

## Comité de concertation du 7 Juin 2016

### Compte-rendu

#### Présents :

Alain BEAUPIN, Domenico CLEMENTE, Sylvie FAUCHER, Céline JACOB, Sylvie JOARY, Charlie MENNECHET, Olivia POMIES, Laurent ROBERT, Véronique VILLARS,

Excusée : Fawzia CHAFAI

## QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Présentation des résultats du questionnaire de satisfaction préparé, mis en œuvre et dépouillé par des membres du comité de concertation. Qu'ils en soient remerciés.

### *Méthode*

Le questionnaire a été diffusé dans les différents services du CNS et rempli de façon anonyme par les patients entre le 11 avril et le 6 juin. Certains questionnaires comportent des réponses manquantes expliquant que certains totaux ne donnent pas 100%.

### *Résultats*

<b>Nombre de questionnaires recueillis</b>	<b>316</b>	
dont hommes	130	41%
dont femmes	175	55%
Bénéficiaires de soins	286	91%
Autre	18	6%
Ages des répondants	Minimum	11 ans
	Maximum	86 ans

### **Donnez votre avis sur...**

(Très Satisfait – Satisfait – Peu Satisfait –  
Insatisfait – Non Concerné)

La facilité à joindre nos services par téléphone  
L'accueil dans le service  
La ponctualité de votre consultation  
La prise en compte de votre douleur  
L'explication de votre plan de traitement  
La qualité des soins  
La considération de l'équipe soignante

	TS	S	PS	I	NC
La facilité à joindre nos services par téléphone	87	131	50	37	11
L'accueil dans le service	189	112	13	8	
La ponctualité de votre consultation	141	121	34	10	3
La prise en compte de votre douleur	130	118	12	4	36
L'explication de votre plan de traitement	149	114	15	1	23
La qualité des soins	174	113	5	1	14
La considération de l'équipe soignante	178	122	11	4	5

## **Recommanderiez vous notre établissement à l'un de vos proches ?**

Oui, absolument	216
Oui, je pense	90
Non, je ne pense pas	8
Non, absolument pas	2

## **Quels sont les points à améliorer selon vous ?**

### **(réponses des patients en texte libre)**

- *Délais de rendez-vous trop long (compliqué et peu pratique en début de mois en ophtalmologie, prendre les rendez-vous sur internet)*
- *Ponctualité*
- *Nouvelles embauches (manque de dentistes, laboratoire pas assez de personnel, pas assez d'effectif à l'accueil par rapport aux nombres de patient, plus d'ophtalmologues)*
- *L'organisation de l'accueil (mettre en service un accueil de prise de rendez-vous, réduire le temps d'accueil)*
- *Accueil téléphonique, attente trop longue pour avoir quelqu'un au téléphone, joindre le centre après 18h, réduire le temps d'accueil (indication de temps d'attente au téléphone plutôt que le même disque pendant 20 minutes)*
- *Ascenseur*
- *Prise en charge directe avec toutes les mutuelles*
- *Changer le matériel (échographe en consultation gynécologique)*
- *Plus d'explications quant aux soins*
- *Donner les réponses par téléphone*
- *La considération et qualité des soins, prendre son temps avec les patients moins de 10 min c'est peu*
- *Homéopathie/acupuncteur/ostéopathe*
- *« Usure » au fil des années (compétant mais en nombre insuffisant)*
- *Manque de sourire, être agréable avec les patients*
- *Changer l'informatique à l'accueil*
- *Attente trop longue des résultats en radiologie ( 30 minutes)*
- *Pas grand-chose sachant que c'est un centre médical il faut être patient malgré le temps d'attente lors de son rendez-vous*
- *Créer d'autres centres de santé comme celui-ci*
- *Le centre est sur la bonne voie*
- *Il faut continuer ce centre*

## **Commentaires**

L'enquête de satisfaction est très encourageante pour tous les personnels. Elle témoigne d'un fort attachement des patients à leur centre de santé. 306 personnes soit 96 % recommanderaient

l'établissement, ou pensent qu'ils le recommanderaient, à leurs proches. En matière de satisfaction également les résultats sont très positifs. La facilité à joindre nos services au téléphone reste un point faible, malgré les efforts accomplis. Il faut également noter que le questionnaire n'a concerné que le public fréquentant l'établissement, pouvant s'être en quelque sorte habitué à certains défauts du CNS.

Les résultats donnent lieu à de nombreux échanges entre les participants du comité de concertation.

Dans la mesure où les patients avaient précisé le service dans lequel ils se rendaient ce jour là, les questionnaires ont été ventilés par service, chacun pouvant prendre connaissance des commentaires propres au service.

## **Avancement du projet**

- les documents relatifs au projet sont désormais accessibles en ligne à l'adresse <http://richerand.fr> Le site sera actualisé au fur et à mesure de l'avancée des travaux
- les contacts se poursuivent avec les partenaires potentiels du projet
- le principe d'une gestion coopérative par une Société Coopérative d'Intérêt Collectif (SCIC) fait son chemin. CCAS, collectivité territoriales, partenaires hospitaliers et autres, professionnels et usagers composeront sa gouvernance.
- le prochain comité de pilotage aura lieu le 21 juin prochain

## CI-DESSOUS LE QUESTIONNAIRE DIFFUSE EN SALLES D'ATTENTE

### Centre National de Santé



4, avenue Richerand 75010 PARIS  
Tél. 01 40 03 38 40 - Fax: 01 40 03 38 89

N° FINESS : 75 001 082 9



Centre National de Santé

### Questionnaire de satisfaction

Madame, Monsieur,

Vous avez été reçu(e) au Centre National de Santé de la CCAS.

Nous aimerions connaître votre appréciation sur votre consultation afin d'améliorer la qualité de nos prestations.

Nous vous remercions de bien vouloir remplir ce questionnaire en cochant la case de votre choix pour chaque question et de nous faire part de vos commentaires.

#### Qui êtes-vous ?

- le bénéficiaire des soins  
 un tiers

#### Vous êtes :

- une femme  
 un homme

#### Votre âge :

Donnez-nous votre avis sur : concerné (Mettre à chaque item :)	Très	Peu		Non
	satisfait	Satisfait	Satisfait	Insatisfait

- |   |                          |                          |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. La facilité à joindre nos services par téléphone<br><input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. L'accueil dans le service<br><input type="checkbox"/>                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. La ponctualité de votre consultation<br><input type="checkbox"/>             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. La prise en compte de votre douleur<br><input type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

---

5. L'explication de votre plan de traitement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>				
6. La qualité des soins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>				
7. La considération de l'équipe soignante.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>				

**Quels sont les points à améliorer selon vous ?**

**Recommanderiez-vous notre établissement à l'un de vos proches ?**

- Oui, absolument
- Oui, je pense
- Non, je ne pense pas
- Non, absolument pas