

11/03/2022

ENQUÊTE DE SATISFACTION:

CENTRE HOPITALIER D'ESSOS

CNPS-DECT
CNPS

Table des matières

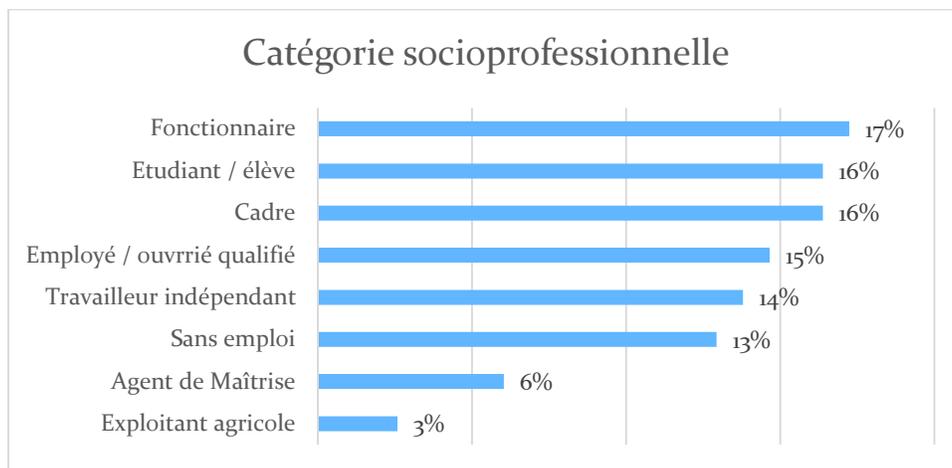
- INTRODUCTION 2
- I. ACCUEIL ET FACTURATION 3
- II. COMMUNICATION SUR ETAT DE SANTE ET LES SOINS ADMINISTRES 6
- III. ETHIQUE 7
- IV. REPUTATION ET IMAGE 8
- V. OPINION GENERALE 10
- CONCLUSION 11
- EVOLUTION DES INDICATEURS CRITIQUES 13
- MESURES CORRECTIVES **Erreur ! Signet non défini.**
- LIMITES DE L'ENQUETE **Erreur ! Signet non défini.**

INTRODUCTION

Du 07 au 18 Février 2022, un échantillon de 125 usagers du Centre Hospitalier d'Essos (CHE) a été soumis à un questionnaire pour évaluer leur niveau de satisfaction des services offerts et éventuellement de recueillir leurs propositions d'amélioration desdits services.

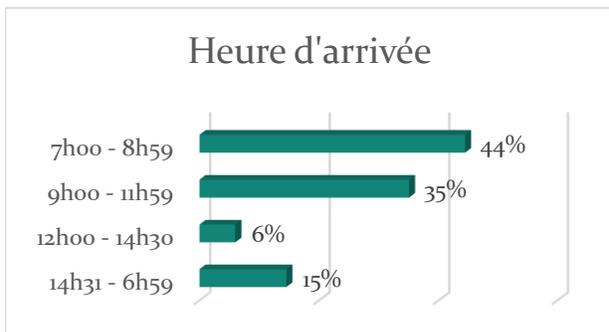
De nos clients, il se dégage le profil ci-après :

- En moyenne, 69% des usagers ont moins de 40 ans ;
- Les femmes sont majoritaires à près de 70% ;
- Les « mariés » constituent 50% des sondés, suivis des « célibataires » qui eux représentent 39% des répondants. Les 8% restants sont soit divorcés(e), soit en union libre et 3% sont veuf(ve)s ;
- Il y'a autant d'usagers assurés (50%) que de non assurés ;
- De tous les usagers, plus de 77% ont déjà été au CHE (dont 52% qui y ont été il y'a moins de 6 mois) contre 23% qui y sont pour leur première fois.
- 75% des sondés ont un niveau de scolarisation supérieur, 23% ont un niveau secondaire et 3% ont un niveau primaire ;
- Il y'a presque autant de fonctionnaires (17%), de cadres (16%), d'étudiants/élèves (16%), d'employés/d'ouvriers qualifiés (15%), de travailleurs indépendants (14%) que de personnes sans emplois (13%) ;

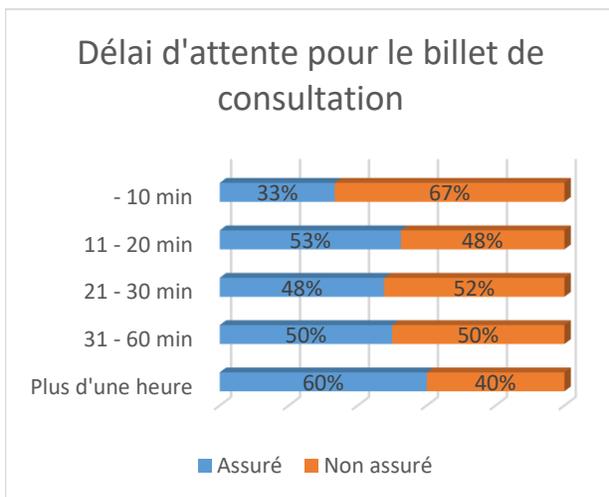


L'analyse des résultats d'enquête porte sur : la qualité de l'accueil reçue, la communication soignants-patients, de perception du niveau d'éthique du personnel soignant, et la réputation de la structure.

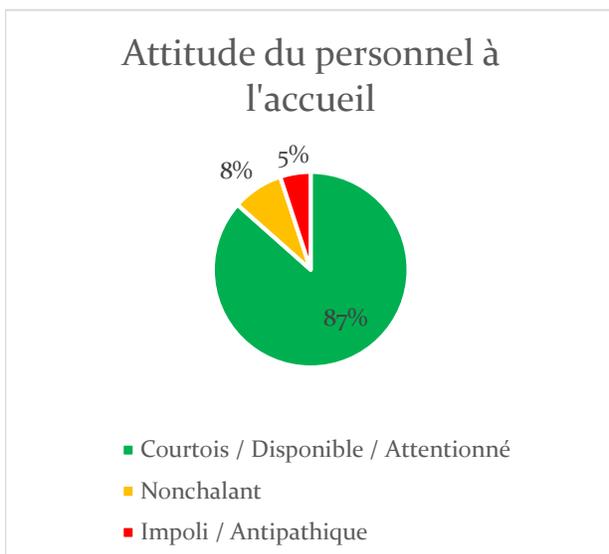
I. ACCUEIL ET FACTURATION



Il est observé que 44% des usagers arrivent au CHE entre 7h et 9h, 35% arrivent entre 9h et midi et 6% arrivent entre midi et 14h30.

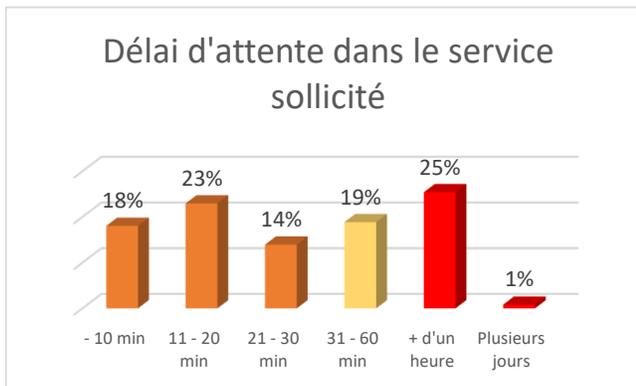


28% des usagers attendent plus de 30 min pour obtenir leur billet de consultation. Sachant qu'il y'a autant d'usagers assurés que de non assurés, l'on observe qu'en moyenne, 33% des assurés patientent plus de 30 min contre 25% des non assurés.

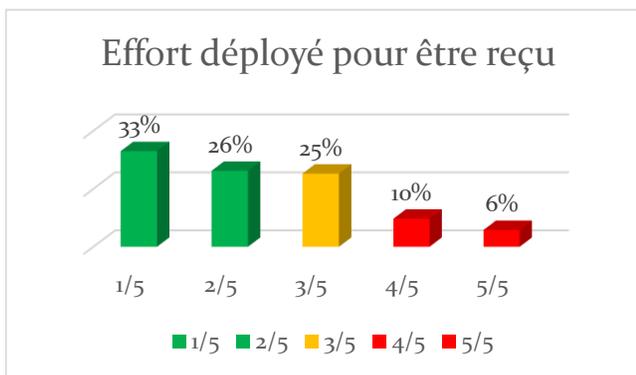


L'attitude du personnel est assez courtoise pour 87% des répondants. Pour 8%, cette attitude apparaît neutre et 5% la juge impolie. De plus, 41% des usagers, estiment que l'organisation du travail à l'accueil est bonne. Pour 56% d'entre eux, cette organisation est juste acceptable et 3% la juge mauvaise.

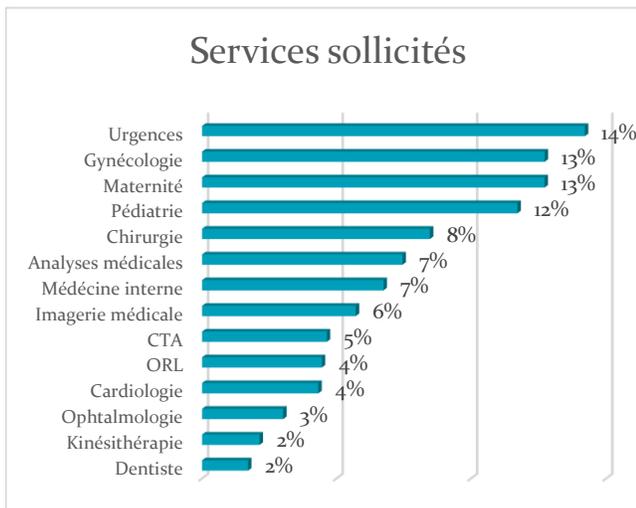
La majorité des sondés (55%) attendent moins de 30 minutes pour se faire recevoir au service sollicité. 26 % attendent plus d'une heure.



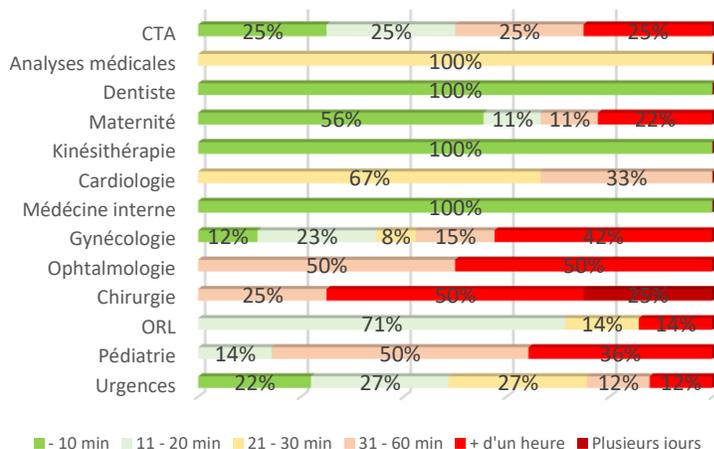
59% des sondés n'ont eu à fournir aucun effort particulier pour être reçu dans le service sollicité, 25% ont fourni un effort modéré et 16% estiment avoir fourni beaucoup d'efforts.



Les Urgences (14%), la Gynécologie (13%), la Maternité (13%), la Pédiatrie (12%) et la Chirurgie (8%) sont les services les plus sollicités au CHE. Notons par ailleurs que 29% des usagers disent avoir des difficultés à s'orienter au CHE.

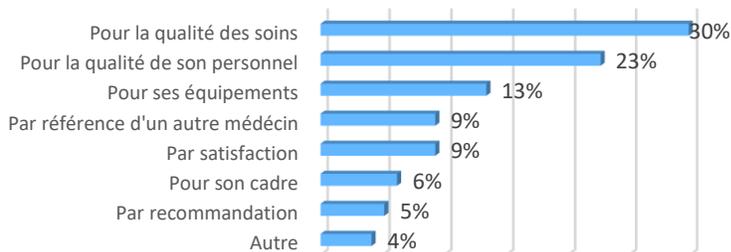


Délai d'attente par service



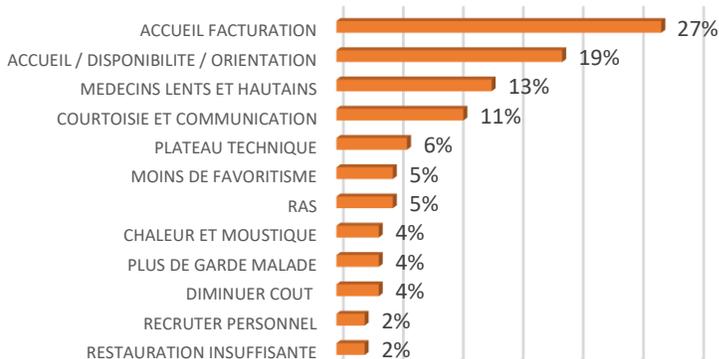
100% des sondés en Ophtalmologie et Chirurgie attendent au moins 30 min avant de rencontrer le médecin. En pédiatrie, 86% attendent au moins 30 min, ... En médecine dentaire, Kinésithérapie et médecine interne, 100% des usagers attendent maximum 30 min

Pourquoi le CHE ?



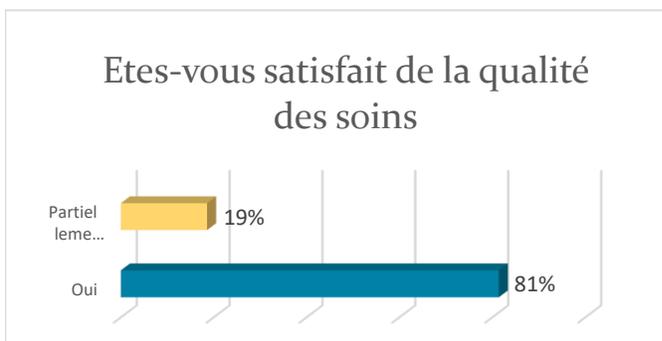
30% des usagers se rendent au CHE pour la qualité des soins, 23% pour la qualité du personnel, 13% pour ses équipements, 9% par référence d'un autre médecin.

Points à améliorer pour un meilleur service

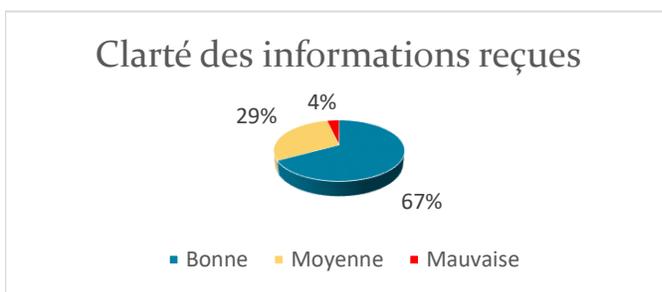


L'organisation de l'accueil / facturation / orientation suscite le mécontentement de 46% des sondés. L'attitude du personnel notamment des médecins est également décriée par 13% des sondés. De plus, 5% des sondés ne sont pas confiants que leur droit au secret médical est respecté.

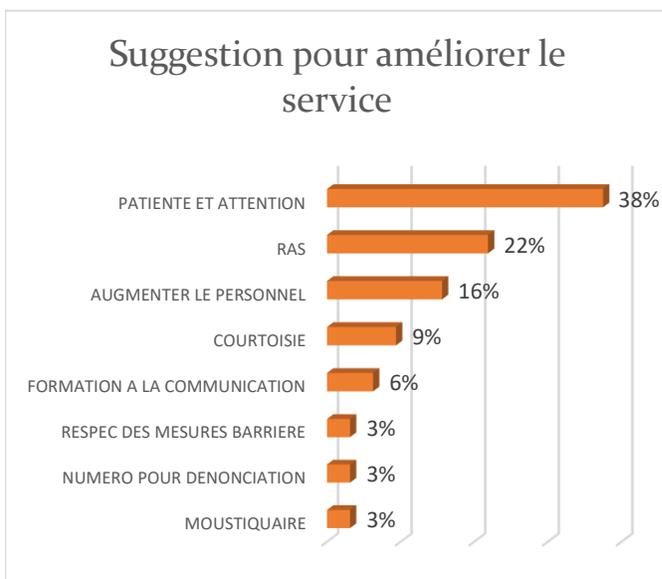
II. COMMUNICATION SUR ETAT DE SANTE ET LES SOINS ADMINISTRES



81% des usagers sont satisfaits de la qualité des services reçus, 19% le sont partiellement.

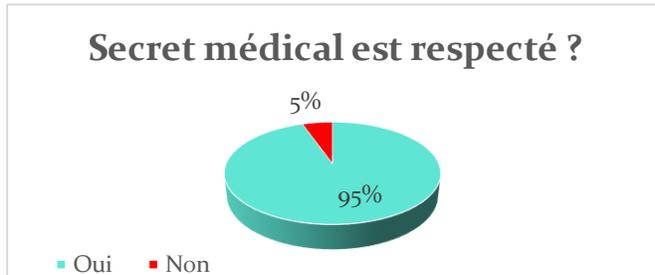


67% des sondés sont satisfaits de la clarté des informations sur leurs symptômes, 29% ne le sont que moyennement et 4% ne le sont pas du tout.

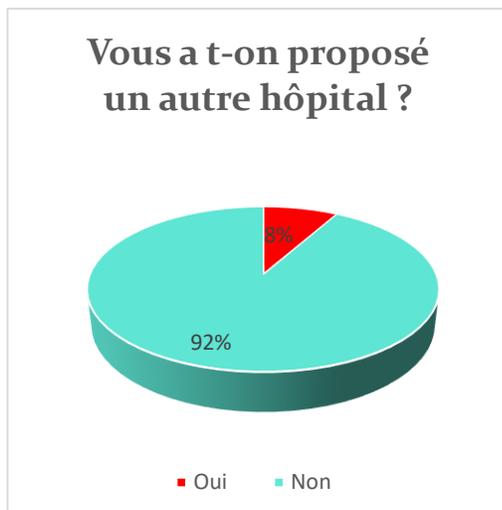


Les suggestions pour une amélioration des services reçus tournent essentiellement autour de : plus de patiente et d'attention envers les patient (38%), augmentation du personnel (16%), la courtoisie et une meilleure communication sont également indexée par en moyenne 15% des sondés.

III. ETHIQUE



5% des sondés ne sont pas confiants que leur droit au secret médical est respecté.



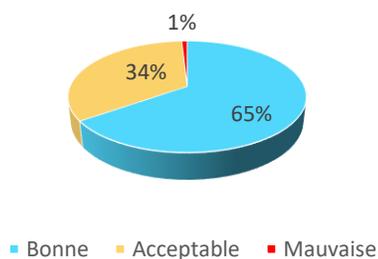
8 % des usagers, disent avoir été référés dans une autre structure médicale. 59% de ces référencement sont faits par le personnel médical, 21% par le personnel administratif et 21% par d'autres patients. 37% de ces référencement sont justifiés par l'absence du plateau technique, 26% s'explique par le manque de spécialistes et 23% par les coûts élevés.



62% des usagers se fournissent en médicaments hors de la pharmacie du CHE. Dans 50% des cas, l'absence du produit en pharmacie en est la cause, suivi des coûts élevés (21%) pour le reste, les longues files d'attente et le mauvais accueil sont indexés.

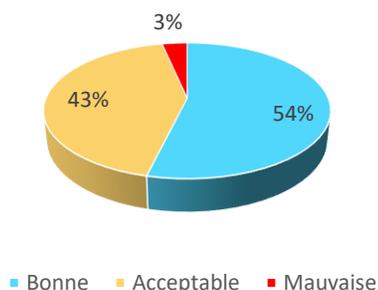
IV. REPUTATION ET IMAGE

Comment trouvez-vous la qualité des soins ?



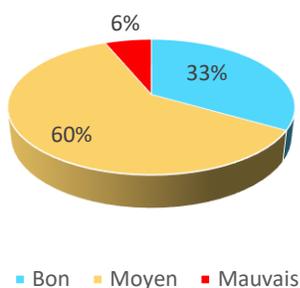
65 % des usagers qualifient la qualité des soins reçus de « Bonne », les 34% d'usagers restants l'estiment juste « Acceptable » et 1% la juge « Mauvaise ».

Qualité des équipements

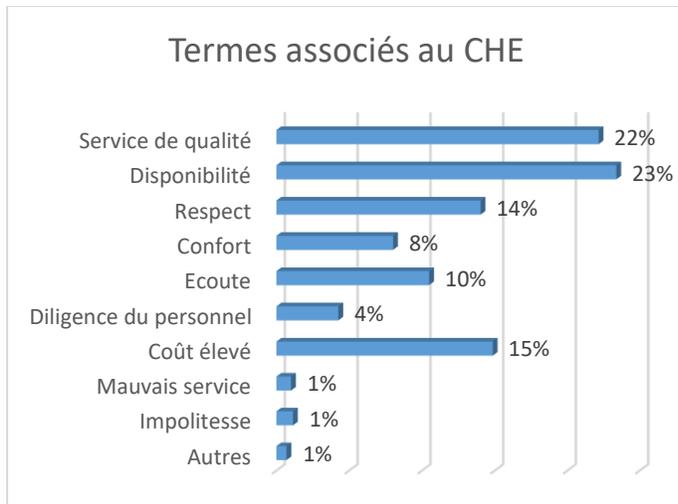


54 % des usagers sont totalement confiants quant à la qualité des équipements, 43% ne le sont que partiellement et 3% estiment que les équipements sont de mauvaise qualité.

Confort et commodités des chambres



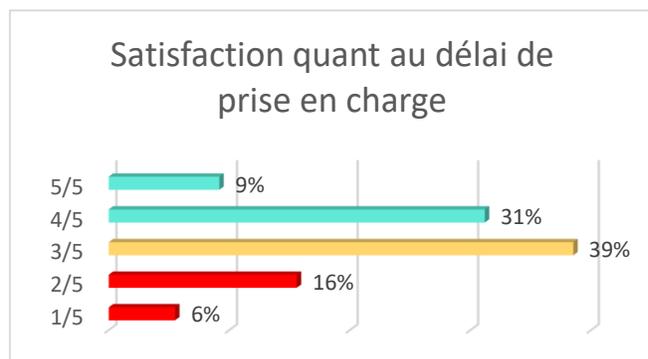
33 % des usagers sont totalement satisfaits du confort dans les chambres, la grande majorité soit 60% n'est que moyennement satisfaite et 6% trouvent qu'il n'y a aucun confort dans les chambres.



Des termes les plus souvent associés au CHE, sont : la disponibilité du personnel (23%), le service de qualité (22%) les « Coûts élevés » reviennent le plus souvent (15%) suivi du respect (14%) et de l'écoute (10%).

Globalement, il est observé que 74% des sondés reviendraient au CHE, 4% ne reviendraient pas et 22% hésitent encore.

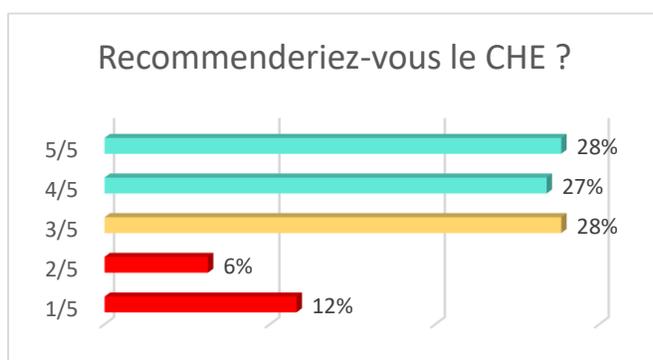
V. OPINION GENERALE



40%* des usagers sont satisfaits quant au délai de leur prise en charge. 22%** des usagers ne sont pas satisfaits et 39% sont indifférents.

* addition de [5/5] et [4/5].

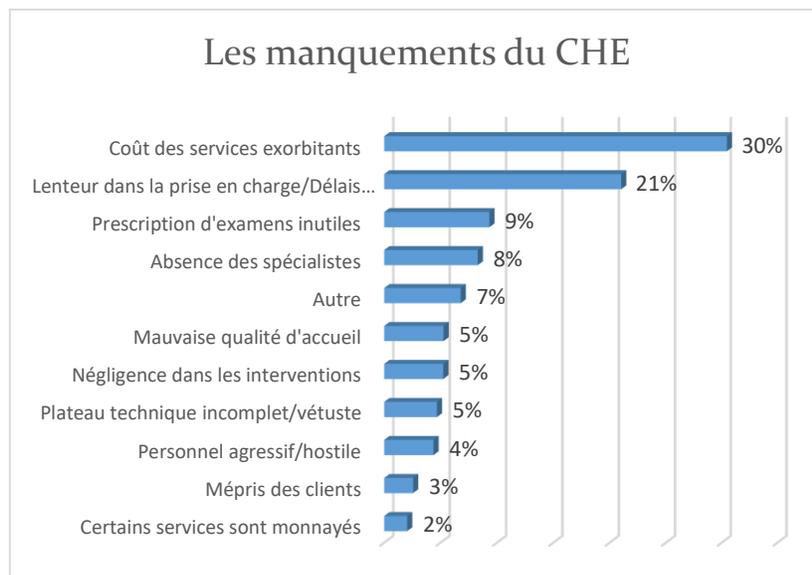
** addition de [1/5] et [2/5]



18%* des usagers ne recommanderaient pas le CHE à leurs proches. 55%** des usagers recommanderaient et 28% sont indécis.

* addition de [1/5] et [2/5].

** addition de [4/5] et [5/5]



Au CHE, les principaux manquements décriés sont : les coûts des services (30%), la lenteur dans la prise en charge (21%), le plateau technique vétuste (12%), la prescription d'examen inutiles (9%), l'absence de spécialistes (8%).

Pour 56,8% des sondés, le temps d'attente est très important dans le choix du CHE. 57,5% sont en générale satisfait de leur séjour au CHE.

CONCLUSION

Au cours du 1^{er} trimestre 2022, cent cinquante-cinq (125) questionnaires ont été distribués aux usagers fins d'évaluer leur niveau de satisfaction des services reçus. Le présent rapport se veut une synthèse des principaux éléments révélés après exploitation desdits questionnaires

En somme, il est mis en exergue que les usagers du CHE sont majoritairement des femmes de moins de 40 ans qui ont presque autant de chance d'être « mariées » (48%) que d'être « célibataires » (44%). Ces usagers sont aussi bien assurés (52%) que non assurés (48%). Dans 33% des cas ils sont de nouveaux usagers. Le niveau de scolarisation majoritairement observé est le « supérieur ».

Bien que de nombreux manquements soient décriés au CHE dont principalement : les coûts des services (30%), la lenteur dans la prise en charge (21%), le plateau technique vétuste (12%), la prescription d'examen inutiles (9%), l'absence de spécialistes (8%), ... 40% des usagers sont satisfaits quant au délai de leur prise en charge. 22% ne sont pas satisfaits et 39% sont indifférents. 15% des usagers ne recommanderaient pas le CHE à leurs proches. 55% recommanderaient et 28% sont indécis.

- Pour ce qui est du service à l'accueil :

Il est observé que 44% des usagers arrivent au CHE entre 7h et 9h, 35% arrivent entre 9h et midi. Pour 56% de nos usagers, l'organisation du travail à l'accueil est juste acceptable et ce bien que pour 87% des répondants l'attitude du personnel à l'accueil est courtoise. **Ce peu d'engouement s'explique possiblement par les délais d'attente de plus de 30 min dont témoignent près de 30% des sondés, par les difficultés d'orientation décriées par 29% des usagers.**

Les Urgences (14%), la Gynécologie (13%), la Maternité (13%), la Pédiatrie (12%) et la Chirurgie (8%) sont les services les plus sollicités au CHE. La majorité des sondés (55%) attendent moins de 30 minutes pour se faire recevoir au service sollicité. Il s'agit de : **100% des sondés en Ophtalmologie et Chirurgie, 86% des sondés en pédiatrie, 58% en gynécologie, 50% en CTA, 33% en maternité et Cardiologie. En médecine dentaire, Kinésithérapie et médecine interne, 100% des usagers attendent maximum 30 min.** 59% des sondés n'ont eu à fournir aucun effort

particulier pour être reçu dans le service sollicité. Toutefois, **l'attitude du personnel notamment des médecins est décriée par 13% des sondés.**

Pour ce qui est de la communication sur l'état de santé :

67% des sondés sont satisfaits de la clarté des informations sur leurs symptômes, 29% ne le sont que moyennement et 4% ne le sont pas du tout. Soulignons par ailleurs que 75% des sondés ont un niveau de scolarisation supérieur et 23% ont un niveau du secondaire. Le niveau de compréhensions ne saurait donc être remis en doute. **Les suggestions pour une amélioration des services reçus tournent essentiellement autour de : plus de patience et d'attention envers les patient (38%), l'augmentation du personnel (16%), la courtoisie et une meilleure communication sont également indexée par en moyenne 15% des sondés.**

Pour ce qui est du respect de l'éthique au sein du CHE

5% des sondés ne sont pas confiants que leur droit au secret médical est respecté. **8 % des usagers, disent avoir été référés dans une autre structure médicale. 59% de ces référencement sont faits par le personnel médical, 21% par le personnel administratif et 21% par d'autres patients. 37% de ces référencement sont justifiés par l'absence du plateau technique, 26% s'explique par le manque de spécialistes et 23% par les coûts élevés. 62% des usagers se fournissent en médicaments hors de la pharmacie du CHE. Dans 50% des cas, l'absence du produit en pharmacie en est la cause,** suivi des coûts élevés (21%) pour le reste, les longues files d'attente et le mauvais accueil sont indexés.

Pour ce qui est de l'image et de la réputation du CHE

65 % des usagers qualifient la qualité des soins reçus de « Bonne ». 54 % des usagers sont totalement confiants quant à la qualité des équipements. La grande majorité des usagers, soit 60%, n'est que moyennement satisfaite du confort des chambres. Les termes les plus souvent associés au CHE, sont : la disponibilité du personnel (23%), le service de qualité (22%) les « Coûts élevés » reviennent le plus souvent (15%) suivi du respect (14%) et de l'écoute (10%). **Globalement, il est observé que 74% des sondés reviendraient au CHE, 4% ne reviendraient pas et 22% hésitent encore.**

EVOLUTION DES INDICATEURS CRITIQUES

N°	INDICATEURS A SURVEILLER	1 ^{er} semestre 2021	2 ^{ème} semestre 2021	1 ^{er} semestre 2022	Actions à mener	Délais de réalisation
1	Difficulté à s'orienter	28%	19%	29%		
2	Personnel d'accueil : impoli à neutre	11%	19%	13%		
3	Mauvaise organisation du travail	3%	1%	3%		
4	Durée d'attente pour voir le billet de consultation: Plus de 30 minutes	3%	7%	23%		
5	Personnel soignant non courtois	10%	6%	7%		
6	Délai d'attente avant réception dans le service sollicité plus d'une heure	39%	17%	26%		
7	Clarté des infos sur les symptômes / examens : moyenne à mauvaise	35%	30%	33%		
8	Vous a-t-on référé à un autre hôpital: Oui	11%	4%	8%		
9	Vous est-il arrivé de payer vos produits pharmaceutiques hors de l'hôpital: Oui	41%	49%	62%		
10	Non-respect du secret médical est-il respecté: usagers CTA	5%	5%	5%		
11	Confort et commodités des chambres : Moyen et mauvais	57%	75%	66%		
12	Avez-vous l'intention de revenir au CHE: Non + Je ne sais pas	20%	26%	28%		
13	Niveau de satisfaction pour le délai de prise en charge: mauvais	43%	15%	22%		
14	Recommanderiez-vous l'hôpital à vos proches: non + indécis	40%	15%	46%		
15	Manquements observés :					
	<i>Plateau technique vétuste /incomplet</i>		12%	5%		
	<i>Prescription d'exams inutiles</i>		10%	9%		
	<i>Coûts exorbitants</i>	26%	38%	30%		
	<i>Services monnayés</i>	7%	1%	2%		
	<i>Négligence dans les interventions</i>	18%	3%	5%		
	<i>Lenteur dans la prise en charge</i>	17%	21%	21%		
	<i>Mépris de la part du personnel</i>	12%	12%	3%		
<i>Mauvaise qualité de l'accueil</i>	3%	4%	5%			

