



Recueil de la satisfaction et des attentes des usagers concernant l'organisation et le fonctionnement du pôle santé

PÔLE SANTÉ DU SUD-OUEST MAYENNAIS

Type : multisite
Année de création : 2008



QUI ?

- Association relais santé bien-être
- Pôle santé du sud-ouest mayennais

Cette démarche a été accompagnée par la coordinatrice du pôle et le qualicien du CHLSOM (Centre Hospitalier Local du Sud Ouest Mayennais) en lien avec l'animatrice du contrat local de santé.

POURQUOI ?

- ▶ Rendre les habitants acteurs de leur propre santé
- ▶ Promouvoir le bien-être des habitants par la mise en place d'actions de prévention grand public
- ▶ Faire le relais entre les habitants et les professionnels de santé

CHRONOLOGIE DU PROJET

2015

Dans le cadre du second CLS (Contrat Local de Santé), création de l'Association Relais Santé Bien-être composée d'habitants

Formalisation et légitimation de l'implication de l'association dans le projet de santé du Pôle

2017-2018

Été 2017

Visite par les habitants du Pôle santé et du Centre hospitalier

3^{ème} trimestre 2017 et 1^{er} semestre 2018

Création du groupe de travail et construction des outils d'évaluation

2018

Été 2018

Diffusion des questionnaires aux patients du Pôle santé pendant une semaine par les représentants de l'association

2018-2019

Fin 2018 - début 2019

Enregistrement des réponses aux questionnaires et analyse des résultats

1^{er} semestre 2019

Présentation des résultats et définition d'axes d'amélioration

COMMENT ?

2017

- Rencontre entre l'Association Relais Santé Bien-être, le Pôle santé du sud-ouest mayennais et le centre hospitalier (CHLSOM)
- Proposition de l'association de travailler sur le recueil des attentes des habitants concernant le fonctionnement des sites du Pôle santé
- Création d'un groupe de travail composé paritairement d'usagers (3 habitants) et de professionnels de santé (2 médecins et 1 assistante dentaire) et piloté par la coordinatrice de la Maison de santé

Grâce aux retours du groupe, deux thématiques se sont dégagées prioritairement :

- ♦ L'accueil et la signalétique
- ♦ La confidentialité

- Deux séances du groupe de travail pour élaborer une méthodologie visant à recueillir les avis des usagers de la Maison de santé : objectifs, outils d'évaluation, contenu et modalités de diffusion

Début 2018

- Élaboration d'un questionnaire et d'une trame d'entretien semi-directif. Grâce aux représentants des habitants, des questions ont été reformulées et réajustées afin d'être compréhensibles par tous
- Diffusion de l'enquête dans les locaux du Pôle par les représentants de l'Association Relais Santé Bien-être
- ▶ 150 questionnaires ont été complétés et récupérés

2019

Aujourd'hui, les représentants des habitants procèdent à la saisie et l'enregistrement des résultats. L'analyse se réalisera ensuite au sein du groupe de travail. Les conclusions seront présentées auprès des membres de l'association, des professionnels de santé et des habitants (salle d'attente, presse...).

Les apports de la démarche :

- Les aptitudes des habitants développées pour agir en santé
- Des actions ciblées et des outils adaptés au public
- Une réflexion menée en adéquation avec les préoccupations des habitants
- Une amélioration des pratiques professionnelles et de l'organisation du Pôle
- Une expression et une parole facilitées entre habitants

Les axes d'amélioration :

- Se fixer un calendrier et des échéances pour maintenir la dynamique

BILAN PROVISOIRE