

BILAN DE L'ENQUETE DE SATISFACTION REALISEE EN 2023

CONCERNANT NOTRE MAISON DE SANTE

Depuis plusieurs mois déjà, des patients de notre Maison de Santé ont accepté de renseigner un questionnaire de satisfaction concernant le fonctionnement de la Maison de Santé.

La synthèse qui suit s'appuie sur les 233 questionnaires complétés par les usagers.

Les questions posées dans le questionnaire recouvraient 7 champs :

- L'accessibilité et les locaux
- L'accueil
- La prise de rendez-vous
- L'attente
- Les informations en salle d'attente
- La prise en charge et la consultation
- L'exercice pluriprofessionnel

Certaines réserves ou critiques ont été formulées.

Vous pourrez les découvrir ci-dessous ainsi que les réponses apportées par les professionnels de santé et les remarques de l'équipe des usagers qui a réalisé ce compte rendu.

1/ - L'accessibilité et les locaux

Accessibilité (parking et signalétique) :

56 % des personnes consultées sont satisfaites voire très satisfaites

Locaux (aménagement et confort) :

94 % des personnes consultées sont satisfaites voire très satisfaites

Remarques :

Plusieurs personnes soulignent le manque de places sur le parking et les incivilités qui peuvent en découler. Quelques-unes suggèrent l'installation d'un dispositif pour garer des vélos.

Pour l'aménagement des locaux, on nous suggère l'installation d'une fontaine à eau, des tables pour écrire, un mobilier plus confortable pour les personnes qui ne peuvent pas rester longtemps assises, ...

L'accès au parking le plus proche (parking Beauquier) est signalé sur les écrans en salles d'attente ainsi que le trajet pour y arriver. Grâce à vos remarques, nous vous informons qu'un espace vélos a été installé.

Si le manque de places de parking peut effectivement être préjudiciable aux personnes à mobilité réduite, nous ne pouvons qu'encourager les autres à se diriger soit vers le parking indiqué ci-dessus, soit vers la rue des Frères Lumière, perpendiculaire à la rue de Vesoul et dans laquelle nous trouvons des places la plupart du temps. Dans ce cas, il faudra compter au maximum 5 minutes supplémentaires pour arriver à pied dans les locaux de la MSP.

Enfin, nous faisons remarquer que notre maison de santé, installée au cœur du quartier, est souvent plus facile d'accès que bien des cabinets situés en centre-ville..

L'équipe des usagers

2/ - L'accueil

Informations fournies à l'accueil :

98 % des personnes consultées sont satisfaites voire très satisfaites

Respect de la confidentialité :

95 % des personnes consultées sont satisfaites voire très satisfaites

Accueil téléphonique :

94 % des personnes consultées sont satisfaites voire très satisfaites

Temps d'attente à l'accueil :

96 % des personnes consultées sont satisfaites voire très satisfaites

Remarques :

Globalement, ces résultats sont satisfaisants, même si certaines personnes déplorent de ne pas être reconnues à l'accueil après autant d'années, et si d'autres trouvent anormal que les secrétaires fassent barrière entre les patients et les médecins. La plupart des patients ayant répondu à l'enquête sont très satisfaites de l'accueil des secrétaires, à l'écoute et professionnelles.

*Pour rappel, les prises de RV par téléphone s'effectuent de 8h00 à 19h15. Nous insistons sur la nécessité d'anticiper les prises de RV chaque fois que c'est possible, **notamment pour les renouvellements d'ordonnances**. Dans ce cas précis, les RV peuvent être pris sans problème 3 semaines à l'avance.*

Nous rappelons aussi que les RV peuvent être pris par l'intermédiaire de l'application DOCTOLIB, même si certains patients trouvent que le rappel fait par DOCTOLIB soit encore trop éloigné du jour du RV (d'abord 7 jours, puis 2 jours...)

L'équipe des usagers

3/ - La prise de rendez-vous

Créneaux horaires permettant la prise de RV :

83 % des personnes consultées sont satisfaites voire très satisfaites

Possibilité de consulter les professionnels de son choix :

84 % des personnes consultées sont satisfaites voire très satisfaites

Délai d'obtention d'un RV :

77% des personnes consultées sont satisfaites voire très satisfaites

Remarques :

Les remarques à ce sujet sont assez nombreuses. Si plusieurs personnes regrettent qu'il leur soit de plus en plus compliqué d'obtenir un RV avec leur médecin traitant et qu'il faille attendre souvent plus d'une semaine, d'autres apprécient qu'il leur soit proposé un autre médecin qui a accès à leur dossier. Quelques personnes comprennent mal qu'elles ne puissent pas avoir de RV le jour même ou le lendemain avec leur médecin traitant.

La question des RV d'urgence revient plusieurs fois dans vos remarques.

Cette mission qu'ont les secrétaires de gérer ces demandes de RV en urgence est difficile car nous n'avons pas tous le même regard sur ce que peut être une « urgence médicale ». Il faut savoir que ce sont les médecins eux-mêmes qui ont défini des caractères d'urgence. Les secrétaires s'appuient donc sur leurs indications pour accepter ou non la demande de chaque patient.

L'équipe des usagers

4/ - L'attente

Informations diffusées en salle d'attente :

90 % des personnes consultées sont satisfaites voire très satisfaites

Diversité de ces informations :

88 % des personnes consultées sont satisfaites voire très satisfaites

Utilité de ces informations :

86 % des personnes consultées sont satisfaites voire très satisfaites

Réflexion ou changement suite aux informations diffusées :

73 % des personnes consultées affirment que ces informations ont eu un écho pour elles

Discussion avec le professionnel avec les informations diffusées :

70 % des personnes consultées disent que ça a été le cas pour elles

Remarques :

Les avis sont partagés quant aux délais en salle d'attente. Pour trouver le temps moins long, certains patients proposent de mettre des revues à disposition, d'autres suggèrent des jeux, des mots fléchés, ...d'autres enfin souhaiteraient de la musique en fond sonore...

En ce qui concerne les informations diffusées sur les écrans, des patients aimeraient que les messages y soient plus nombreux et notamment sur les conditions de port du masque.

Mettre diverses lectures à disposition dans les salles d'attente est compréhensible. Mais nous devons signaler que depuis le début du COVID, les revues et autres ont dû être supprimées dans toutes les salles d'attente, par mesure d'hygiène et de sécurité. Cette obligation a donc été respectée dans notre maison de santé ce que nous ne pouvons qu'approuver.

Un essai d'installation d'un fond musical a été tenté... Des patients n'ont pas apprécié...

L'équipe des usagers

5/ - **La prise en charge en consultation**

Temps d'attente pour votre consultation d'aujourd'hui :

74 % des personnes consultées ont attendu moins de 15 minutes

83% se disent satisfaites voire très satisfaites

Temps consacré à la consultation par le professionnel de santé :

95 % des personnes consultées sont satisfaites voire très satisfaites

Informations données par le professionnel de santé :

94 % des personnes consultées sont satisfaites voire très satisfaites

Qualité de l'écoute du professionnel de santé :

98 % des personnes consultées sont satisfaites voire très satisfaites

Qualité du suivi : 97 % des personnes consultées sont satisfaites voire très satisfaites

Remarques :

Aucune remarque concernant ce point

6/ - L'exercice coordonné à la maison de santé

Dans la maison de santé avez-vous déjà consulté d'autres professionnels ? : OUI = 42 %

Si oui lesquels ?

- Autres généralistes : 3 %
- Psychologue : 16 %
- IDE : 42 %
- Infirmier(e) Asalée : 4 %

Etes-vous informé du partage de votre dossier médical entre médecins généralistes ?

OUI = 69 %

Etes-vous informé du partage de certaines informations de votre dossier avec les autres personnels de la maison de santé que vous consultez ? :

OUI = 73 %

Avez-vous activé votre dossier médical partagé sur « Mon espace santé » ?

OUI = 49 %

Remarques :

Aucune remarque concernant ce point