



PLEIADES

À CHAQUE INSTANT DE VOTRE VIE

SYNTHESE DE L'ANALYSE DU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

CSI 2021

Enquête effectuée du 1^{er} janvier au 31 décembre 2021

Document		Rédaction	Vérification	Approbation	DIFFUSION
Titre Questionnaire analyse octobre 2021	Signé par	Elodie GODARD			
	Fonction	Qualité			
Version : 1	Date	07/01/2021			
Pagination : 14	Visa	Elodie GODARD			

Les enquêtes de satisfaction tiennent une place importante dans la gestion de la qualité car elles permettent de recueillir le sentiment des patients, afin d'évaluer la qualité des prises en charge et de proposer des axes d'amélioration.

C'est dans cette démarche d'amélioration constante de la qualité des prestations proposées et afin de mieux répondre aux attentes et besoins des patients, qu'une enquête de satisfaction a laissé à disposition des patients au sein du Centre de Soins Infirmiers.

Ces enquêtes permettent de mesurer les niveaux de satisfaction des patients concernant les soins dispensés et de mieux connaître leurs motifs d'insatisfaction. Cet outil contribue à une dynamique de bienveillance, à une démarche de qualité continue et optimise les possibilités d'expression des patients.

A partir des résultats de cette enquête ont été dégagées des actions d'amélioration, qui seront intégrées au plan d'action « Qualité ».

Les résultats ont été ensuite diffusés aux patients par affichage dans les locaux.

SOMMAIRE :

ELEMENTS DE METHODE	p.3
<u>TRAITEMENT DES DONNEES</u>	P.4
<u>ANALYSE DES RESULTATS</u>	P.4
<u>TRANSMISSION DES RESULTATS</u>	P.5
PRESENTATION DES RESULTATS	p.6
<u>THEME 1 : INFORMATIONS GENERALES</u>	P.6
<u>THEME 2 : LA PRISE DE RENDEZ-VOUS</u>	P.7
<u>THEME 3 : L'ACCUEIL AU CABINET MEDICAL</u>	P.9
<u>THEME 4 : LA PRISE EN CHARGE</u>	P.10
<u>THEME 5 : ESPACE LIBRE :</u>	P.12
SYNTHESE	p.13
<u>POINTS FORTS / POINTS A AMELIORER</u>	P.13
<u>CONCLUSION GENERALE</u>	P.14

ELEMENTS DE METHODE

ELABORATION DU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION CSI

Population interrogée :

Le questionnaire a été rempli par les patients qui le souhaitent, au centre de soins infirmiers de Pléiades.

Les questionnaires étaient laissés à disposition dans la salle d'attente.

Composition du questionnaire :

Le questionnaire de satisfaction répond à des obligations réglementaires. Il comprend :

- le tableau de référencement des documents qualité
- un paragraphe explicatif informant le patient de :
 - o l'objectif de l'enquête
 - o des modalités de retour
 - o la garantie de la confidentialité et de l'anonymat des données recueillies.

Un espace est laissé libre si les répondants souhaitent renseigner leurs coordonnées et nous faire part de remarques et/ou suggestions et permettre ainsi à l'association de pouvoir faire un retour.

Le questionnaire comprend 19 questions divisées en cinq thématiques :

- les informations générales
- l'avis sur la prise de rendez-vous
- l'avis sur l'accueil au cabinet médical
- L'avis sur la prise en charge
- un espace libre d'expression

Les types de questions :

Ce questionnaire comprend quatre types de questions :

- des questions filtres
- des questions fermées à échelle ordinale (très satisfaisant, satisfaisant, plutôt insatisfaisant, très insatisfaisant)
- des questions ouvertes

ELEMENTS DE METHODE

TRAITEMENT DES DONNEES

Les questionnaires ont été analysés dans le respect de l'anonymat et ont fait l'objet d'un traitement informatique conforme à la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978.

L'ensemble des informations obtenues a été retranscrit sur format informatique pour être par la suite traité et analysé grâce au logiciel Perceval (saisie des données) et Excel (traitement et analyse des données). Cet outil informatique a permis d'obtenir les résultats sous forme de :

- Secteurs pour les taux de satisfaction
- Tableaux thématiques pour les résultats en pourcentage

ANALYSE DES RESULTATS

Pour chaque thème, une analyse a été réalisée afin d'identifier les points forts et les points à améliorer. A partir de ces derniers, des axes d'amélioration ont été dégagés.

Les points forts sont symbolisés par cet icône :



Les points à améliorer sont symbolisés par cet icône :



Le taux de retour :

Afin de savoir si les questionnaires renseignés sont représentatifs de l'échantillon étudié, une évaluation du taux de retour a été réalisée, de la manière suivante :

Un taux de 0% à 29 % est considéré comme faible,

Un taux de 30% à 60% est considéré comme satisfaisant,

Un taux de retour de plus de 60 % est considéré comme très satisfaisant.

Dans ce contexte de mise à disposition, il n'est pas possible de calculer un taux de retour fiable.

Les seuils d'inacceptabilité :

Ils permettent de déterminer le seuil à partir duquel, les résultats sont considérés comme inacceptables et doivent donc faire l'objet d'une action d'amélioration. Ainsi, pour l'enquête de satisfaction réalisée, les seuils sont les suivants :

Taux de satisfaction > 80 % : résultat satisfaisant

Taux de satisfaction entre 50% et 80% : résultat améliorable

Taux de satisfaction < 50 % : résultat non tolérable

Si la plupart des taux sont supérieurs à 80%, nous élèverons le seuil de satisfaction à 90% dans un but d'amélioration continue de la qualité.

ELEMENTS DE METHODE

La satisfaction est un élément subjectif donc difficile d'en obtenir l'unanimité. Ainsi :

Pour toutes les questions dont le seuil sera inférieur à 80% (ou 90% selon les taux majoritaires) de satisfaction, des actions d'amélioration seront proposées.

Lorsque le résultat sera supérieur ou égal à 80 % (ou 90% selon les taux majoritaires), ces questions seront considérées comme maîtrisées et donc comme des points forts.

Pour pouvoir comparer les résultats avec les seuils d'inacceptabilité et en dégager des actions d'amélioration, les quatre modalités des questions fermées à échelle ordinale (très satisfaisant, satisfaisant, plutôt insatisfaisant, très insatisfaisant) seront regroupées en deux modalités :

Les modalités « plutôt insatisfaisant » et « très insatisfaisant » en « insatisfaisant ».

Les modalités « très satisfaisant » et « satisfaisant » en « satisfaisant ».

Les bénéficiaires n'ayant pas répondu à la question sont comptabilisés uniquement dans les non-réponses ou NR.

TRANSMISSION DES RESULTATS

Les résultats des questionnaires seront affichés sur site. Ce document sera également accessible sur demande au siège de l'association, au service qualité. L'enquête de satisfaction CSI sera reconduite selon la procédure en vigueur et une fois par an.

PRESENTATION DES RESULTATS

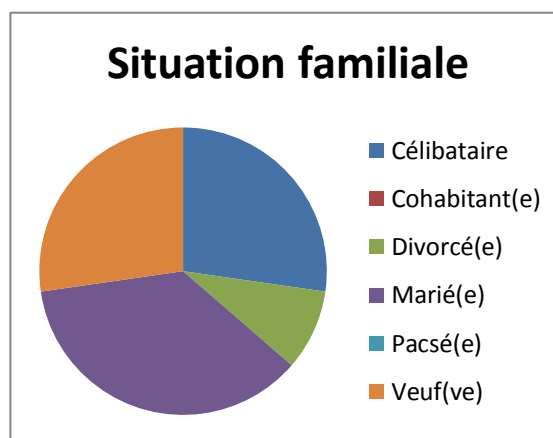
Taux de retour : Via la mise à disposition des questionnaires aux patients, il n'est pas possible d'évaluer efficacement le taux de retour. Sur l'année 2020-2021, 13 questionnaires nous ont été retournés.

THEME 1 : INFORMATIONS GENERALES

Ce thème comporte cinq questions :

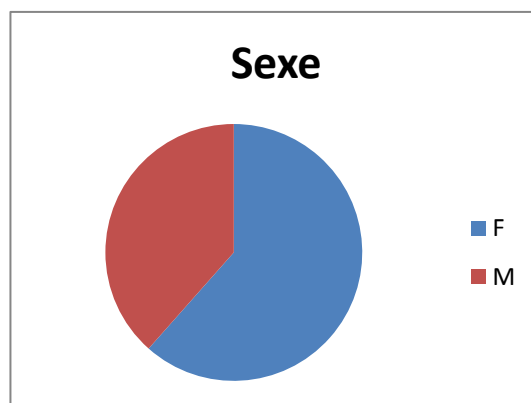
Question 1 : Quelle est votre situation de famille ?

Situation de famille	Nombre	Pourcentage
Célibataire	3	23%
Cohabitant(e)	0	0%
Divorcé(e)	1	8%
Marié(e)	4	31%
Pacsé(e)	0	0%
Veuf(ve)	3	23%
Total des répondants	11	85%
Non réponses	2	15%
TOTAL GLOBAL	13	100%



Question 2 : De quel sexe êtes-vous ?

Sexe	Nombre	Pourcentage
F	8	62%
M	5	38%
Total des répondants	13	100%
Non réponses	0	0%
TOTAL GLOBAL	13	100%

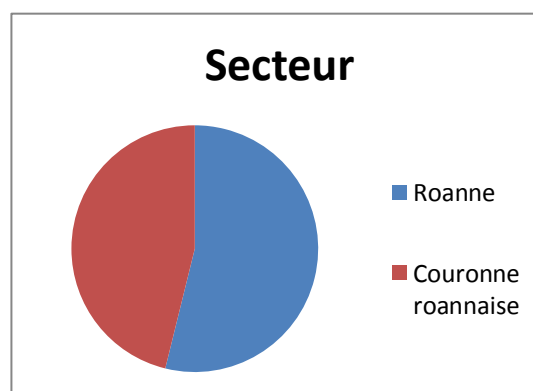


Question 3 : De quelle ville êtes-vous ?

Les réponses à cette question ont été regroupées selon deux secteurs :

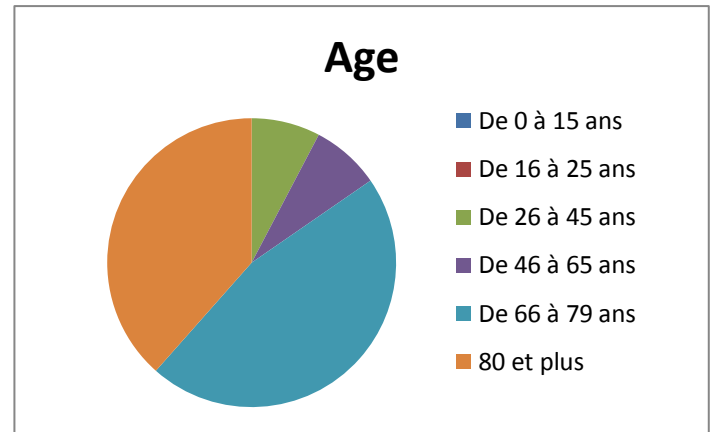
- Roanne
- Couronne Roannaise

Secteur	Nombre	Pourcentage
Roanne	7	54%
Couronne roannaise	6	46%
Total des répondants	13	100%
Non réponses	0	0%
TOTAL GLOBAL	13	100%



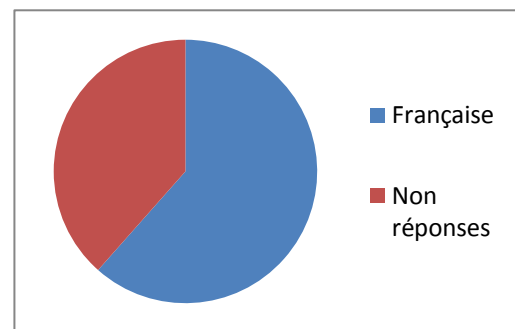
Question 4 : Quel âge avez-vous ?

Age	Nombre	Pourcentage
De 0 à 15 ans	0	0%
De 16 à 25 ans	0	0%
De 26 à 45 ans	1	8%
De 46 à 65 ans	1	8%
De 66 à 79 ans	6	46%
80 et plus	5	38%
Moyenne d'âge	73	
Total des répondants	13	100%
Non réponses	0	0%
TOTAL GLOBAL	13	100%



Question 5 : Quelle est votre nationalité ?

Nationalité	Nombre	Pourcentage
Française	8	62%
Total des répondants	8	62%
Non réponses	5	38%
TOTAL GLOBAL	13	100%



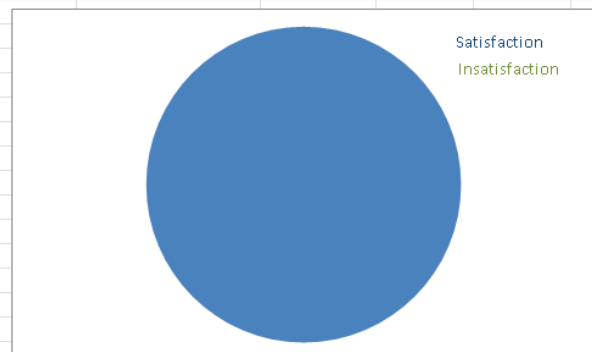
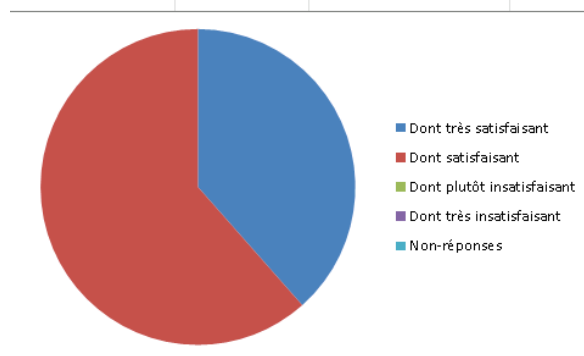
THEME 2 : AVIS GENERAL SUR LA PRISE DE RENDEZ-VOUS

Ce thème comporte quatre questions :

Question 1 : Quelle est votre opinion concernant la facilité de joindre le cabinet par téléphone ?



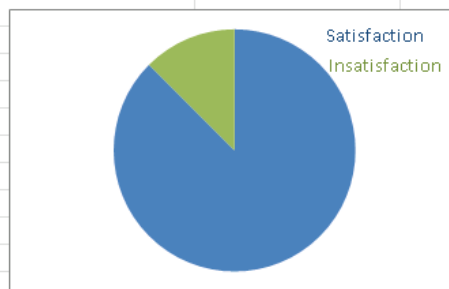
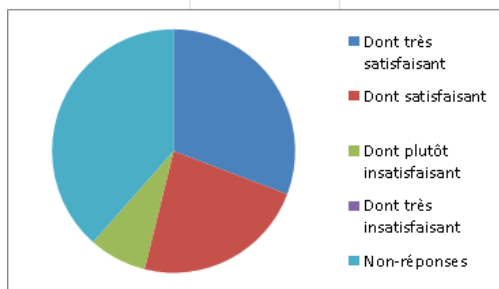
Satisfaction répondants		Insatisfaction répondants		Total répondants				
100%		0%		100%				
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL		
38%	61,54%	0%	0%	100%	0%	100%		



Question 2 : Quelle est votre opinion concernant le délai d'attente téléphonique ?



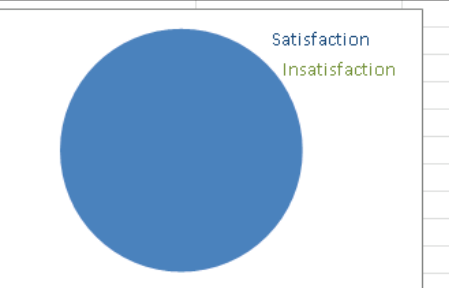
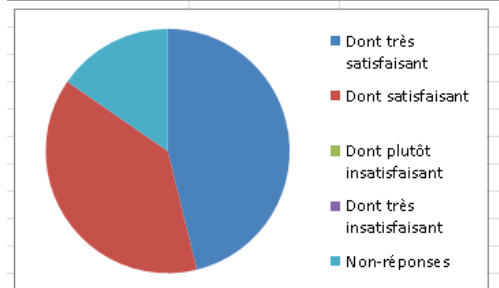
Satisfaction répondants		Insatisfaction répondants		Total répondants		
88%		13%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
31%	23,08%	8%	0%	62%	38%	100%



Question 3 : Quelle est votre opinion concernant l'amabilité de l'accueil téléphonique ?



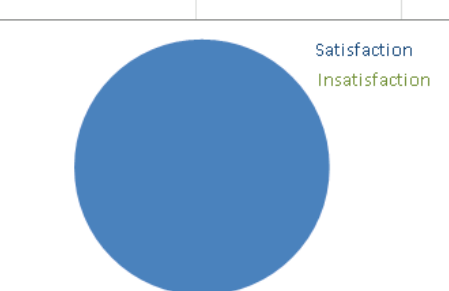
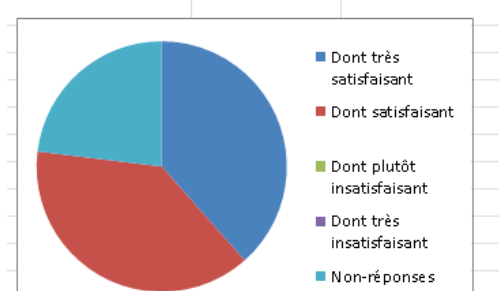
Satisfaction répondants		Insatisfaction répondants		Total répondants		
100%		0%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
46%	38,46%	0%	0%	85%	15%	100%



Question 4 : Quelle est votre opinion sur le contact téléphonique en général ?



Satisfaction répondants		Insatisfaction répondants		Total répondants		
100%		0%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
38%	38,46%	0%	0%	77%	23%	100%

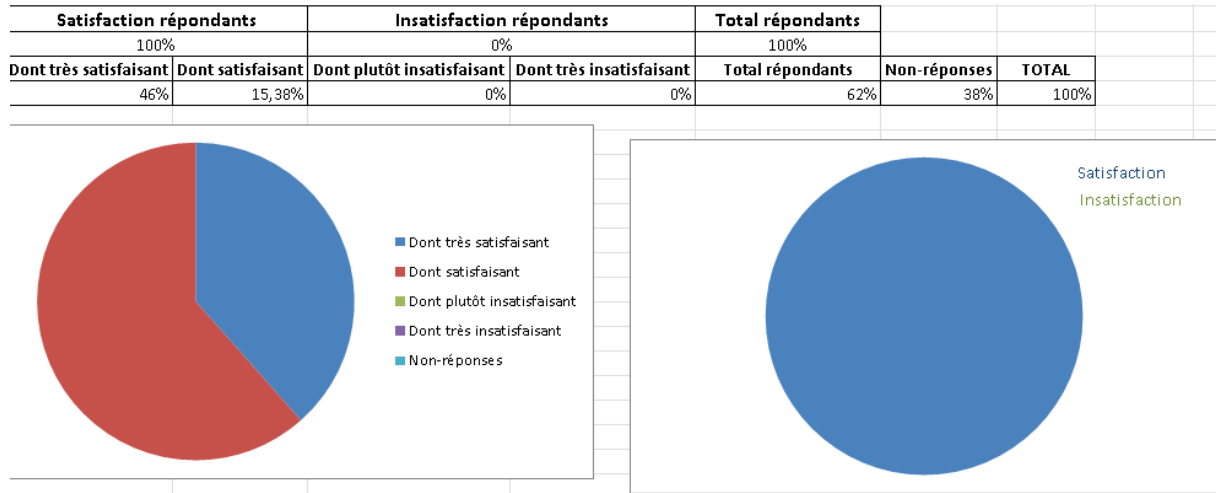


THEME 3 : AVIS GENERAL SUR L'ACCUEIL AU CABINET MEDICAL

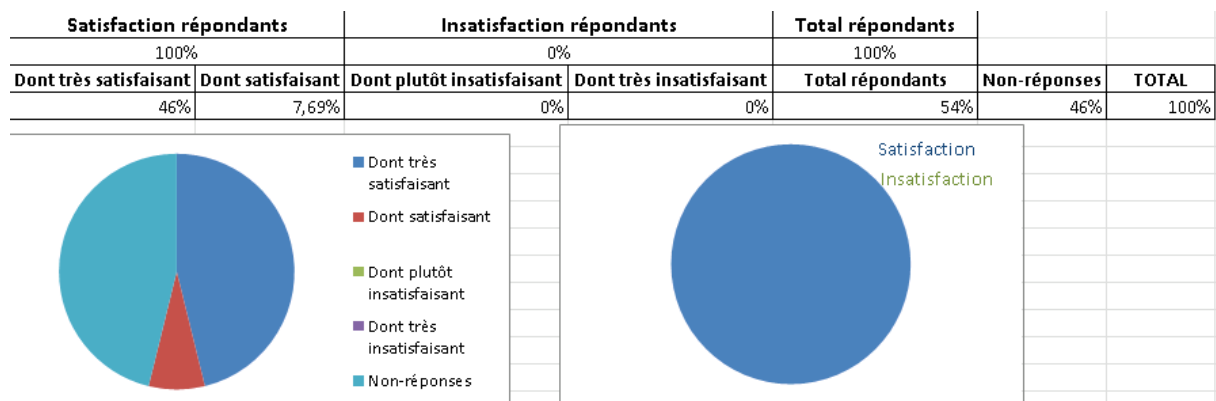
Ce thème comporte cinq questions.



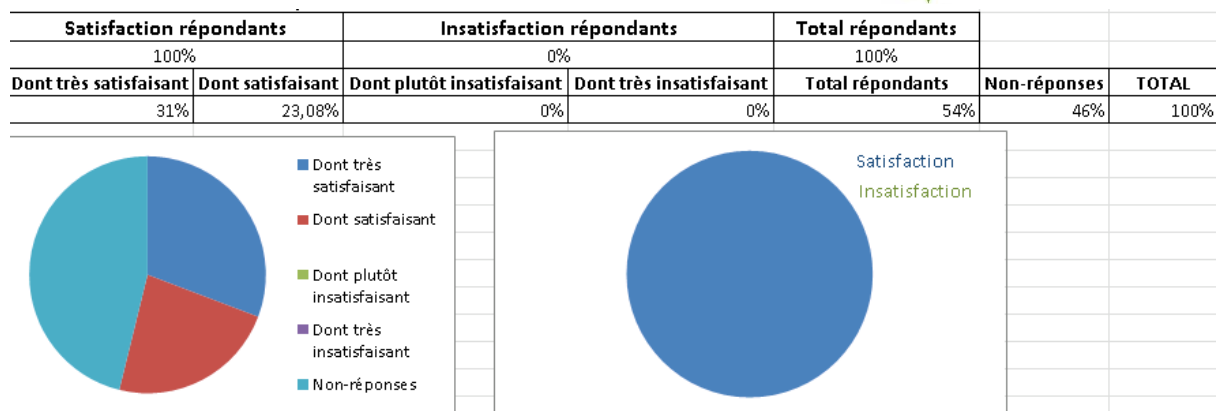
Question 1 : Quelle est votre opinion concernant la localisation et l'accès au cabinet ?



Question 2 : Quelle est votre opinion sur l'amabilité à votre arrivée au cabinet ?



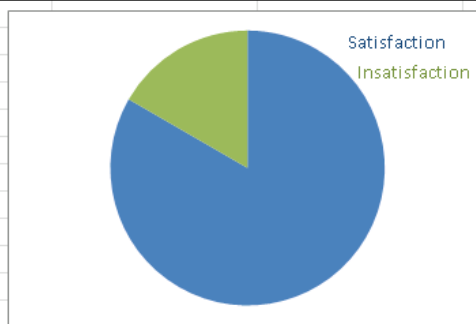
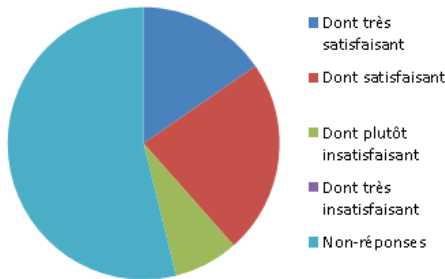
Question 3 : Quelle est votre opinion sur les locaux de salle d'attente ?



Question 4 : Quelle est votre opinion sur le temps passé dans la salle d'attente ?



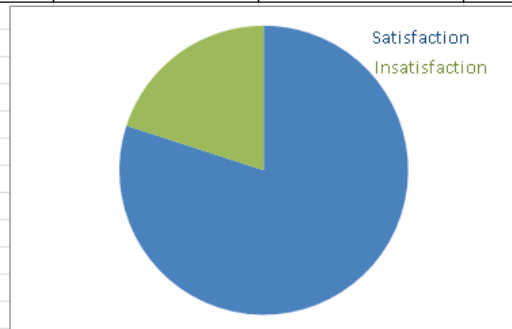
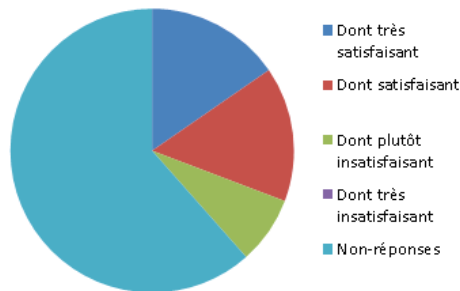
Satisfaction répondants		Insatisfaction répondants		Total répondants			
83%		17%		100%			
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL	
15%	23,08%	8%	0%	46%	54%	100%	



Question 5 : Quelle est votre opinion sur les informations disponibles en salle d'attente ?



Satisfaction répondants		Insatisfaction répondants		Total répondants			
80%		20%		100%			
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL	
15%	15,38%	8%	0%	38%	62%	100%	



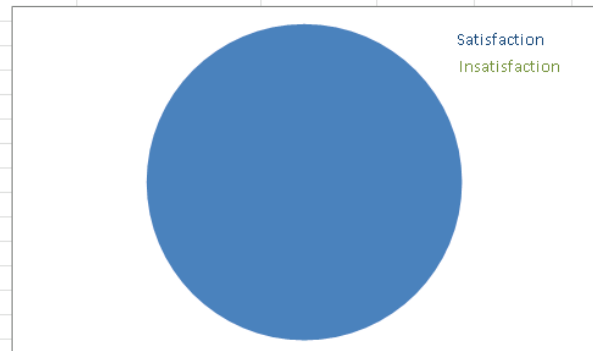
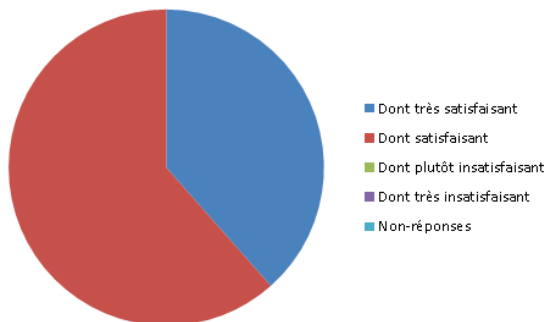
THEME 4 : AVIS GENERAL SUR LA PRISE EN CHARGE

Ce thème comporte quatre questions.

Question 1 : Quelle est votre opinion concernant le respect des horaires de rendez-vous ?



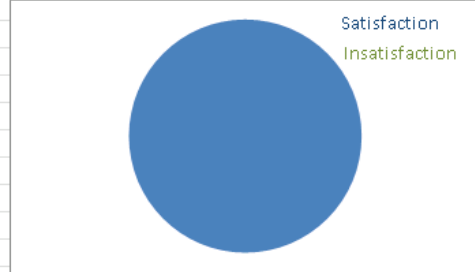
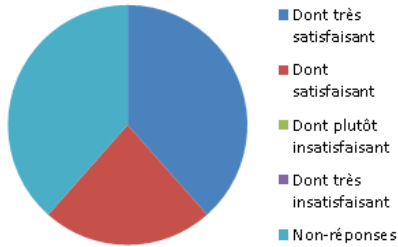
Satisfaction répondants		Insatisfaction répondants		Total répondants			
90%		10%		100%			
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL	
38%	30,77%	0%	8%	77%	23%	100%	



Question 2 : Quelle est votre opinion sur la prise en compte de votre avis avant tout acte médical ?



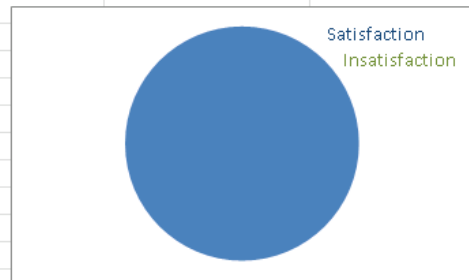
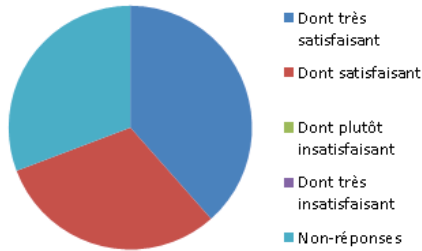
Satisfaction répondants		Insatisfaction répondants		Total répondants		
100%		0%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
38%	23,08%	0%	0%	62%	38%	100%



Question 3 : Quelle est votre opinion sur les informations données concernant l'acte médical ?



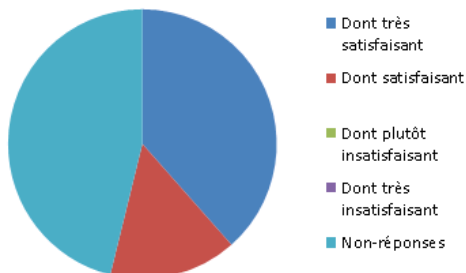
Satisfaction répondants		Insatisfaction répondants		Total répondants		
100%		0%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
38%	30,77%	0%	0%	69%	31%	100%



Question 4 : Quelle est votre opinion sur les informations utiles sur l'après-consultation ?



Satisfaction répondants		Insatisfaction répondants		Total répondants		
100%		0%		100%		
Dont très satisfaisant	Dont satisfaisant	Dont plutôt insatisfaisant	Dont très insatisfaisant	Total répondants	Non-réponses	TOTAL
38%	15,38%	0%	0%	54%	46%	100%



THEME 9 : ESPACE LIBRE

Ce thème comporte un espace d'expression pour les patients. Il permet si la personne a laissé des coordonnées de transmettre le message et de leur apporter un retour si nécessaire.

9 personnes ont apporté des commentaires dans cet espace. Il s'agit soit de commentaires négatifs, de suggestions, de demandes à transmettre ou de commentaires positifs.

Chaque demande a été transmise au bon interlocuteur si le questionnaire était nominatif.

Concernant les commentaires négatifs, ils relèvent de deux thématiques :

- Le manque de réponse concernant les demandes de renseignements médicaux
- La ponctualité

Des commentaires positifs relèvent quant à eux :

- Du professionnalisme et de la sympathie des soignants
- Des soins dispensés
- De remerciements

SYNTHESE

L'ensemble des résultats atteste d'un taux de satisfaction supérieur ou égal à 80%. Ainsi, ce taux se situe dans la moyenne haute.

Pour rappel :

- *Taux de satisfaction > 80 % : résultat satisfaisant*
- *Taux de satisfaction entre 50% et 80% : résultat améliorable*
- *Taux de satisfaction < 50 % : résultat non tolérable*

Beaucoup d'éléments ont même un taux supérieur à 90%, de ce fait, nous avons élevé le seuil à 90% afin de réaliser des actions d'améliorations pour les questions inférieures à ce seuil.

Points forts (90-100%)	Points forts(80-90%)	Points à améliorer (espace libre)
Facilité de joindre le cabinet par téléphone	Délai d'attente téléphonique	Ponctualité
Amabilité de l'accueil téléphonique	Temps passé dans la salle d'attente	Réponses données aux demandes de renseignements médicaux
Contact téléphonique en général	Informations disponibles dans la salle d'attente	
La localisation et l'accès au cabinet	Respect des horaires de rendez-vous	
Amabilité lors de l'arrivée au cabinet		
Locaux de la salle d'attente		
Prise en compte de l'avis avant tout acte médical		
Informations données pendant l'acte médical		
Informations utiles sur l'après-consultation		

*

CONCLUSION GENERALE

Des axes doivent être considérés comme prioritaires et faire l'objet d'actions d'amélioration :

- La ponctualité
- Les réponses données aux demandes de renseignements médicaux

Des thématiques sont à encourager :

- Les informations disponibles en salle d'attente
- Le délai d'attente téléphonique
- Le temps passé en salle d'attente
- Le respect des horaires de rendez-vous

Enfin, il serait judicieux de mettre en place une action afin d'inciter davantage les patients à participer aux enquêtes dans l'objectif d'augmenter le nombre de retour des prochaines enquêtes.

L'enquête de satisfaction contribue à la mise en place et à la poursuite d'une démarche d'amélioration continue de la qualité.

L'analyse des résultats de l'enquête a permis d'identifier des points forts et des points à améliorer. A partir de ces derniers, des axes d'amélioration ont été dégagés et permettront de mettre en place un plan d'action.