

Enquête sur les services liés à la distribution d'aides techniques

L'étude, sollicitée par la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie, a pour objet de :

- Comprendre les modes d'acquisition, les usages et la « fin de vie » des aides techniques permettant de compenser un handicap
- Évaluer le gisement d'aides techniques inutilisées
- Connaître les besoins et solutions actuels, en Lorraine, pour les personnes limitées dans leur autonomie

Dans ce cadre, nous souhaitons également connaître les pratiques et éventuels besoins des prestataires, distributeurs et pharmaciens qui permettent aux personnes en perte d'autonomie de s'équiper.

Pour nous contacter : developpement.lorraine@envie.org 03 83 63 32 90

Christel HUBER ergothérapeute, Jean-François ROY chargé de projet.

Ou Lysiane Serret - responsable du développement : lysiane.serret@envie.org 03 83 63 32 90

Qui êtes vous ?

1. A quelle structure appartenez-vous ?

Une seule réponse possible.

- Pharmacie
- Distributeur spécialisé
- Autre :

2. Quelle est votre fonction au sein de la structure ?

.....

3. Avez-vous bénéficié des formations du CERAH ?

Une seule réponse possible par ligne.

	100% de l'équipe	Au moins 1 personne de l'équipe	Pas faite
PSDM (Prestataire de Services et Distributeur de Matériels)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VPH (Véhicules pour Personnes Handicapées)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Concernant vos pratiques actuelles pour distribuer les aides techniques

4. Avec quel public travaillez-vous ?

Une seule réponse possible par ligne.

	Majoritairement (plus de 75% de votre patientèle)	Régulièrement (environ 50% de votre patientèle)	Rarement (moins de 25% de votre patientèle)
Enfants	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adultes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personnes âgées	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Quelles aides techniques proposez-vous ?

Une seule réponse possible par ligne.

	Achat	Location	Les 2	Uniquement sur commande	Ne fait pas
Aides de marche (cannes déambulateurs,...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aide aux déplacements extérieurs (scooters, poussettes,...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fauteuil roulant manuel standard	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fauteuil roulant manuel confort	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fauteuil roulant électrique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aide aux transfert (guidon, leve personne,...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aide à la toilette (tabouret de douche, planche de bain, chaise de douche inclinable,...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aide à l'élimination (chaise percée, cadre/rehausseur de WC)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lit électrique standard	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lit électrique spécifiques (largeur 120/140 par exemple)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Matelas préventif mousse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Matelas préventif air	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Matériel spécifique pédiatrie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Quel est votre fournisseur principal ?

Une seule réponse possible.

- Fabricant
- Centrale ou groupement d'achat
- Autre :

7. Concernant le stock d'aides techniques que vous avez en magasin :

Plusieurs réponses possibles.

- J'ai peu de stock et je commande selon les besoins
- J'ai un stock suffisant pour le matériel courant et ne commande que les aides techniques spécifiques
- Autre :

8. Quels sont les délais moyens lors d'une commande ?

Une seule réponse possible par ligne.

	48h ou moins	1 semaine	Entre 2 et 3 semaines	1 mois ou plus
Matériel standard	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Matériel spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Quels pourcentage de vos clients ont une ordonnance médicale pour leur(s) aide(s) technique(s)

Une seule réponse possible.

- 100%
- > 75%
- Entre 50 et 75%
- Moins de 50%

10. Quelle proportion est intégralement remboursée ?

Une seule réponse possible par ligne.

	100%	>75 %	Entre 50 et 75%	Entre 25 et 50%	< 25%
Vente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Location	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Les services que vous proposez

11. Quelles sont les services que vous proposez ?

Une seule réponse possible par ligne.

	Compétences en interne	Activité sous-traitée	Activité non réalisée par choix
Location	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prêt pour dépanner	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prêt pour essai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Réparation (uniquement pour le matériel que vous avez fourni)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Réparation (toutes les demandes)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Maintenance préventive chez le patient ou le professionnel (contrôle régulier du matériel)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vente de pièces détachées	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SAV en journée et hors WE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SAV 7/7 24/24	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reprise du matériel usagé, en état ou à jeter (uniquement celui que vous avez vendu)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reprise du matériel usagé, en état ou à jeter (tout matériel proposé)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Autres précisions :

.....

.....

.....

.....

.....

13. Si vous sous-traitez des services, avec qui travaillez vous ?

.....

.....

.....

.....

.....

14. Concernant tous ces services, y en a-t-il que vous aimeriez pouvoir déléguer à un prestataire tiers ou proposer à vos patients ?

Une seule réponse possible par ligne.

	J'aimerais déléguer mais ne suis pas satisfait des conditions de collaboration proposées	J'aimerais proposer ce service mais n'ai pas trouvé d'offre	Non
Location	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prêt pour dépanner	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prêt pour essai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Réparation (uniquement pour le matériel que vous avez fourni)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Réparation (toutes les demandes)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Maintenance préventive (contrôle régulier du matériel)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vente de pièces détachées	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SAV en journée et hors WE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SAV 7/7 24/24	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reprise du matériel usagé, en état ou à jeter (uniquement celui que vous avez vendu)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reprise du matériel usagé, en état ou à jeter (tout matériel proposé)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Précisions

.....

.....

.....

.....

.....

16. Avez-vous des demandes auxquelles vous n'avez pas de réponses (en aides techniques ou services) ?

Une seule réponse possible.

- oui
- non

17. Si oui, quelles sont les plus fréquentes ?

.....

Le matériel inutilisé

C'est à dire le matériel qui ne sert plus, dont vous souhaitez vous débarrasser (encore en état ou abimé)

18. En moyenne, de combien d'aides techniques vous séparez-vous chaque année (stock achat et location ou retour des particuliers) ? (flux sortants)

Une seule réponse possible.

- Moins de 10 aides techniques
- Entre 10 et 20 aides techniques
- Entre 20 et 40 aides techniques
- Plus de 40 aides techniques

19. En moyenne combien de retours de particuliers avez vous par an ? (flux entrants)

Une seule réponse possible par ligne.

	Aucun, refusé	Moins de 10 aides techniques	Entre 10 et 30	Entre 30 et 50	Plus de 50
Pour du matériel à jeter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pour du matériel en bon état, à récupérer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. La plupart du temps, que devient le matériel inutilisé ?

3 réponses maximum

Plusieurs réponses possibles.

- Jeté en déchetterie
- Jeté via le ferrailleur
- Stocké pour pièces détachées
- Donné à une association humanitaire
- Donné à des établissements spécialisés
- Retour au fabricant / Centrale d'achat
- Autre :

21. Précisions

.....

.....

.....

.....

.....

22. Seriez-vous intéressés pour acheter l'un des services spécialisés suivants ?

Plusieurs réponses possibles.

- Collecte des aides techniques inutilisées sur votre point de distribution (recyclage et traçabilité)
- Accès à un stock de pièces détachées régional et d'occasion
- Augmenter votre parc d'équipement avec des aides techniques rénovées et garanties
- Services de réparation ou maintenance (gestion du parc)
- Service d'aseptisation homologuée (sur place ou en roulement)
- Ma structure n'a besoin de rien

23. Vos commentaires

.....

.....

.....

.....

.....

MERCI POUR VOTRE PARTICIPATION



Fourni par
 Google Forms