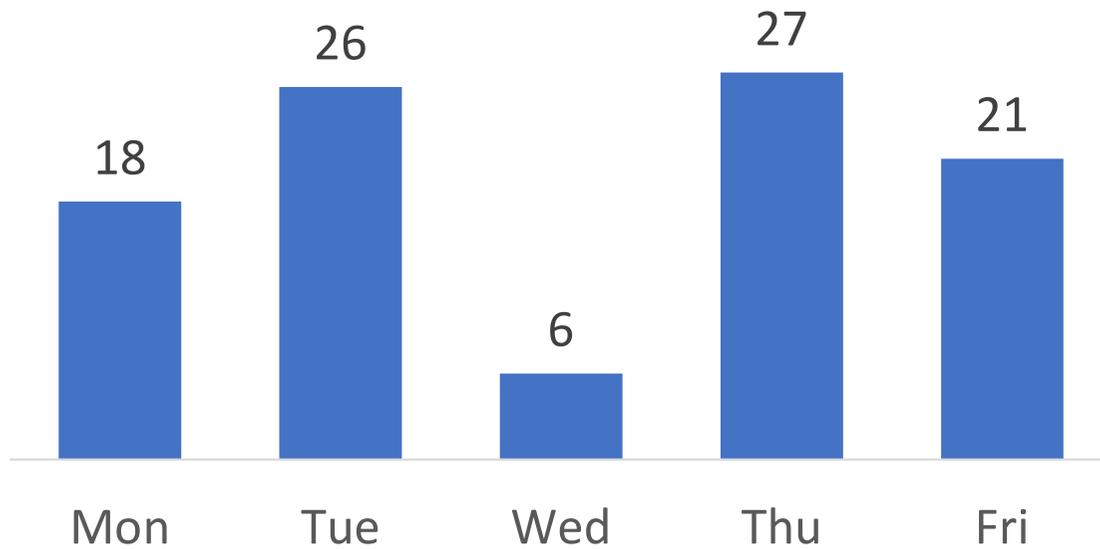
- Aux Seychelles, l' accès gratuit aux soins primaires universels, y compris le service d'urgence, est inscrit dans la constitution (Article 29)
- Des analyses récentes ont confirmé les observations antérieures selon lesquelles 75% des visites au service d'urgence concernaient des cas non urgents
- Cette surutilisation disproportionnée des ressources pose des problèmes considérables en termes de charge de travail et de financencement pour un système de soins de santé financé par l'Etat
- L'objectif principal de cette étude est de comprendre les raisons qui poussent les individus à se faire soigner au service d'urgence pour les cas non urgents pendant les périodes de la journée où des multiples options sont largement accessibles dans la région (secteur privé et public)
- Il est à espérer que cela pourra guider la sélection des interventions politiques pertinentes qui conduiraient le mieux à une réduction de ces visites

Méthodes

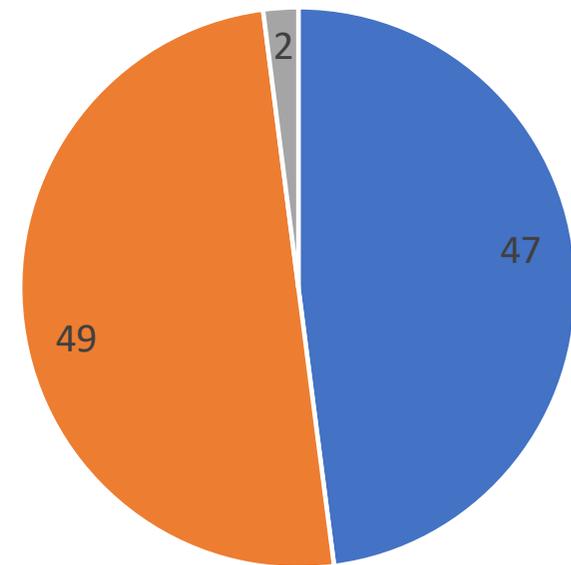
- Etude observationnelle
- Enquête anonyme simple testée dans le cadre d'un projet pilote utilisée
 - Collecte de certaines informations démographiques
 - Quatres questions d'étude seulement
 - Menée par les personnels du service d'urgence
- Critères d'inclusion: patients passant au service d'urgence qui sont:
 - Enregistré de 8h à 16h en semaine (à l'exception des jours fériés)
 - Consulté les Médecins au service d'urgence
 - Classé en "Category 5" (problème non urgent)
 - Consentit verbalement à participer à l'enquête
- Période de l'enquête: 27 février au 12 Mars 2024
- Un questionnaire distinct a été administré à 31 membre du personnel de l'équipe du service d'urgence (>90% de couverture)
 - Une seule question d'étude
- Saisie de données sur google forms/sheets
- Analyses descriptive avec Microsoft Excel®
- Questionnaire inclus sous forme de diapositives supplémentaires à la fin de la présentation

Les patients interrogés (N = 98)...

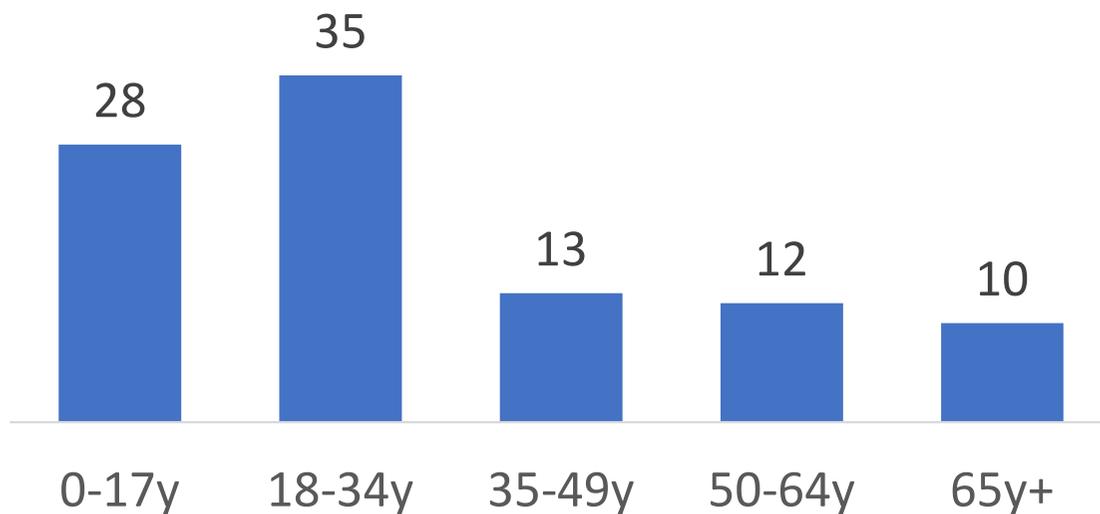
Patients interrogés par jour de la semaine



Patients interrogés par sexe

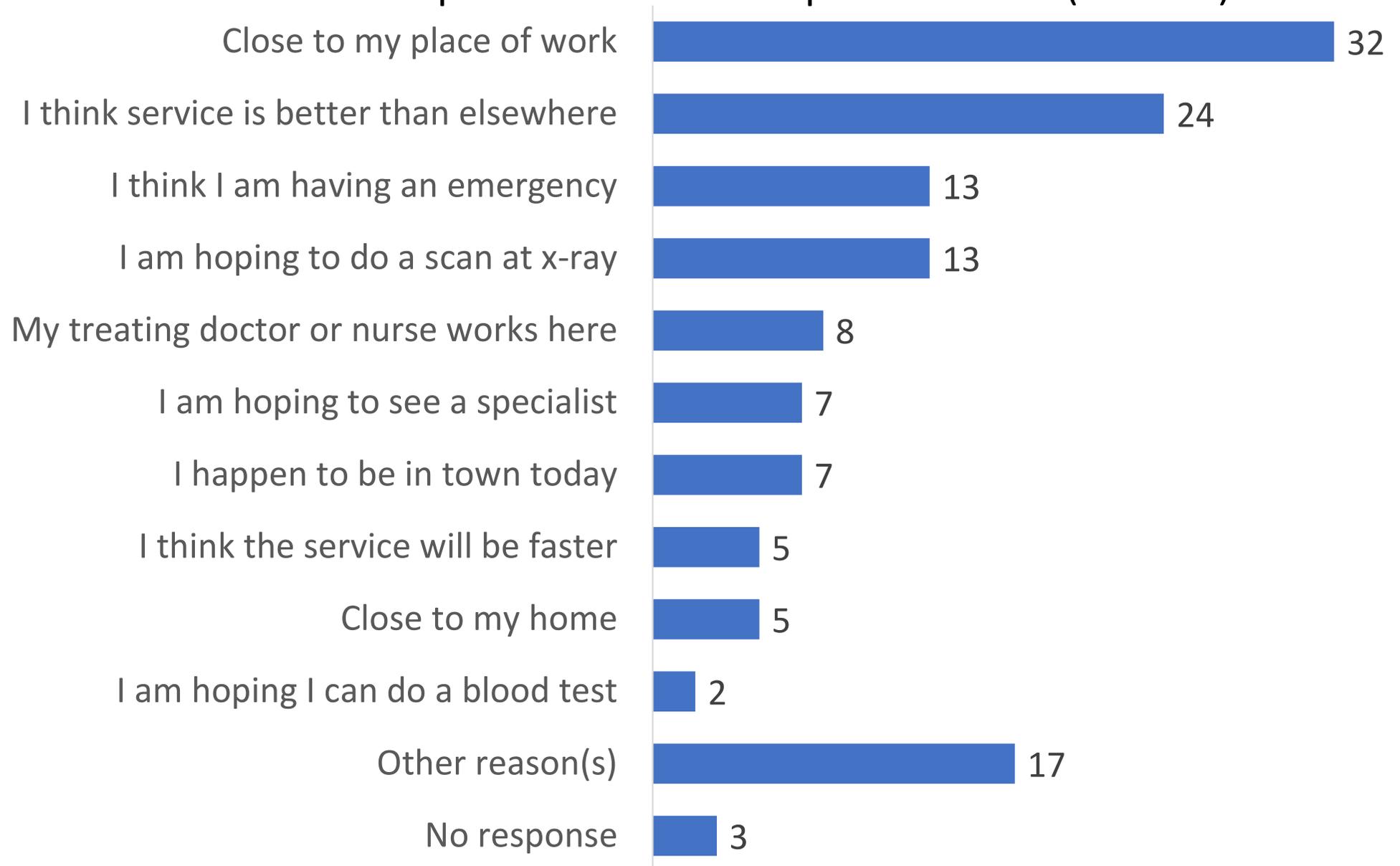


Patients interrogés par tranche d'âge

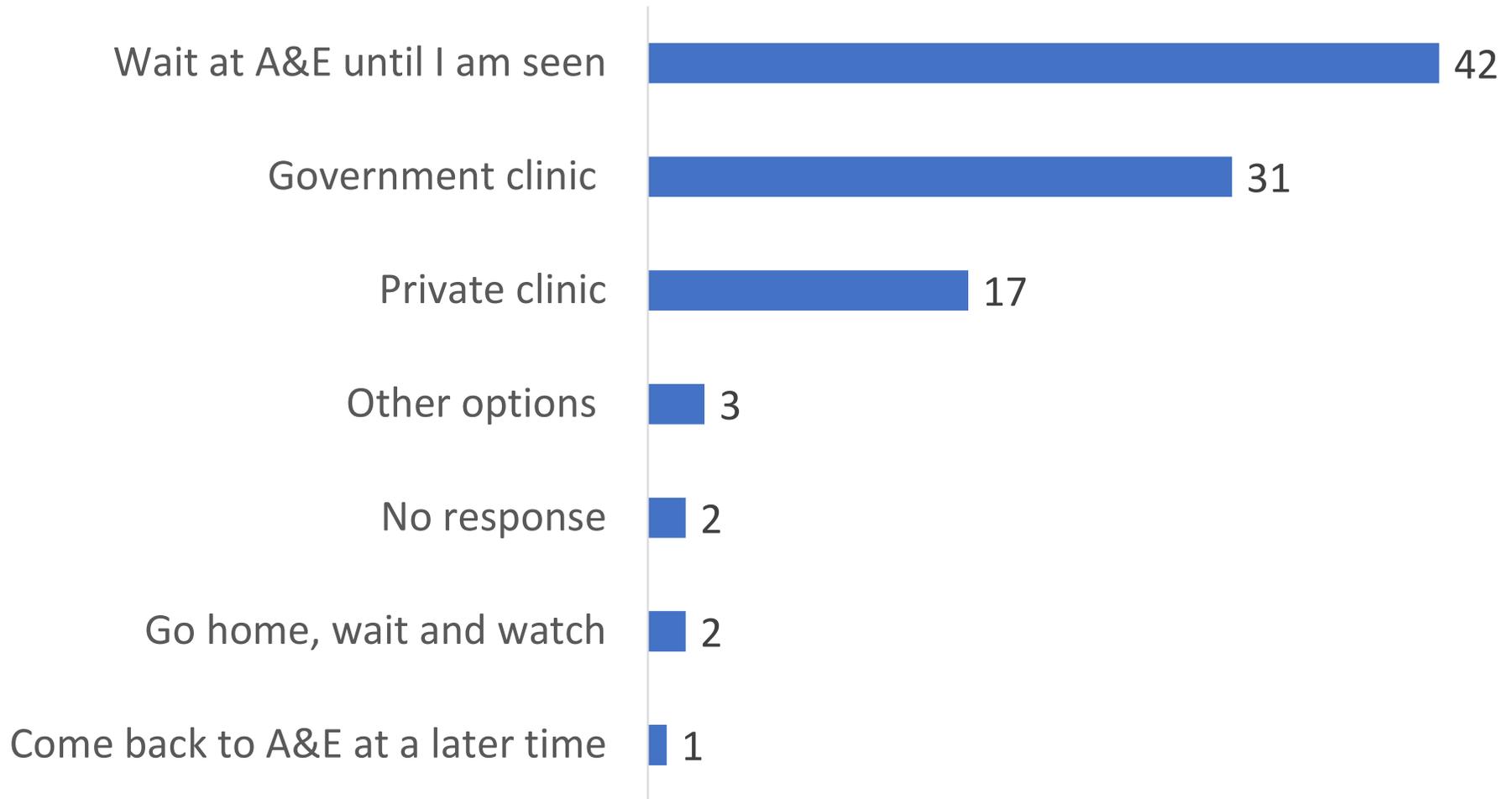


- Male
- Female
- Do not wish to say

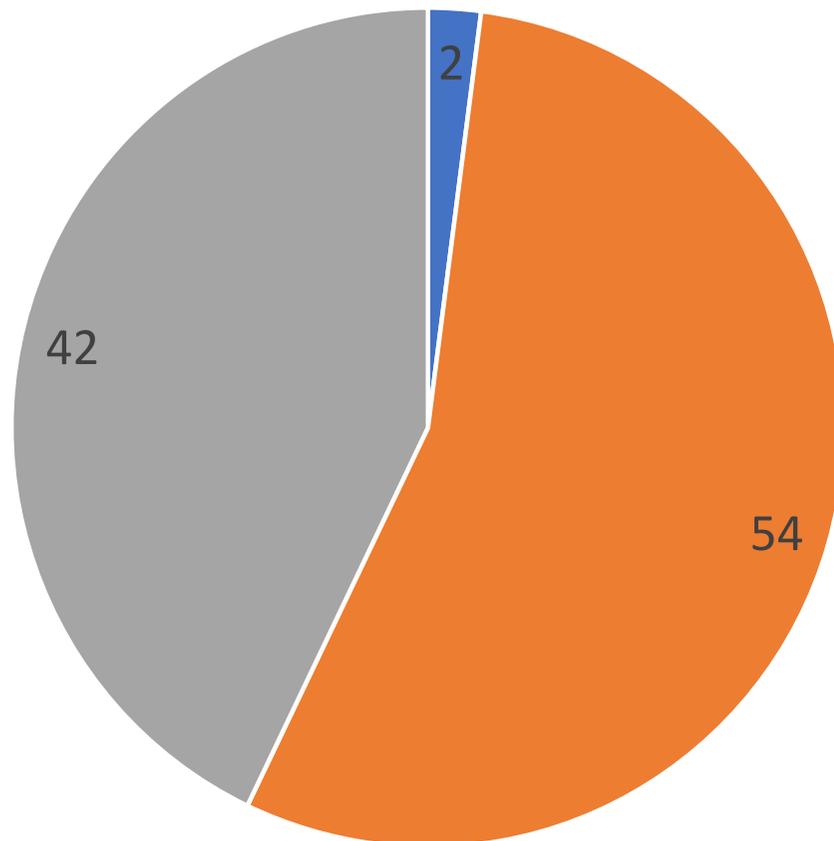
(Q1) Pourquoi les patients viennent-ils au service d'urgence pour les raisons non urgentes alors que d'autres options sont disponibles? (N=98)



(Q2) Quel sera votre second choix si le service d'urgence était très occupé aujourd'hui?



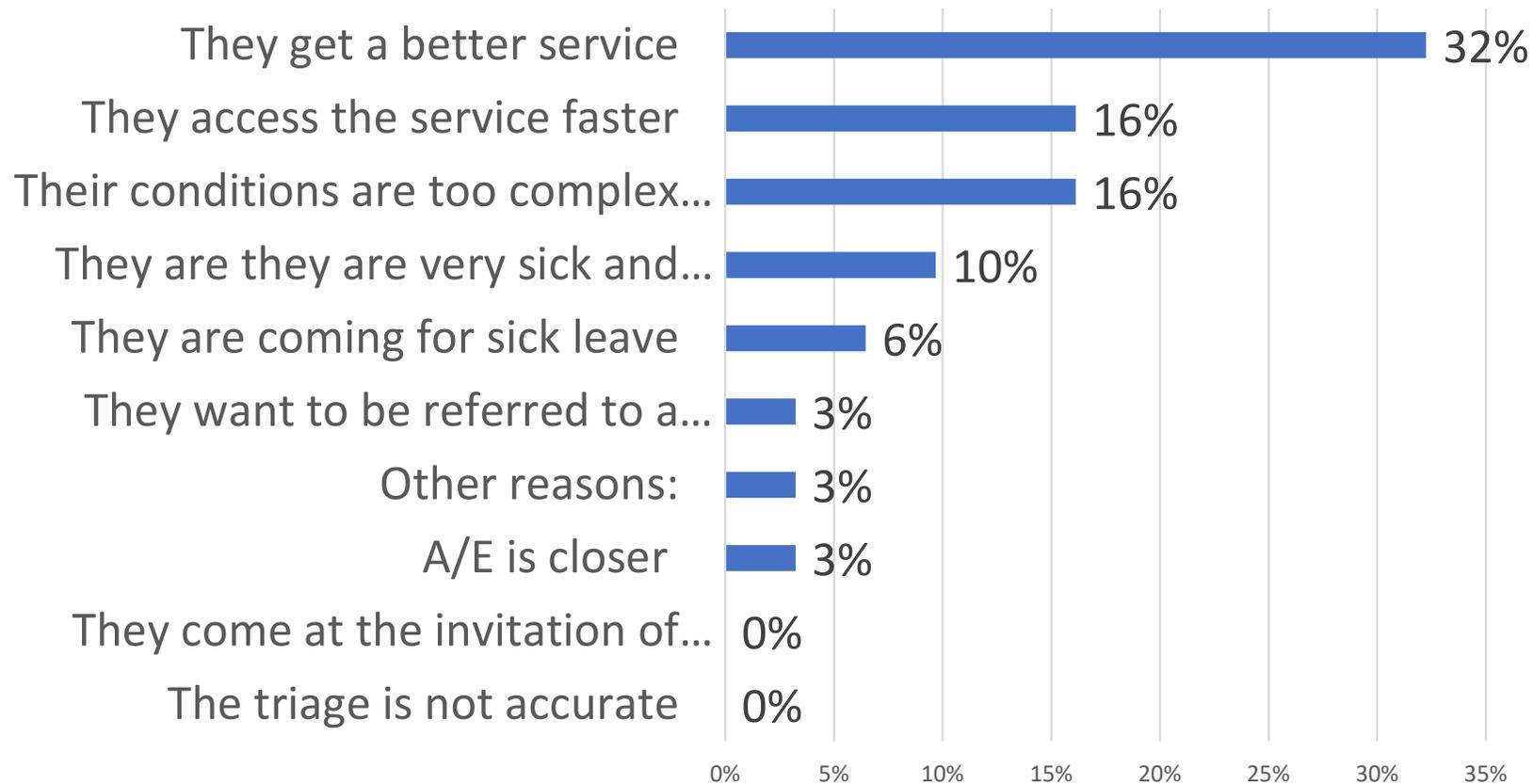
(Q3 & Q4) Evaluation de la culture des visites répétées au service d'urgence



■ No response ■ No ■ Yes

- 43% des patients interrogés ont passé au service d'urgence au cours du mois précédent
- Parmi eux, 25% sont revenus pour le même problème

Le point de vue du personnel sur les raisons pour lesquelles les patients qui n'ont pas de problèmes urgents se rendent au service d'urgence, alors que d'autres options sont disponibles



Comparaison du point de vue du personnel ainsi que des patients pour la raison qui les poussent à se rendre au service d'urgence pour un problème non urgent

Point de vue des patients:

1. A proximité de mon lieu de travail
2. Recevoir de meilleurs services
3. Penser avoir un cas urgent
4. Vouloir faire un scanner/
radiographie

N= 98

Point de vue du personnel:

1. Bénéficier un meilleur service
2. Accéder au service plus rapidement
3. Avoir une pensée que leur
pathologie est complexe pour être
traitée dans les autres
établissements

N=31

Points forts et limites

- Première enquête de ce genre menée au service d'urgence, hôpital des Seychelles
- Complète les analyses quantitatives précédentes sur l'utilisation du service d'urgence
- Contribuera directement à éclairer la meilleure façon d'aborder une question politique clé (surutilisation du service d'urgence pour les soins non urgents).
- Echantillonnage de commodité
- Petit échantillon
- Sous représentation du mercredi
- Sous représentation possible des personnes âgées
- Biais de réponse (le questionnaire destiné aux patients a été mené avant qu'il ne reçoive des soins).
- Analyses statistiques avancées en cours (sera incluse dans le rapport complet).

Implications politiques

- Les résultats indiquent une certaine normalisation culturelle du recours au service d'urgence pour des raisons non urgentes, au moins par un sous-groupe de la population
- Près de la moitié des patients (avec une affection non urgente) ne souhaitent pas se rendre dans un autre établissement de soins de santé, même si le service d'urgence est occupé
- Les perceptions du personnel sont souvent aligné par rapport aux raisons invoquées par les patients – les perceptions erronées peuvent conduire à des erreurs de communication évitables au cours du parcours du patient (de la part des patients et du personnel).

Interventions potentielles

- Sensibilisation de la population
 - Quand utiliser le service d'urgence? Quand ne pas le faire? Pourquoi?
 - Quelles sont les autres options disponibles? Quand? Où?
 - Médias? Affiches/signalisation? Médias sociaux? Sensibilisation individuelle en fin de visite par le personnel du service d'urgence?
- Sensibilisation du personnel
 - Changer les perceptions (comprendre les véritables raisons pour lesquelles les patients viennent).
 - Changer la pratique (ne pas proposer d'orientation vers des spécialistes, analyses sanguines, radiographie, etc. pour le "category 5")
 - Améliorer le triage
 - Mécanisme d'orientation efficace vers les centres de santé communautaires pour les visites de suivi (pour faire face aux visites répétées pour le même problème).
- Organisation des services
 - Autre site au sein de l'hôpital principal pour accueillir les patients "Category 5", avec du personnel supplémentaire
 - Améliorer la perception des services offerts par les centres de santé communautaire (travail sur la qualité des soins et la communication)
 - Restreindre l'accès aux tests et options d'imagerie surutilisés
 - Mise en place d'un système de suivi de l'expérience des patients dans l'ensemble du système de santé

MERCI DE VOTRE AIMABLE ATTENTION

Mes sincères remerciements:

- Aux collègues enquêteurs
- A toute l'équipe du service d'urgence, hôpital des Seychelles
- A la direction de gestion de service de soins de santé aux Seychelles
- A Dr Kenneth Sherwin, ancien collègue
- A Madame la Ministre de la santé aux Seychelles (division de la politique et de la planification).
- Aux organisateurs de la conférence pour l'invitation et le soutien financier
- Questions?

Diapositives supplémentaires

Survey questionnaire number

About the questionnaire/ Labaz sa kestonner

The Ministry of Health invites you to participate in this short survey to better understand reasons why patients choose to attend Accident and Emergency services at Seychelles Hospital, during normal working hours, when other public and private health centres are open.

Only a sub-group of people registering to see the Accident and Emergency doctor between 8am and 4pm will be invited for this survey.

Minister la Sante i envit ou pou partisip dan sa legzersis pou pli byen konpran bann rezon akaz bann pasyan i vin servis dirzans lopital Sesel, pandan ler travay, kan lezot sant lasante piblik e prive i ouver.

Zis bann dimoun ki vin anrezistre pou war dokter kot servis dirzans ant 8er bomaten a 4er apre midi ki gany envite pou partisipe.

Patient attendance details/ Detay vizit pasyan

Date today/ Dat ozordi (DD/MM/YY): _____

Day of the Week/ zour dan lasemen: _____

Time Registered /Ler anresiztre (e.g. 8AM): _____

Sex of patient/ Sex pasyan (circle one/ anserkle):

- a) Male/ Mal
- b) Female/ Femel
- c) Do not wish to say/ Pa le dir

Age of Patient/ Laz pasyan (circle one/ anserkle):

- 0-17y/ans
- 18-34y/ans
- 35-50y/ans
- 50-64y/ans
- 65y+/ans ou plis

Note: If patient is a minor, parent/guardian to provide consent and responses on behalf of patient.

Remark: si pasyan i en miner, paran/gardyen i bezwen dann son konsantman e reponn lo lapar pasyan.

Question 1/ Kestyon 1

What are your reasons for visiting the accident and emergency today, in preference to other open health facilities? (tick **all** options that apply).

Ki bann rezon kin fer ou vin kot swen dirzans ozordi, dan plas al kot bann lezot sant lasante ki ouver? (swazir tou bann opsyon ki aplikab).

Close to my place of work.
Proksimite avek mon landwar travay.

Close to my home.
Pre kot mon reste.

I happen to be in town today.
Mon ti anvil ozordi.

I think service is better than elsewhere.
Mon pansé ki zot ofer pli bon servis.

I think service will be faster.
Mon pansé ki servis i pli vit.

I think I am having an emergency.
Mon pansé ki mon ka i irzan.

I am hoping I will see a specialist.
Mon pe espere pou war en spesyalis.

I am hoping I can do a blood test.
Mon pe espere pou tir disan.

I am hoping I can do a scan at X-ray.
Mon pe swete ki mon pou ganny anvoye pou fer en test kot departman X ray.

My treating doctor or nurse works here.
Dokter ou swa Ners ki abitye war mwan i travay isi.

Other reason(s), please specify next:
Lezot rezon, (ekrir silvauple):

Question 2/ Kestyon 2

Assuming casualty was too busy today, what would have been your second choice/option? (Circle one option).

Anou dir servis dirzans ti tre okipe e plen ozordi, kwa ki ou ti pou fer konman ou dezyenm lopsyon ? (Enserkle en lopsyon silvauple):

a) My local Government clinic/ Mon klinik gouvènmman (name/non: _____)

b) Specific private clinic/ Kilinik prive kot man ale (name/non: _____)

c) Any other open private clinic/ Nenport lezot kilinik prive ki ouver

a) Any other open Government clinic/ Nenport lezot kilinik gouvèrdman.

b) Wait here at accident and emergency until I am seen/ Espere ziskla ler mon gany war.

c) Come back to accident and emergency here at a later time/ Retourn isi kot servis dirzans pli tar.

d) Go home, wait and watch my illness or symptoms/ Ai kot mwan e abzerv moon maladi e sentanm.

e) Other options/ Lezot opsyon:

Question 3/ Kestyon 3

Have you visited accident and emergency at Seychelles Hospital in the last one month?

Eski ou deza vin klat servis dirzans pandan sa dernyer en mwan?

- a. Yes/Wi
- b. No/Non

Question 4/ Kestyon 4

If response is yes on Question 3, are you here for the same problem this time?

Si larepons is wi pou keston 3, eski i ti pou menm problem ki ou vin ozordi?

- a. Yes/Wi
- b. No/Non

Question 5/ Kestyon 5

Any other related comments you wish to share on your experience (current or past) at accident and emergency?

Eski ou annan oken lezot komanter lo ou leksperyans isi servis dirzans ozordi ou dan le pase?

Thank you for completing the questionnaire.

Mersi pou komplet sa kestonner.

For Study investigator use

As the study investigator, I have verified that the questionnaire is completed.

Additional comments:

Investigator: _____

Signature: _____ Date: _____

Staff Questionnaire

Form #

About the questionnaire

The Ministry of Health invites you to participate in this short survey to better understand staff perceptions of reasons why patients with conditions triaged as non-urgent, choose to attend Accident and Emergency services at Seychelles Hospital, during normal working hours, when other health centres are open.

Demography

Date administering questionnaire (DD/MM/YY): _____

Sex of staff (circle one): Male Female Do not wish to say

Age of staff (circle one): <35y 35-50y 50-64y >65y

Cadre of staff (circle one): Nurse Doctor HCA Paramedic Other

Question:

In your opinion as an A&E staff, please indicate likely reasons why patients visiting accident and emergency services during normal working hours (Monday to Friday, 8am to 4pm), who are triaged as non-urgent (category 5), choose to come here when other options are available (both Government and private clinics).

We are referring only to patients who are coming to see the A&E doctor, and not specialist referrals.

Please tick all the reasons below that you think apply. And rank your reasons from 1 (most important) to 10+ (least important) - indicate to the left of each ticked option. 9 options are given, with an option to add other reasons.

- A&E is closer for them.
- Patients feel they get a better service.
- Patients can access the service faster.
- Patients feel they are very sick and so it is an emergency.
- Patients think their conditions are too complex to be treated in clinic.
- Patients want to be referred to see a specialist.
- Patients are coming for sick leave.
- Maybe our triage is not accurate.
- Patients come at the invitation of Hospital/A&E staff.
- Other reasons:
