

# QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION PATIENT

## Résultats

Une enquête auprès des usagers de la MSP a été mis en place de mi-juin à mi-juillet 2022. Elle avait pour objectif de mesurer la satisfaction des patients et de comprendre leurs besoins.

Au total, 128 personnes y ont répondu.

À travers 15 questions, trois grands thèmes ont été abordés :

- L'accueil
- L'accès aux services
- La prise en charge

Cette analyse reprend en comparatif les résultats du questionnaire proposé en septembre 2019.

## Méthodologie du questionnaire

Ce questionnaire a été construit par un groupe d'usagers de la MSP en 2019 avec l'aide de l'association France Asso Santé. La MSP a fait le choix de reprendre le même questionnaire 3 ans après afin de pouvoir comparer les résultats.

En 2019, il y avait eu 126 répondants.

En matière de diffusion, le questionnaire a été distribué par les secrétaires à l'accueil qui ont encouragé les patients à répondre. Pour cette année 2022, et dans le but d'inciter à la participation, un support d'information a accompagné les questionnaires (affiche A4 ci-dessous). L'affiche présentait un QR code permettant d'accéder plus simplement à la version en ligne du questionnaire (proposé sur le site internet de la MSP).

L'affiche est divisée en plusieurs sections. En haut à gauche, il y a le logo du Pôle de Santé de Tignieu-Jamezieu. À droite, le nom de l'établissement est écrit en vert. Au centre, une grille de six hexagones de différentes nuances de bleu contient des pictogrammes médicaux : un stéthoscope, un livre, une goutte, un ambulance, un cœur et une valise à croix rouge. En dessous de cette grille, un bandeau bleu foncé contient le titre 'ENQUETE DE SATISFACTION' en lettres blanches capitales, suivi d'une phrase en vert : 'Consacrez-nous 5 minutes en nous donnant votre avis sur la maison de santé !'. La partie inférieure de l'affiche est blanche et contient un message de remerciement, une liste de points de distribution et un QR code qui a été barré d'une croix rouge.

**PÔLE DE SANTÉ DE TIGNIEU-JAMEZIEU**

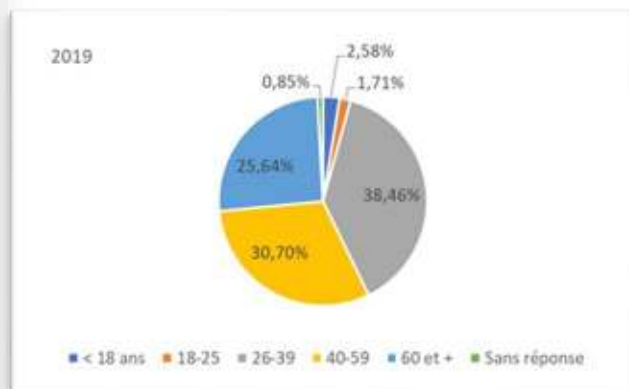
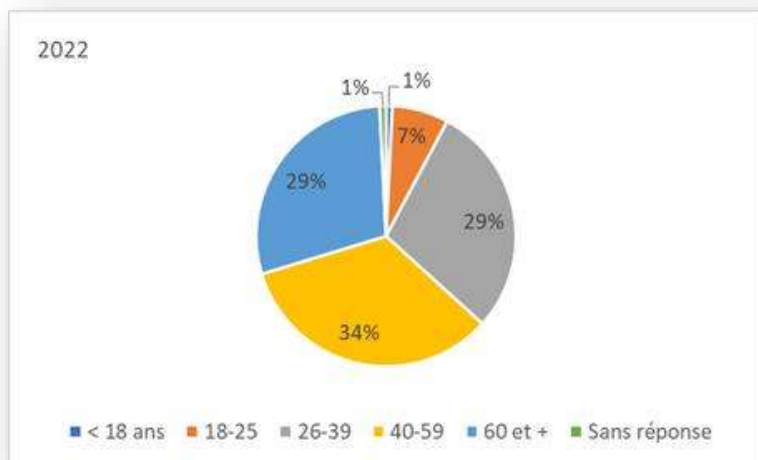
**ENQUETE DE SATISFACTION**  
Consacrez-nous 5 minutes en nous donnant votre avis sur la maison de santé !

Merci de votre participation. Vous trouverez ce questionnaire :

- à l'accueil de la MSP
- sur internet : <http://poledesantetignieu.fr>
- en flashant le QR Code.

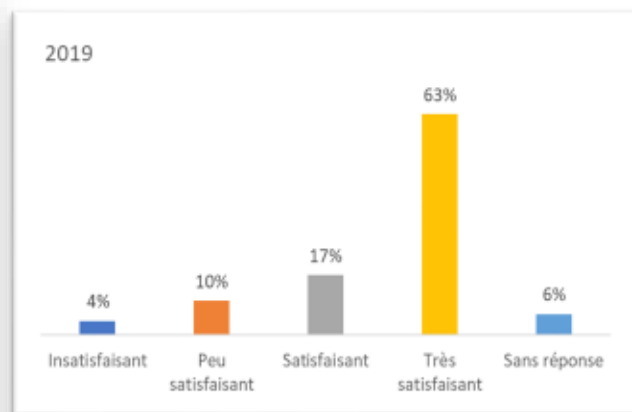
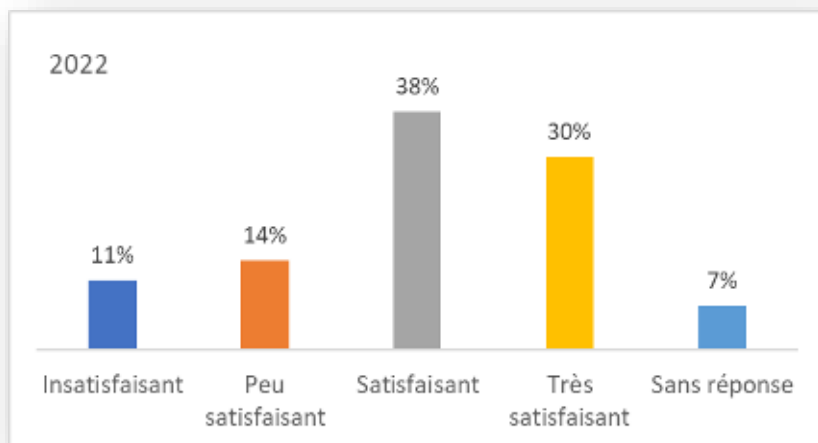
## L'âge des répondants

Concernant l'âge des participants, la majorité des répondants ont entre 40 et 59 ans pour cette année, et entre 26 et 39 ans pour l'enquête de 2019.



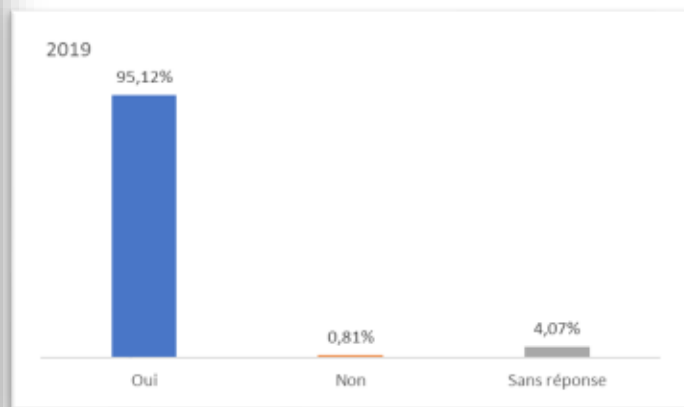
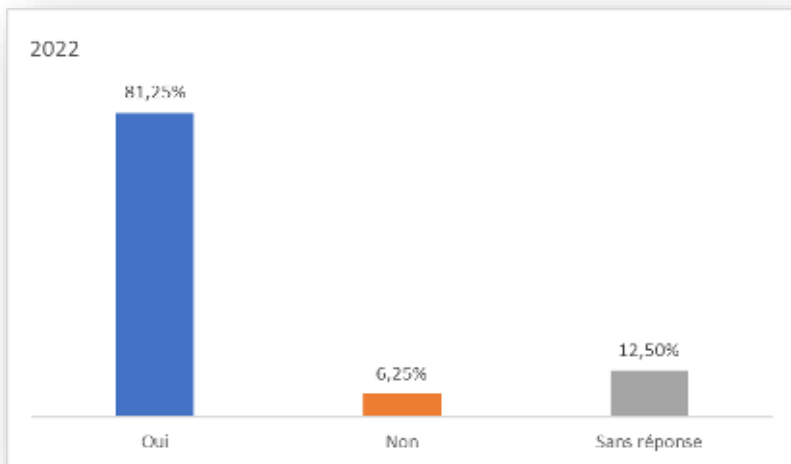
## L'accueil

- *Au téléphone, le temps d'attente avant de parler à un interlocuteur est-il satisfaisant ?*



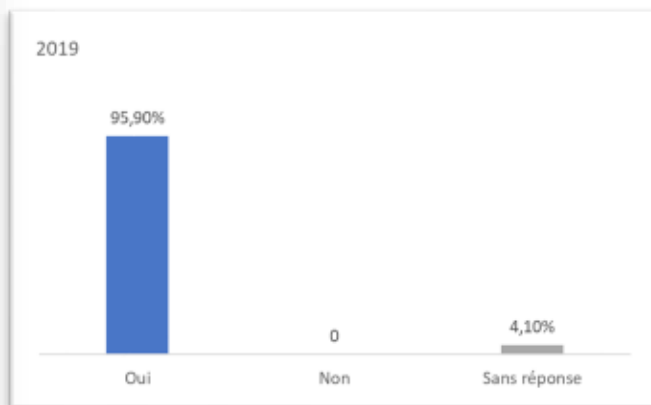
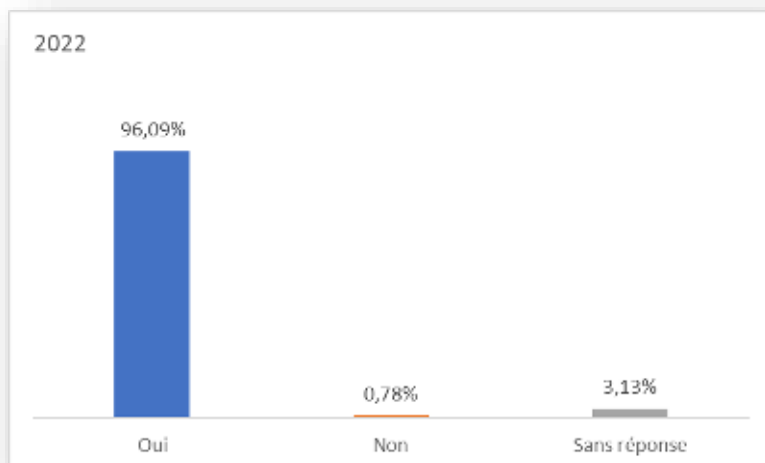
38% des répondants estiment que le temps d'attente est satisfaisant. Toutefois, on constate une baisse de satisfaction si on compare à 2019.

- *Au téléphone, votre interlocuteur se présente-t-il ?*



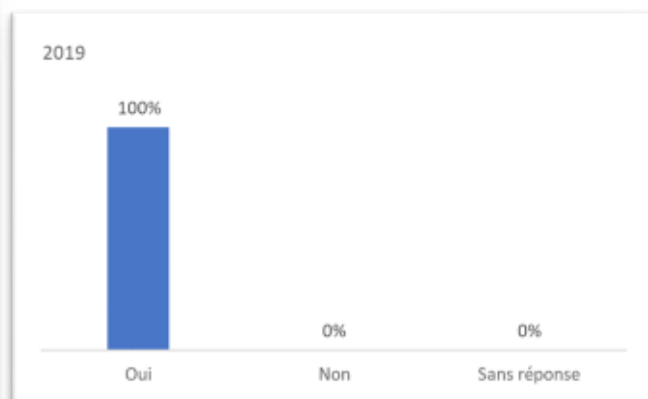
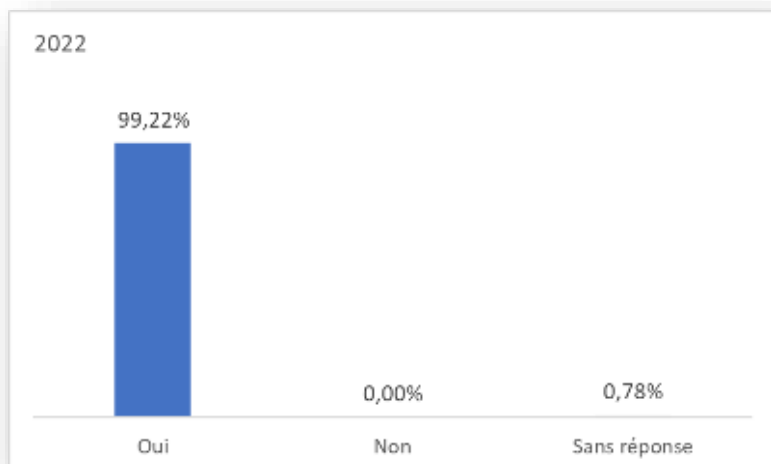
Résultat globalement positif mais en légère baisse si on compare à 2019.

- *Au téléphone, votre interlocuteur est-il clair et audible ?*



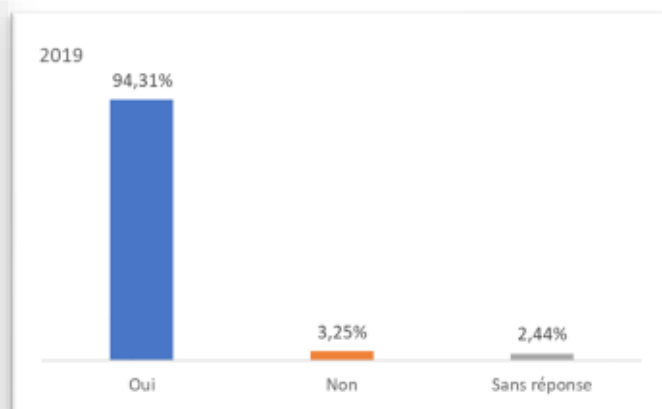
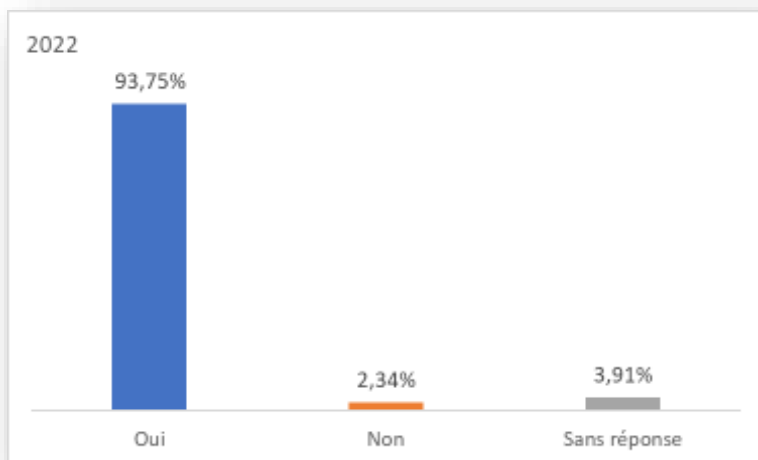
Résultat très positif et similaire à 2019.

- *A votre arrivée à la MSP, avez-vous reçu un accueil aimable et poli ?*



Résultat très positif et similaire à 2019.

- **A votre arrivée à la MSP, la confidentialité est-elle respectée ?**

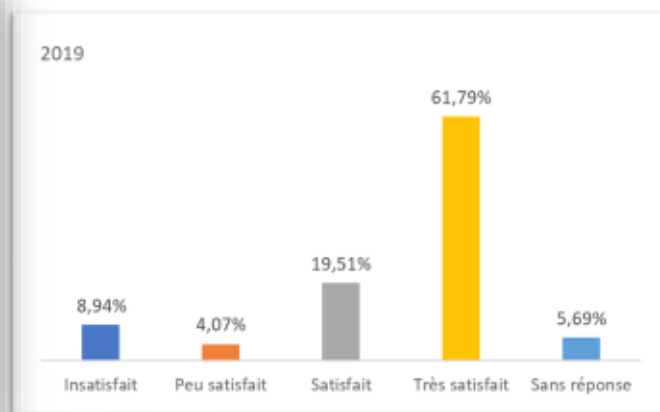
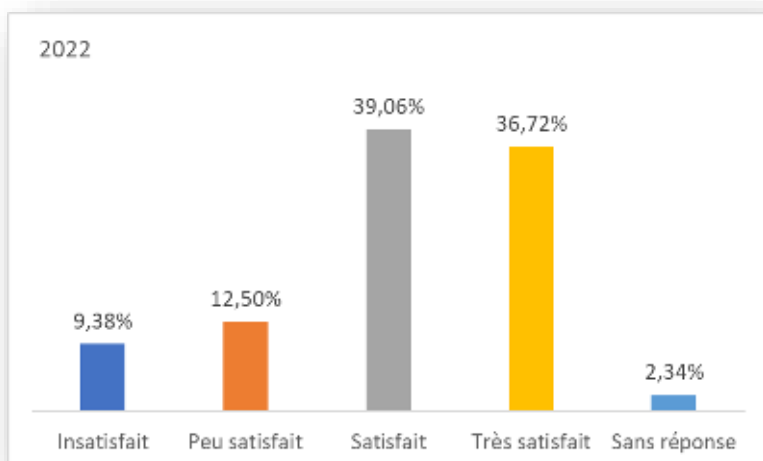


Résultat très positif et similaire à 2019.

**Si non, pourquoi (2022) :**

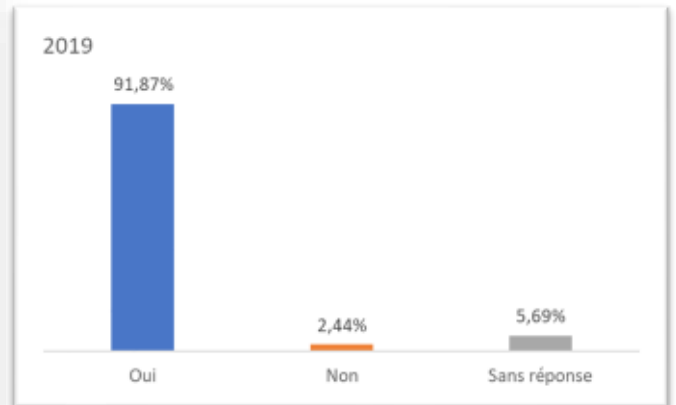
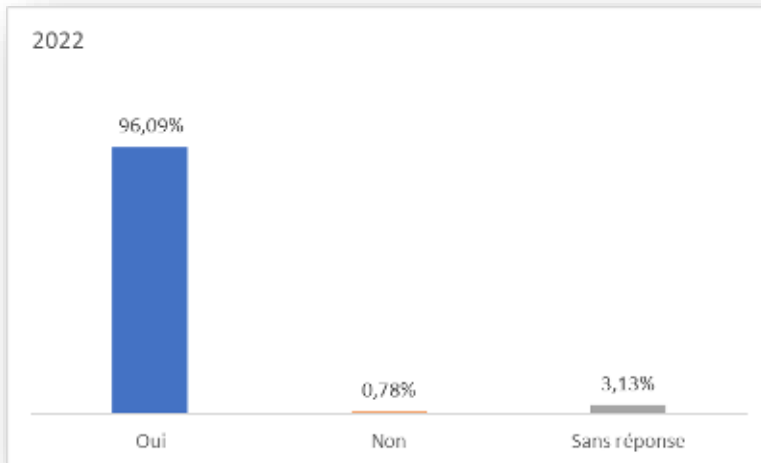
- « Il est possible d'entendre ce que les secrétaires disent au patient » (x 1 pers)
- « Certaines secrétaires insistent pour savoir ce que l'on a. » (x 1 pers)

- **Quel est votre degré de satisfaction sur les équipements proposés en salle d'attente ?**



Concernant la satisfaction sur les équipements proposés en salle d'attente, celle-ci est plutôt bonne. Il y a toutefois davantage de personnes insatisfaites ou peu satisfaites si on compare avec l'enquête de 2019.

- **L'aménagement des lieux est-il adapté à vos difficultés ?**



Résultat très positif et globalement similaire à 2019.

**Ci-dessous les propositions de certains usagers pour améliorer l'accueil (2022) :**

- Créer un espace de jeu pour les enfants (table, livres, jouets...) (x 2 pers)
- Installer une porte d'entrée automatique pour éviter le contact (x 1 pers)

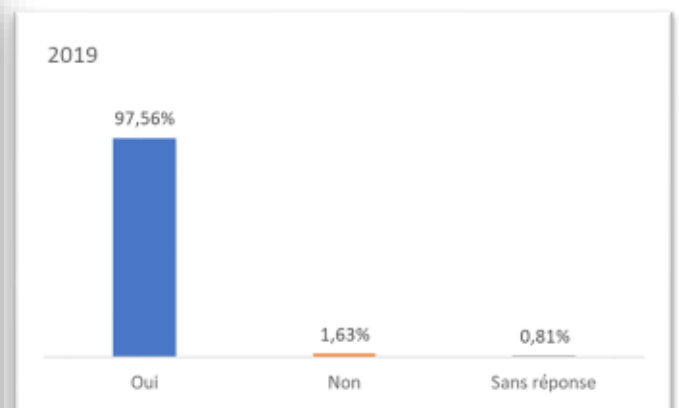
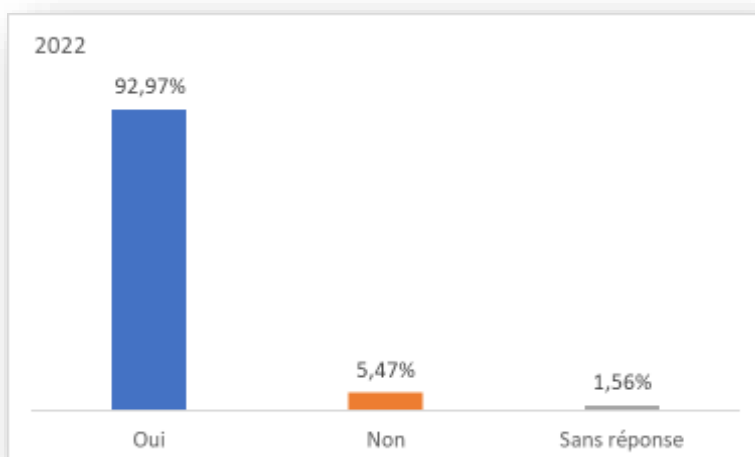
**Remarque :**

- La largeur des portes du cabinet est insuffisante, difficile en fauteuil (x 1 pers)
- L'aquarium est superbe (x 3 pers)

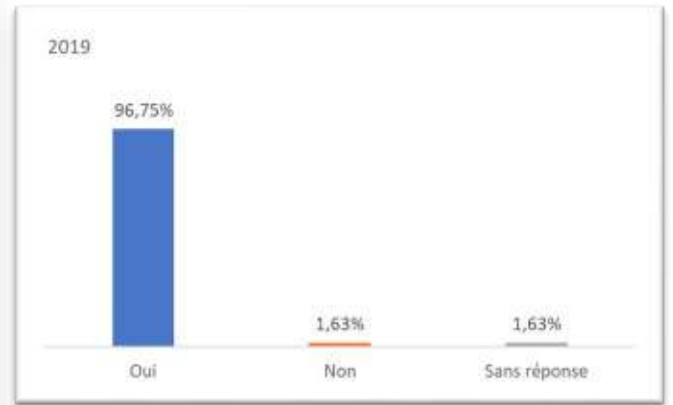
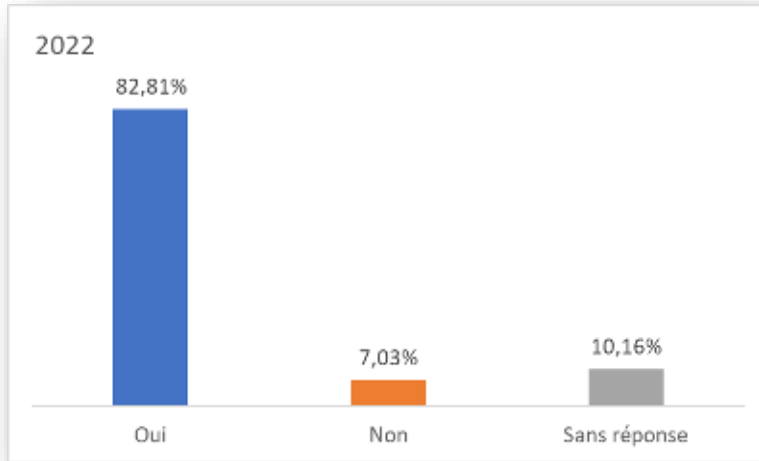
**L'accès aux services**

---

- **Avez-vous trouvé facilement la MSP ?**

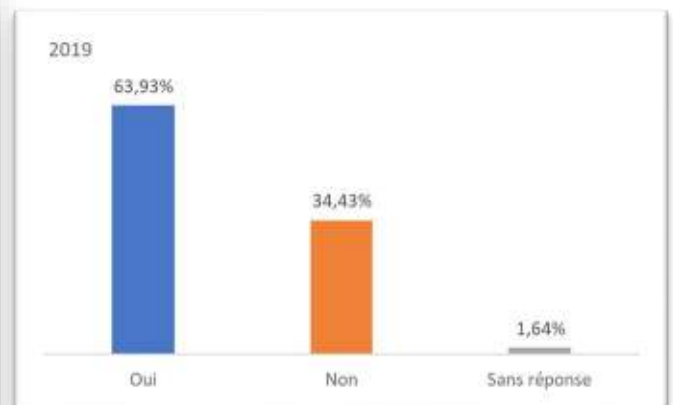
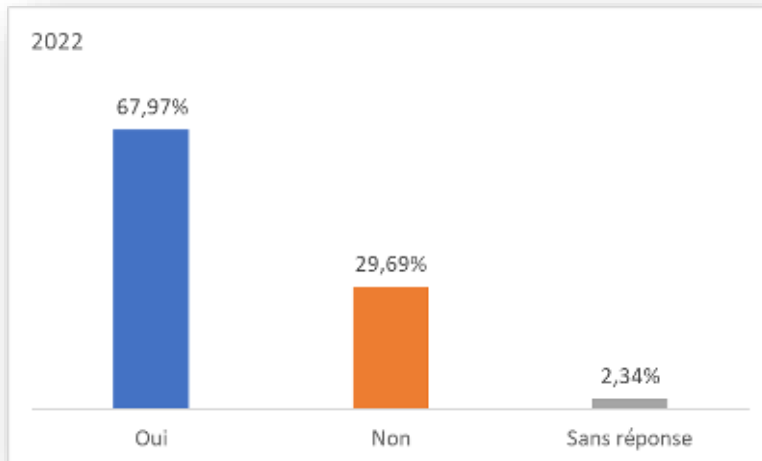


- **Trouvez-vous facilement une place de stationnement ?**



Cela semble à présent moins aisé de trouver une place de stationnement.

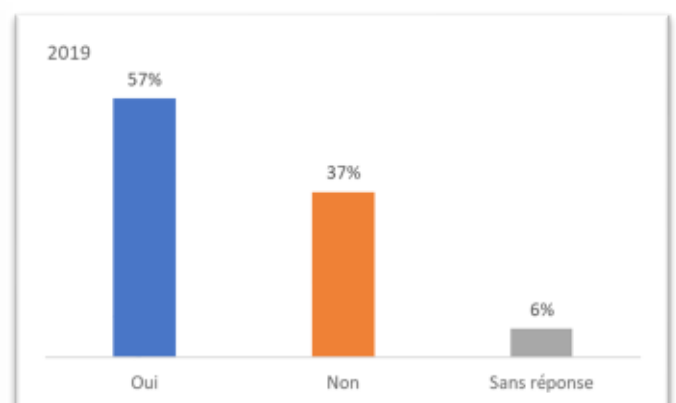
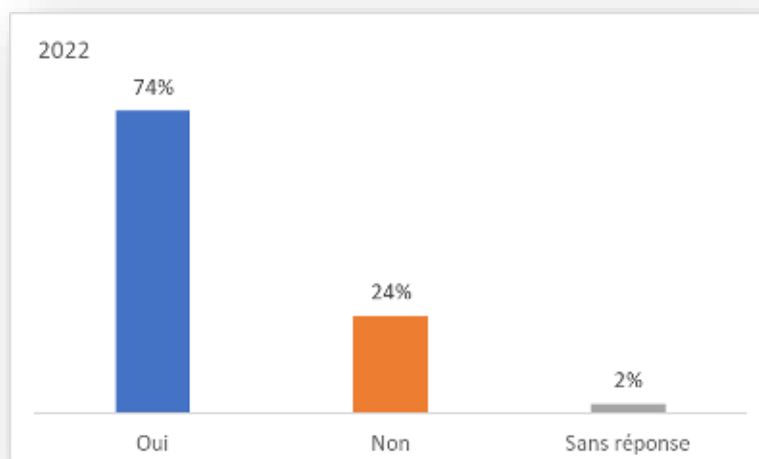
- **Connaissez-vous le site internet ?**



Résultat correcte et similaire à 2019.

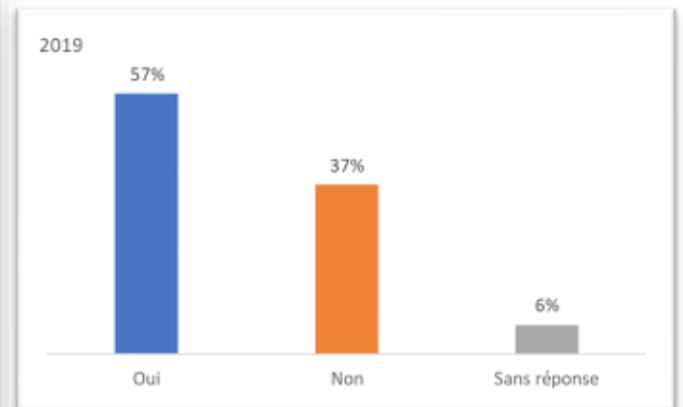
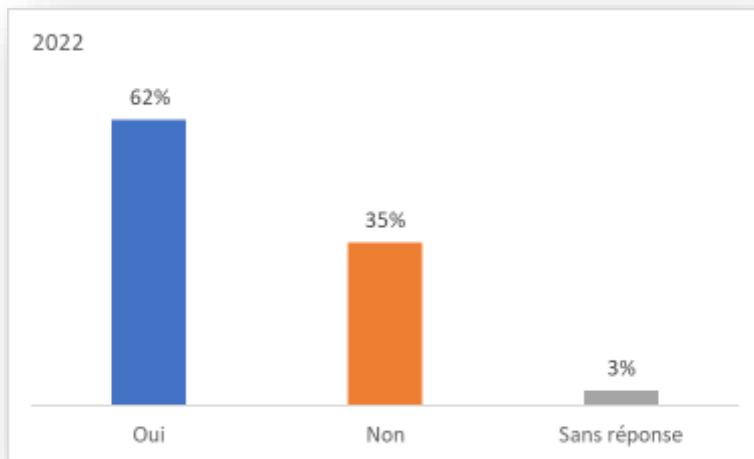
Rendre le site internet plus visible pourrait être néanmoins pertinent.

- **Connaissez-vous les jours et horaires d'ouvertures de la MSP ?**



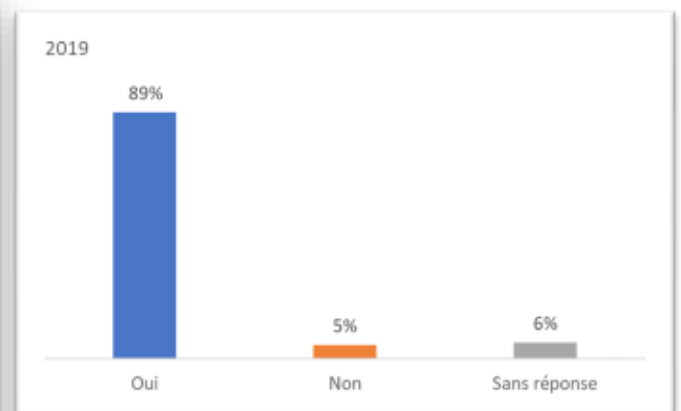
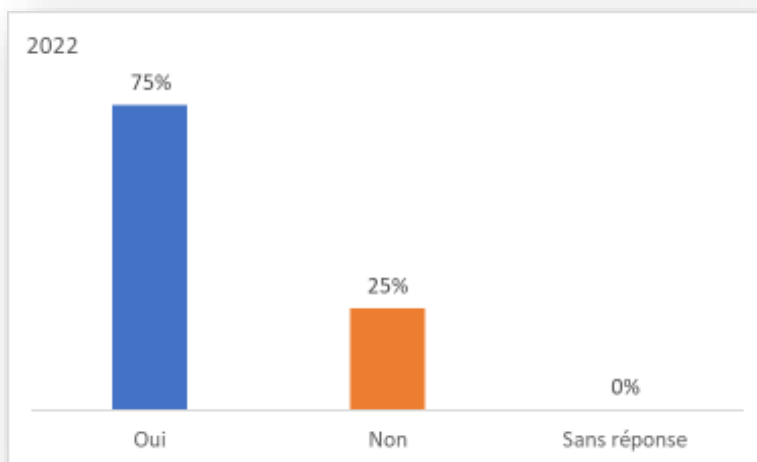
La connaissance des jours et horaires d'ouvertures de la MSP est en augmentation.

- *Connaissez-vous les horaires de consultation de vos professionnels de santé ?*



La connaissance des horaires de consultation des PS est stagnante (35% ne les connaît pas).

- *Obtenez-vous facilement un rdv ?*



Il semble plus difficile à présent d'obtenir un rdv.

**Remarque :**

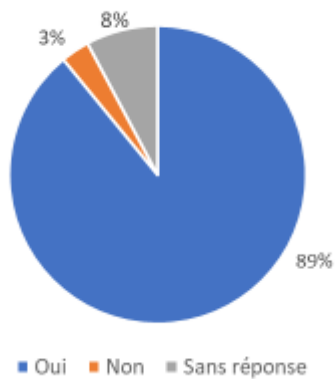
La prise de rdv se fait très largement par téléphone et/ou doctolib.

## La prise en charge

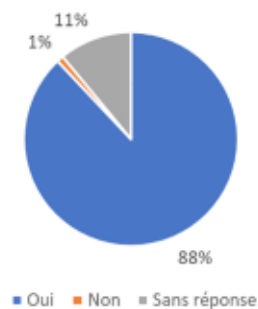
---

- *Vous trouvez-vous bien accompagné dans le suivi de votre prise en charge ?*

2022



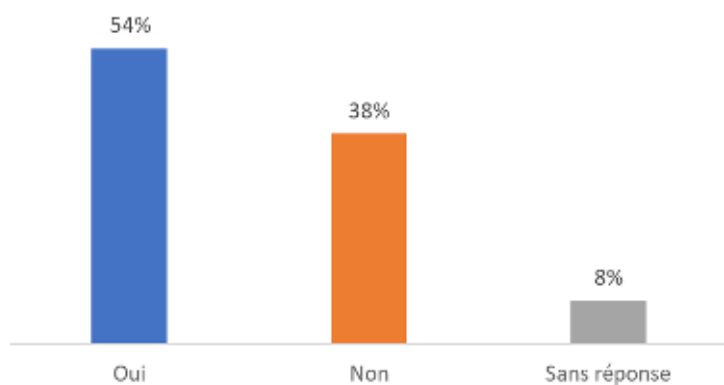
2019



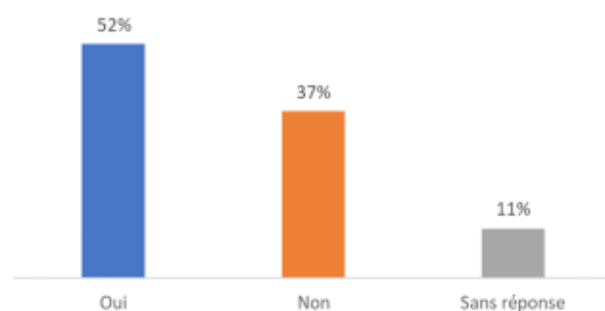
Résultat très positif et globalement similaire à 2019.

- *A la maison de santé pensez-vous que vous pouvez avoir des points de suture ?*

2022

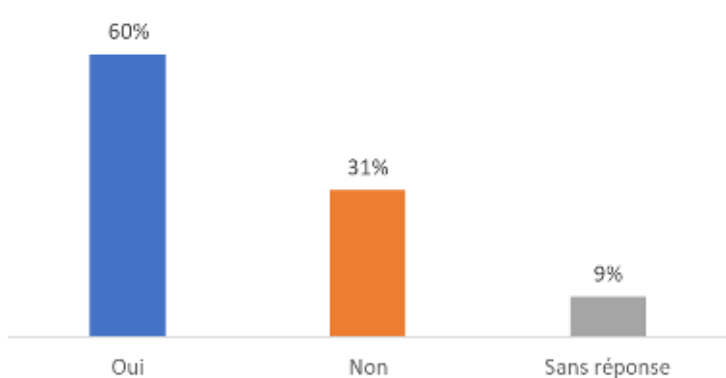


2019

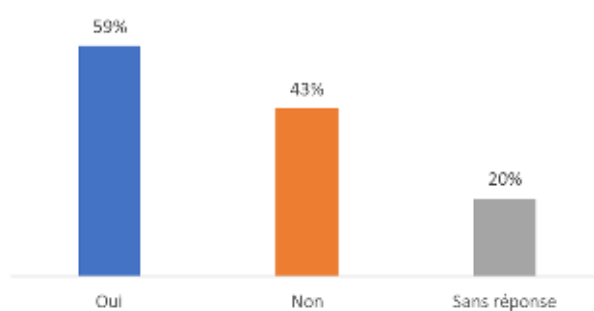


### *Une consultation gynécologique ?*

2022

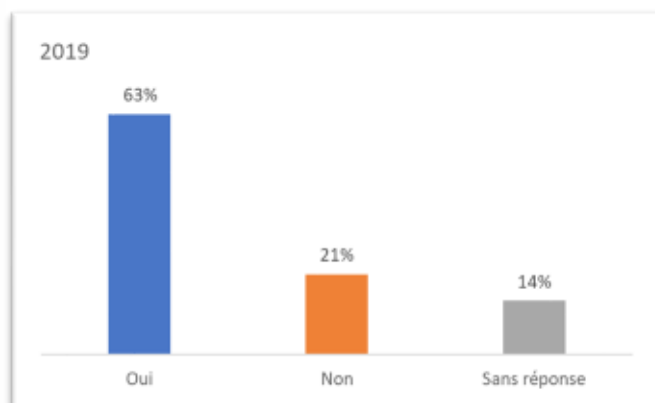
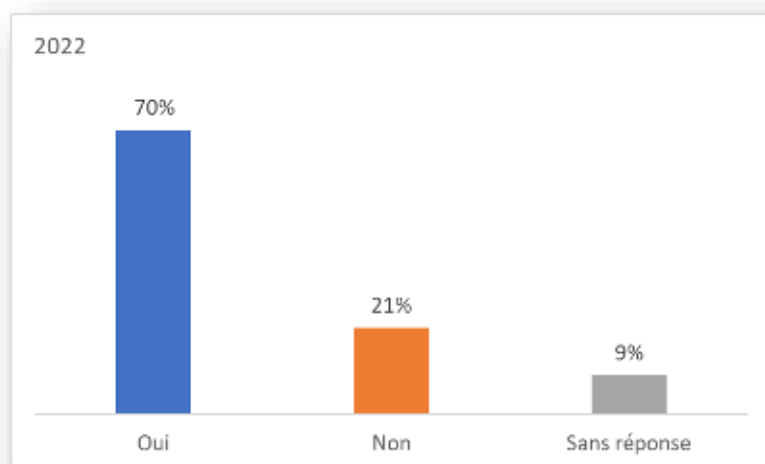


2019

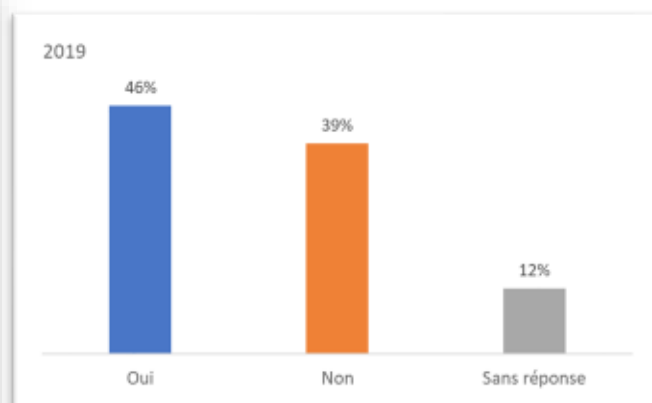
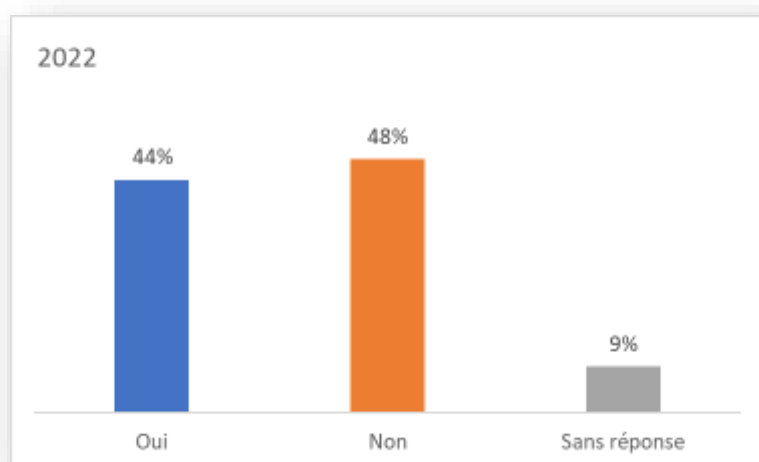




### *Un suivi pédiatrique ?*



### *Des visites à domicile pour les cas particuliers ?*



Résultats globalement similaires à 2019.

Pour chaque rubrique, on constate que l'absence de connaissance de certains services proposés par la MSP oscille entre 21% et 48%.