

2021



# Satisfaction des patients

en centre de santé

GUIDE D'ORGANISATION PLURI-PROFESSIONNELLE  
DU RECUEIL RÉGULIER PAR QUESTIONNAIRE

La Fédération Nationale des Centres de Santé (FNCS) et la Structure d'Appui Régionale à la Qualité des soins et à la Sécurité des patients d'île-de-France (STARAQS) élaborent ensemble depuis plusieurs années des outils opérationnels d'amélioration de la qualité pour les équipes pluri-professionnelles coordonnées en soins primaires.

Ce guide en est un des fruits de cette collaboration à laquelle ont contribué ces différentes équipes de centres de santé :

Le centre de santé du centre hospitalier de Guingamp (22)

Les centres départementaux de santé de Saône-et-Loire (71)

Le centre de santé de l'Hôpital de Houdan (78)

Le centre municipal de santé de Montreuil (93)

Le centre municipal de santé de Pierrefitte-sur-Seine (93)

Les centres de santé APAS BTP (92 et 75)

Les centres de santé de la Croix-Rouge française

La FNCS et la STARAQS tiennent à les en remercier.

Ce guide a vocation à évoluer au regard des besoins et des retours des équipes de centre de santé, ainsi que de l'avancée de la recherche et des pratiques de référence.

# Un guide pour organiser en équipe pluri-professionnelle

un dispositif de recueil régulier de la satisfaction des patients  
par questionnaire, en centre de santé

Ce guide vise à simplifier et faciliter la mise en place d'un tel dispositif pour l'intégrer dans le fonctionnement régulier des équipes en centre de santé.

Il s'agit de leur permettre de constituer une partie de leur tableau de bord pour le pilotage de leurs activités avec des résultats d'enquête de satisfaction exploitables pour agir.

## Sommaire du guide

Ce guide détaille et outille uniquement la phase de préparation et d'organisation.

C'est au cours de cette phase que les conditions et les modalités de mise en œuvre sont définies et mises en place.

- L'organisation pluri-professionnelle .....p.3
- Les Items proposés pour faciliter la création du questionnaire .....p.6
- Des documents supports : questionnaire, affiches, témoignages..... p.10



Centre de santé AGFCSA (38)



# La démarche qualité en centre de santé

est un processus singularisé, transversal et continu accroissant la confiance dans la qualité du service rendu et des conditions d'exercice.

Pour améliorer le service rendu aux usagers, les centres de santé organisent régulièrement des enquêtes de satisfaction par questionnaire auprès de leur public.

Ces enquêtes de satisfaction permettent de recueillir l'expérience des patients, de sorte qu'ils participent à l'identification des axes d'amélioration et de consolidation des bonnes pratiques, conjointement avec les professionnels.

La réalisation régulière d'enquête de satisfaction des patients en centre de santé constitue un indicateur d'assurance qualité dans l'Accord conventionnel national avec l'Assurance Maladie.

L'implication des usagers dans l'auto-évaluation des démarches d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins constitue un des objectifs de la stratégie de modernisation du système de santé « Ma santé 2022 ».

Elle est également préconisée par la Haute Autorité en Santé dans la démarche qualité en centre de santé (*Référentiel d'évaluation des centres de santé, 2007*) et dans les structures d'exercice coordonné en soins primaires (*Matrice de maturité en soins primaires, 2014*)

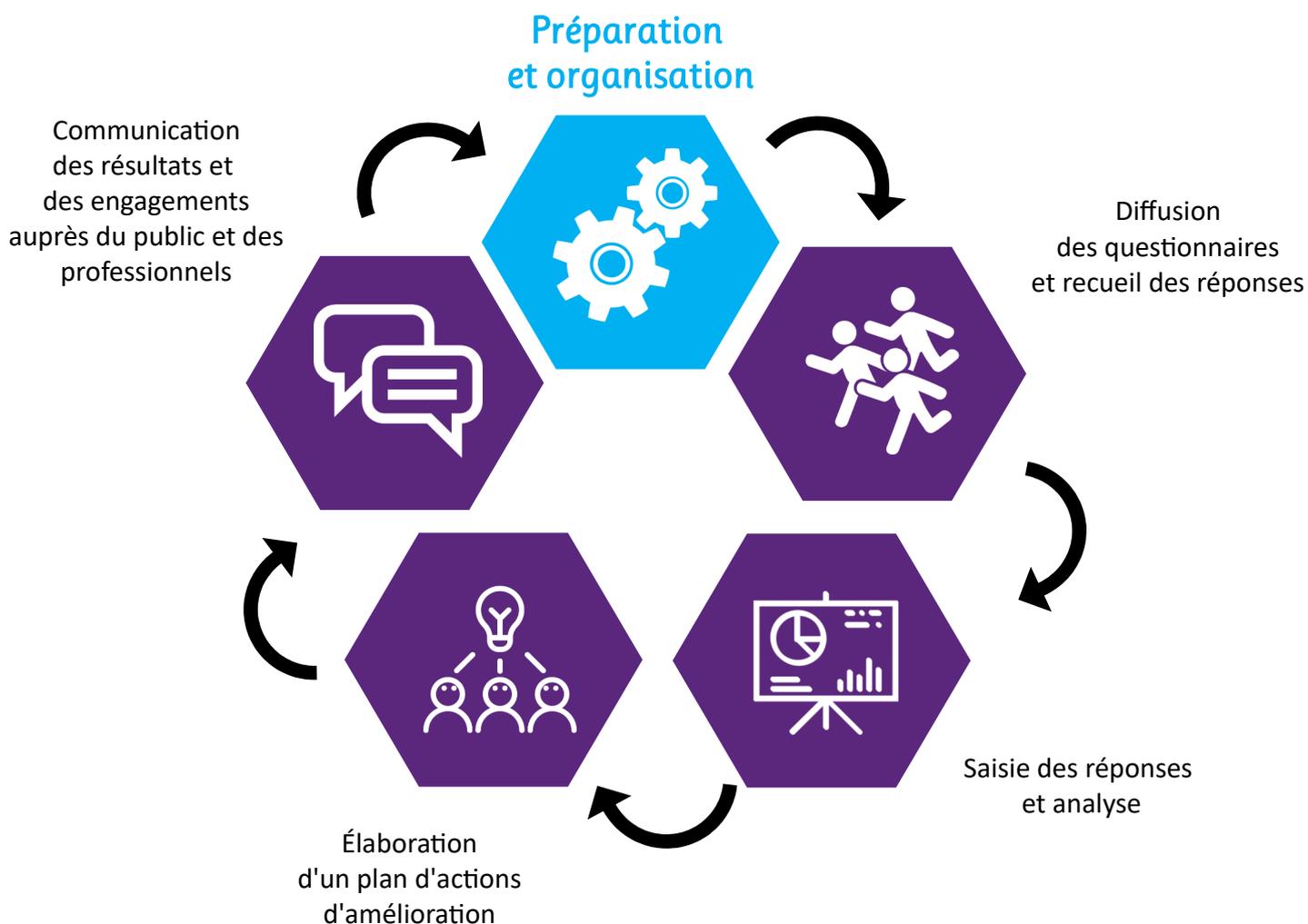
Effectuée chaque année, la mesure de la satisfaction des patients constitue un outil à la fois de pilotage, de participation des usagers et de témoignage de l'attention des professionnels à leur égard.

L'écoute régulière de l'avis des patients permet de percevoir l'impact des améliorations entreprises par l'équipe et d'ajuster l'enquête à l'actualité et aux besoins.

Mesurer la satisfaction des patients consiste à recueillir leur sentiment sur l'existence d'une réponse adaptée à leurs attentes exprimées ou implicites, en évaluant l'écart entre la qualité attendue et celle perçue.

# Phases du cycle de recueil régulier

de la satisfaction des patients





# L'organisation pluri-professionnelle

Les 5 étapes de la préparation du dispositif de recueil régulier de la satisfaction des patients

## 1. Chaque année, mobiliser l'équipe sur un calendrier

L'équipe de direction décide la mise en place du dispositif et mobilise les professionnels sur le calendrier annuel. Elle

- informe l'ensemble des professionnels du centre de santé du projet, du coordinateur, du groupe de travail et du calendrier pour l'année à venir
- désigne le **COORDINATEUR** et le **GROUPE DE TRAVAIL**

**LE COORDINATEUR**  
Profils : cadre de santé, responsable de service, coordinateur...  
Mission : mettre en place et animer l'organisation chaque année  
Tâches : animation du groupe de travail, mise en forme des travaux, test du questionnaire, participation à l'organisation  
Compétences : management et gestion de projet transversal, démarche qualité et évaluation

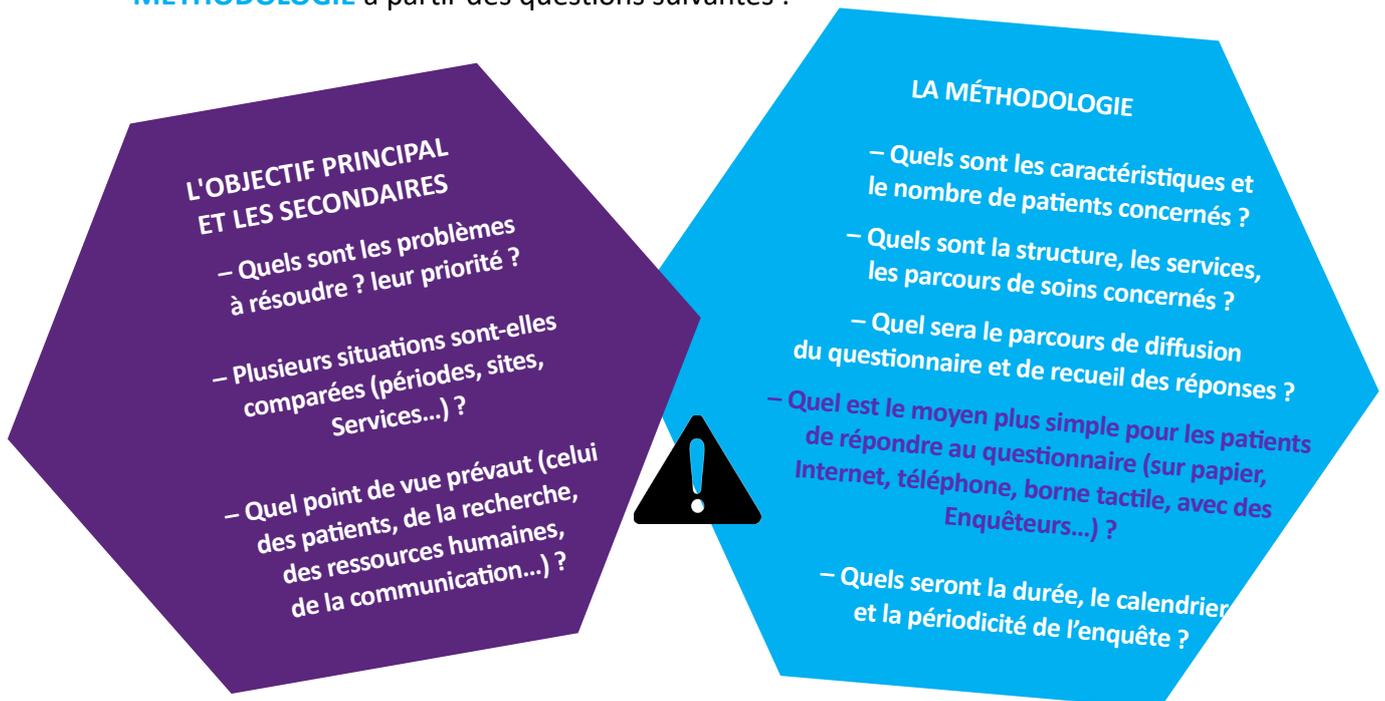
**LE GROUPE DE TRAVAIL**  
Les représentants des patients, des professionnels de chaque service et de la direction  
Profils : cadres de santé, responsables de service...  
Mission : contribuer aux travaux collectifs au nom de son service  
Tâches : recueil des besoins de son service participation au GT, communication de l'avancée des travaux auprès de son service  
Compétences : démarche qualité et évaluation

## 2. Construire efficacement l'enquête

Le coordinateur et le groupe de travail définissent les objectifs et les modalités de réalisation de l'enquête.

Les membres du groupe de travail :

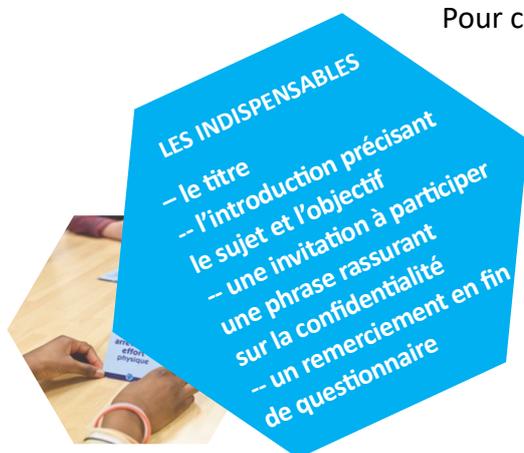
1. **recueillent les besoins de ceux qu'ils représentent** : les patients, les professionnels de leur service, les membres de la direction
2. se réunissent avec le coordinateur pour définir les **OBJECTIFS DE L'ENQUÊTE** et la **METHODOLOGIE** à partir des questions suivantes :



Le minimum de réponses patients préconisé par l'HAS dans l'enquête nationale de référence-Satis sur la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés est : 6% de la file active avec un minimum de 30 questionnaires entièrement complétés par les patients.

## 3. Élaborer aisément le questionnaire et le tester

Pour construire le questionnaire, le coordinateur :



1. **sélectionne les items** dans la liste proposée à partir des objectifs définis, les complète si besoin, les ordonne pour faciliter la lecture **et met en forme le questionnaire** avec les INDISPENSABLES
2. fait valider la version aboutie par le groupe de travail
3. teste auprès de patients pour l'améliorer et mesurer la durée pour le compléter
4. fait valider la version finale par la direction

## 4. Organiser facilement la mise en œuvre

L'équipe de direction et le coordinateur organisent le déploiement de l'enquête et ses suites :

1. **l'information aux patients**, à partir des affiches proposées
2. **la diffusion des questionnaires**, la centralisation des réponses et la participation
3. **la saisie informatique des réponses** si besoin
4. **le traitement** des réponses et leur analyse
5. **la démarche pour définir le plan d'actions d'amélioration** et de consolidation des bonnes pratiques, à partir du support proposé
6. **la communication des résultats** et des perspectives, avec les affiches proposées

### LA SAISIE INFORMATIQUE peut être réalisée par :

des professionnels d'accueil, d'entretien ou administratifs sur des temps morts, un étudiant ou un stagiaire, en externe par un Esat ou une société spécialisée

### LE TRAITEMENT ET L'ANALYSE peuvent être réalisés par :

le coordinateur, la direction, un professionnel administratif ou médical, un étudiant ou un stagiaire, en externe par une société spécialisée

### LA DÉFINITION DU PLAN D' ACTIONS peut être réalisée par :

la direction, le groupe de travail ou par l'ensemble de l'équipe pluriprofessionnel en ateliers

## 5. Lancer rapidement l'enquête en la présentant

L'équipe de direction lance l'enquête, en la présentant auprès des professionnels et du public :

### A L'ÉQUIPE PLURI-PROFESSIONNELLE en précisant :

- Le questionnaire
- Le parcours de diffusion des questionnaires et de recueil des Réponses
- La participation attendue de chaque professionnel, **notamment pour inviter les patients à participer à l'enquête et pour recueillir les réponses**

### AUX PATIENTS aux moyens :

- Des affiches proposées dans les ANNEXES
- De l'information orale des professionnels à chaque étape du parcours du patient dans le centre
- Du plan de communication préparé



# Les items proposés

pour faciliter la création du questionnaire



La plupart des items proposés renvoient à des questions de satisfaction permettant l'évaluation de la qualité perçue par le patient sur ses attentes. Le patient y répond à partir d'une échelle à 5 niveaux composée de ces smileys :



Le choix des smileys et du format des questions composées uniquement de groupes nominaux (item) vise à permettre une lecture rapide et facile pour tous, ainsi qu'à favoriser le renseignement complet du questionnaire en peu de temps.

Cette proposition d'items a été élaborée à partir des travaux suivants :

- des questionnaires de satisfaction de centres de santé adhérents à la FNCS : les CMS de Pierrefitte-sur-Seine (93) et de Montreuil (93) et le CDS de l'hôpital d'Houdan (78)
- de l'enquête *e-Statist*, HAS
- du *Référentiel d'évaluation de la qualité des centres de santé*, RNOGCS et HAS, 2007
- de l'étude européenne *Europep*
- de l'enquête *Aide à la démarche qualité dans les maisons de santé : apport d'une enquête de satisfaction auprès des patients*, Jeanmaire, Thomas, et al., 2009

1. La découverte du centre
2. La prise de rendez-vous
3. Les locaux, l'accès, etc.
4. L'accueil administratif
5. La salle d'attente
6. La consultation
7. La remise de la Carte Vitale
8. Le niveau de satisfaction global
9. Les informations complémentaires

## Organisation de la présentation des items proposés

Les Items proposés sont présentés en suivant la progression du patient dans les locaux et les services du centre de santé lors de ses visites.



## 1. La découverte du centre de santé

Items	Réponses
Origine de votre découverte du centre	Le bouche à oreille Internet Un professionnel Des affiches
Vos motivations à l'origine de votre découverte du centre	Le coût des consultations Vous connaissiez un soignant Le choix des consultations La proximité La rapidité des rendez-vous La qualité de l'accueil La qualité des soignants Autre, précisez...
Vos motivations à l'origine de votre 2ème visite du centre	Le coût des consultations Vous connaissiez un soignant Le choix des consultations La proximité La rapidité des rendez-vous La qualité de l'accueil La qualité des soignants Autre, précisez...

## 2. La prise de rendez-vous

Items	Réponses
Moyen utilisé	Téléphone Internet Sur place Une personne l'a fait pour vous
Facilité	Échelle en 5 niveaux
Application informatique (Doctolib)	Échelle en 5 niveaux
Temps d'attente au téléphone, sur place	Échelle en 5 niveaux
Amabilité et écoute des professionnels	Échelle en 5 niveaux
Respect de la confidentialité	Échelle en 5 niveaux
Vigilance aux difficultés de déplacement ou de langue	Échelle en 5 niveaux
Choix des dates et heures de rendez-vous	Échelle en 5 niveaux
Choix du soignant	Échelle en 5 niveaux
Délais entre la prise de rendez-vous et la consultation	Échelle en 5 niveaux

Solution proposée quand aucun rendez-vous convient	Échelle en 5 niveaux
Rendez-vous choisi quand votre soignant est absent	Avec un autre soignant du centre Plus tard quand votre soignant sera présent Ailleurs, dans une autre structure
Informations sur l'accès au centre et à l'accueil	Échelle en 5 niveaux
Informations sur les documents à apporter et le coût de la consultation	Échelle en 5 niveaux
Difficultés rencontrées	Zone d'expression libre
Votre avis général sur la prise de rendez-vous	Échelle en 5 niveaux
Vos propositions pour améliorer la prise de rendez-vous	Zone d'expression libre

### 3. Les locaux, l'accès, les aménagements

Items	Réponses
Accès, route, transport, parking...	Échelle en 5 niveaux
Orientation dans le centre	Échelle en 5 niveaux
Aménagement pour les personnes ayant des difficultés de déplacement ou de langue	Échelle en 5 niveaux
Propreté	Échelle en 5 niveaux
Sécurité	Échelle en 5 niveaux
Calme et tranquillité	Échelle en 5 niveaux
Sentiment d'être à l'aise dans le centre	Échelle en 5 niveaux
Confort des patients et sécurité des enfants: siège, eau, température...	Échelle en 5 niveaux
Amabilité, écoute et confidentialité des professionnels d'entretien	Échelle en 5 niveaux
Votre avis général sur les locaux	Échelle en 5 niveaux
Vos propositions pour améliorer les locaux	Zone d'expression libre





## 4. L'accueil administratif

Items	Réponses
Temps d'attente	Échelle en 5 niveaux
Amabilité et écoute des professionnels de l'accueil	Échelle en 5 niveaux
Respect de la confidentialité	Échelle en 5 niveaux
Vigilance aux difficultés de déplacement et de langue	Échelle en 5 niveaux
Respect de votre présence	Échelle en 5 niveaux
Indications sur l'identité des professionnels	Échelle en 5 niveaux
Informations sur votre consultation : durée d'attente, soignant...	Échelle en 5 niveaux
Informations sur le coût de la consultation	Échelle en 5 niveaux
Informations sur les services du centre et ses liens avec l'extérieur : hôpital, services sociaux...	Échelle en 5 niveaux
Informations sur les droits des patients et l'accès à votre dossier	Échelle en 5 niveaux
Informations sur les représentants des patients dans le centre	Échelle en 5 niveaux
Votre avis général sur l'accueil	Échelle en 5 niveaux
Vos propositions pour améliorer l'accueil	Zone d'expression libre

## 5. La salle d'attente

Items	Réponses
Respect des horaires	Échelle en 5 niveaux
Confort et tranquillité	Échelle en 5 niveaux
Intérêt des affichages, vidéos et documents	Échelle en 5 niveaux
Information sur le projet de santé, sa charte de bonne pratique, les résultats d'enquête sur la qualité...	Échelle en 5 niveaux
Quelles autres informations souhaiteriez vous trouver ?	Échelle en 5 niveaux
Votre avis général sur la salle d'attente	Échelle en 5 niveaux
Vos propositions pour améliorer la salle d'attente.	Zone d'expression libre



## 6. La consultation

Items	Réponses
Indications de l'identité des soignants	Échelle en 5 niveaux
Amabilité et écoute des soignants	Échelle en 5 niveaux
Écoute et information des soignants auprès des aidants familiaux	Échelle en 5 niveaux
Intérêt des soignants pour votre situation personnelle	Échelle en 5 niveaux
Vous vous êtes senti à l'aise pour parler de votre problème de santé	Échelle en 5 niveaux
Vigilance aux difficultés de déplacement ou de langue	Échelle en 5 niveaux
Écoute et aide reçues en cas de peur ou de stress	Échelle en 5 niveaux
Écoute et aide reçues en cas de douleur	Échelle en 5 niveaux
Respect de votre intimité et de votre dignité	Échelle en 5 niveaux
Durée de la consultation	Échelle en 5 niveaux
Limitation du dérangement durant la consultation	Échelle en 5 niveaux
Respect de votre présence	Échelle en 5 niveaux
Respect de la confidentialité et du secret professionnel	Échelle en 5 niveaux
Explication reçues, sans les demander, sur votre état de santé	Échelle en 5 niveaux
Clarté des réponses	Échelle en 5 niveaux
Possibilité de participer aux décisions sur vos soins ou traitements	Échelle en 5 niveaux
Explication reçues, sans le demander, sur vos soins ou traitement	Échelle en 5 niveaux
Informations sur les précautions à prendre, liées à votre santé ou vos soins	Échelle en 5 niveaux
Informations sur les médicaments à prendre : dosage, horaires, effets...	Échelle en 5 niveaux
Informations sur la reprise de vos activités	Échelle en 5 niveaux
Informations sur le signes ou complications demandant une autre consultation	Échelle en 5 niveaux
Informations sur le suivi selon vos besoins	Échelle en 5 niveaux
Orientations vers d'autres soignants, selon vos besoins	Échelle en 5 niveaux
Échanges entre les différents soignants de votre parcours de soins	Échelle en 5 niveaux
Votre avis général sur la consultation	Échelle en 5 niveaux
Vos propositions pour améliorer la consultation	Zone d'expression libre

## 7. La remise de la Carte Vitale et le paiement de consultation



Items	Réponses
Orientation vers l'accueil pour la remise de la Carte Vitale	Échelle en 5 niveaux
Explications sur votre devis dentaire	Échelle en 5 niveaux
Coût de votre consultation	Échelle en 5 niveaux
Votre avis général	Échelle en 5 niveaux
Vos propositions d'amélioration	Zone d'expression libre

## 8. Le niveau de satisfaction globale

Items	Réponses
Votre avis général sur le centre de santé	Échelle en 5 niveaux
Recommandation du centre à un proche	Échelle en 5 niveaux
Vous reviendrez au centre	Échelle en 5 niveaux
Votre avis général	Échelle en 5 niveaux
Quels nouveaux services souhaiteriez-vous trouver au centre ?	Zone d'expression libre

## 9. Les informations complémentaires

Items	Réponses
Vous êtes :	Un homme Une femme Autre
Votre âge :	... ans
Vous venez au centre depuis :	... ans
A quelle fréquence venez-vous au centre de santé ?	... fois / an
Nature de votre consultation	Zone d'expression libre
Date	.. / .. /....

# Les documents supports

questionnaire, affiches, témoignages



Cette série de documents supports proposés a vocation à être complété au fur et à mesure des retours et des besoins de équipes des centres de santé :

- questionnaire type
- modèles d'affiche pour annoncer auprès des patients le déploiement de l'enquête et les inviter à y participer
- modèles d'affiche pour rendre compte des résultats de l'enquête et du plan d'actions d'amélioration de l'équipe du centre de santé
- retours d'expérience de centres de santé ayant mis en oeuvre un dispositif d'enquête
- etc.

Le logo du centre de santé

## QUE PENSEZ-VOUS DU CENTRE DE SANTE ?



« Aidez-nous à mieux vous accueillir et prendre soin de vous **Vos avis sont importants pour nous améliorer.** Ce questionnaire est anonyme et prendra juste quelques minutes. »

La direction

Vous êtes :  une femme  un homme    Votre âge : .....ans  
 Vous venez au centre depuis : ..... ans

PRISE DE RENDEZ-VOUS					
Facilité					
Temps d'attente au standard, sur place					
Amabilité et écoute des professionnels					
Choix des date et heure de rendez-vous					
Informations sur l'accès au centre et à l'accueil administratif					

LOCAUX					
Accès : routes, transports, parking...					
Orientation dans le centre					
Aménagement pour les patients ayant des difficultés de déplacement ou de langue.					
Propreté					
Calm et tranquillité					

ACCUEIL ADMINISTRATIF					
Temps d'attente					
Amabilité et écoute des professionnels					
Respect de la confidentialité					
Informations sur votre consultation : salle d'attente, durée d'attente, soignant...					
Attention des professionnels aux difficultés de déplacement et de langue					

SALLE D'ATTENTE					
Respect des horaires					
Confort et tranquillité					
Intérêt des affiches, vidéos et documents					

CONSULTATION					
Indications sur l'identité des soignants					
Amabilité des soignants					
Respect de votre intimité et de votre dignité					
Durée de la consultation					
Explications reçues, sans les demander, sur votre état de santé					

Date : / /

**Merci beaucoup pour votre participation !**

Logo  
du centre  
de santé

**Aidez-nous**  
à mieux vous accueillir !

Participez à l'enquête  
du xx mois au xx mois 2021

**QUE PENSEZ-VOUS**  
du centre de santé ?



# Merci de votre participation !

Résultats de l'enquête de mois 2021

## BILAN DE VOS AVIS

sur le centre de santé

### Points forts

- l'accueil des professionnels
- l'aménagement des locaux
- la facilité des prises de rendez-vous
- xxxxxx...

### Points à améliorer

- les délais d'attente
- l'identification des acteurs
- l'affichage
- xxxxx..



### Actions prévues par l'équipe de votre centre de santé

- recrutement d'un assistant médical pour réduire les délais d'attente
- développement d'un plan de communication pour améliorer l'identification des acteurs et l'information par affichage
- xxxx...

**Nous restons à votre écoute !**





3/5 rue de Vincennes  
93100 Montreuil  
Tél : 01 48 51 56 22  
[www.fncs.org](http://www.fncs.org)



10 rue de l'Isly  
75008 Paris  
Tél : 01 40 07 12 40  
[www.staraqs.com](http://www.staraqs.com)