

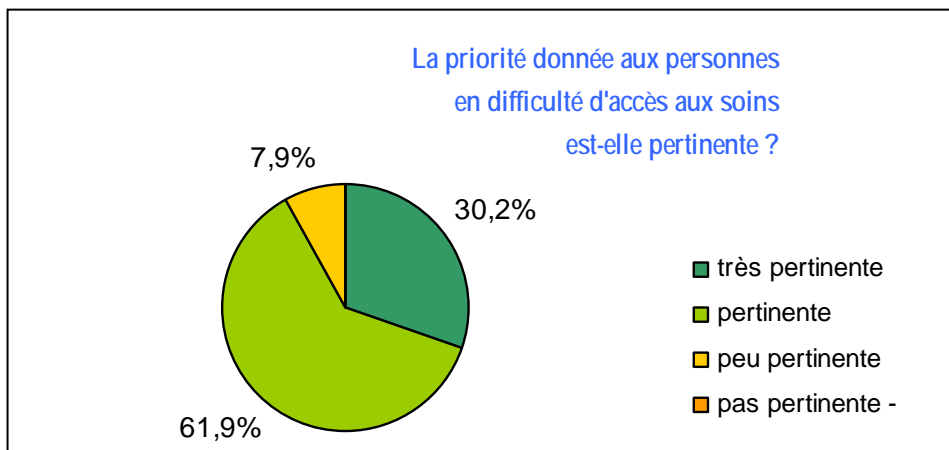
► Résultats de l'enquête de satisfaction sur le Centre d'examens de santé de Bayonne

période de l'enquête : janvier 2008

public de l'enquête : médecins généralistes partenaires du Ces

taux de participation à l'enquête : 23.55% (65 répondants pour 276 envois)

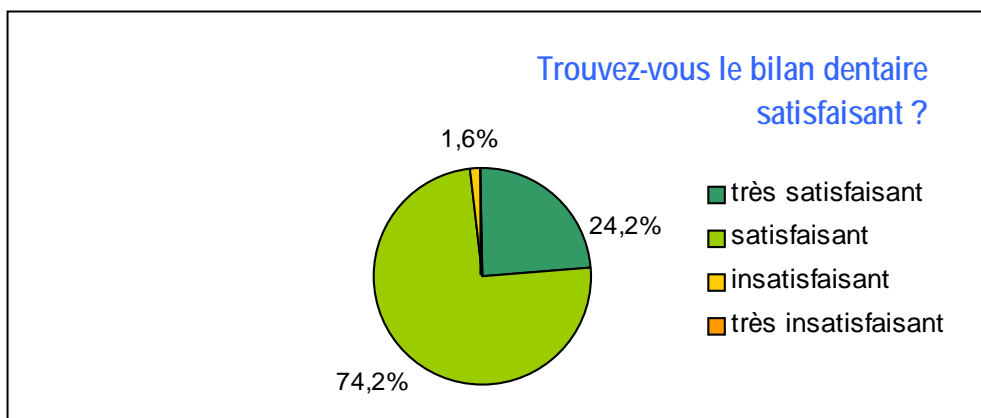
► Le public ciblé



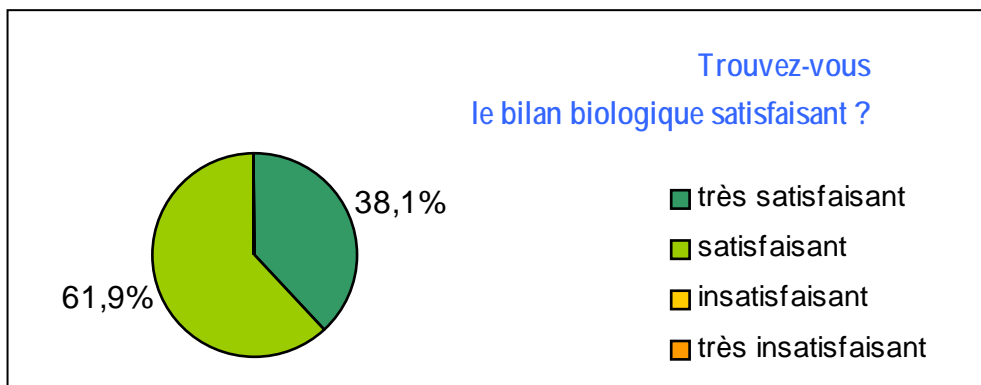
► L'examen périodique de santé

Estimez vous que le bilan standard suivant a été utile et suffisant pour vos patients ?

Dépistage bucco-dentaire



Biologie, modulée en fonction des examens antérieurs et de la clinique (FNS, EAL, glycémie, créatinine, sérologies IST, ALAT et GGT, culot urinaire, TSH, PSA, HbA1c, calcémie)



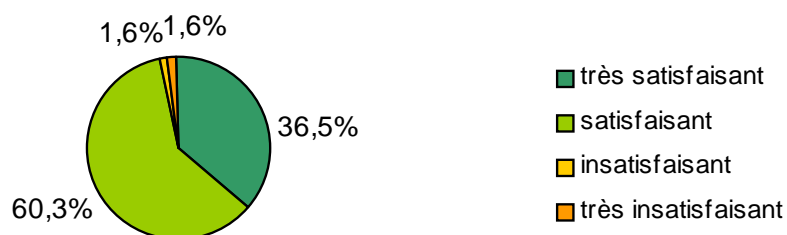
**ECG avec validation
par cardiologue**

Trouvez-vous l'ECG satisfaisant ?



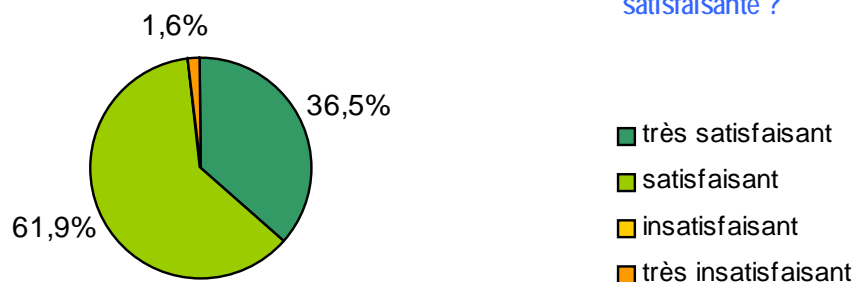
**Dépistage des troubles
de la vue et de l'audition**

Trouvez-vous le bilan "vue/audition" satisfaisant ?



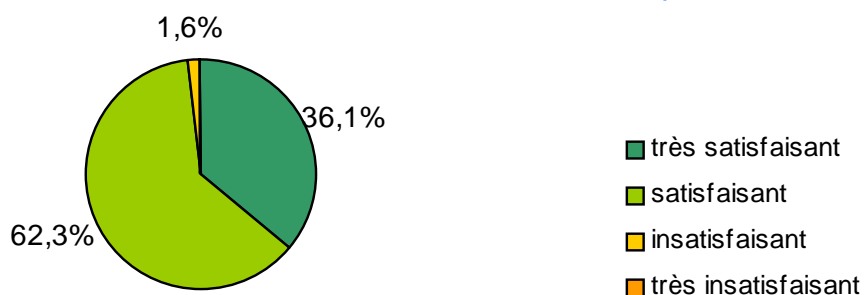
Spirométrie (couplée si besoin au
dosage du monoxyde de carbone
expiré)

Trouvez-vous la spirométrie
satisfaisante ?



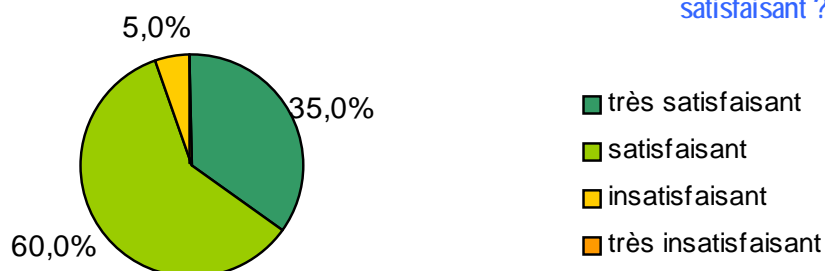
**Examen clinique
par médecin du CES**

Trouvez-vous l'examen clinique satisfaisant ?



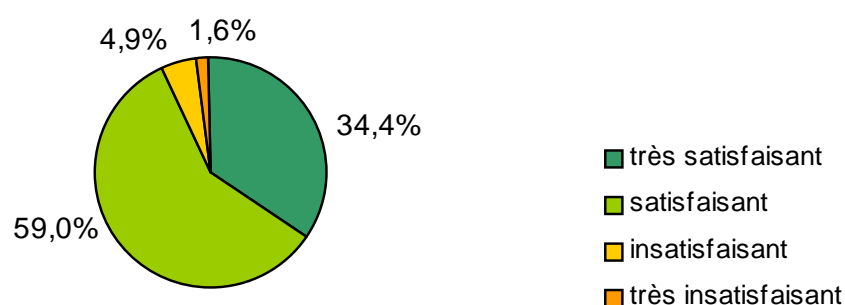
**Examen gynécologique
par médecin spécialiste**

Trouvez-vous l'examen gynécologique
satisfaisant ?



**Proposition d'un entretien de
conseil ou éducation en santé
(nutrition, alcool, tabac, sommeil,
etc.)**

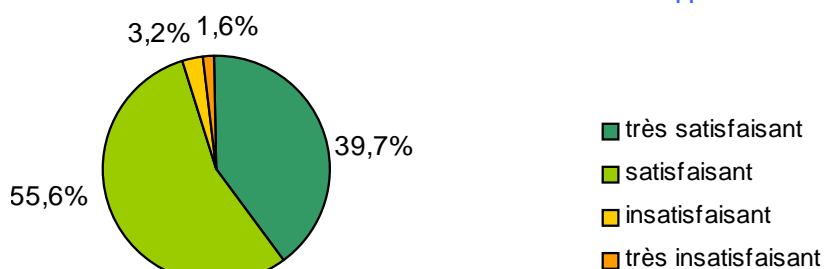
Trouvez-vous satisfaisant le point d'éducation à la santé ?

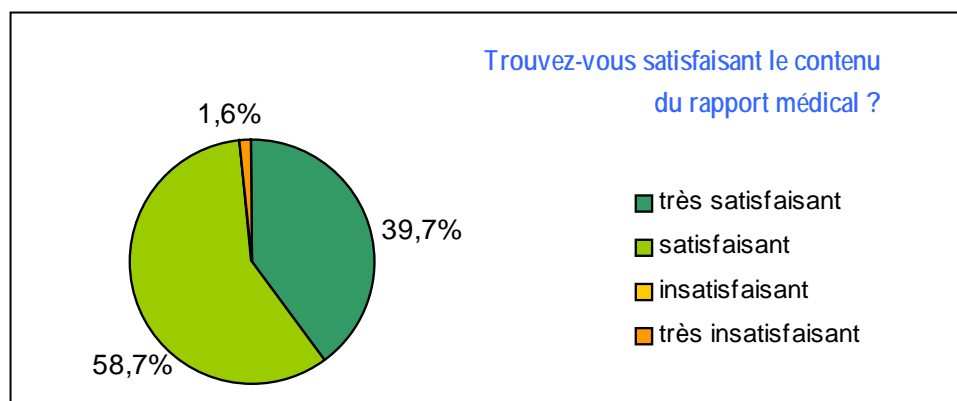


► **Le rapport médical**

Le rapport médical (1 exemplaire remis au consultant et 1 exemplaire adressé au médecin traitant qu'il désigne lors de son passage au CES) **vous semble-t-il satisfaisant ?**

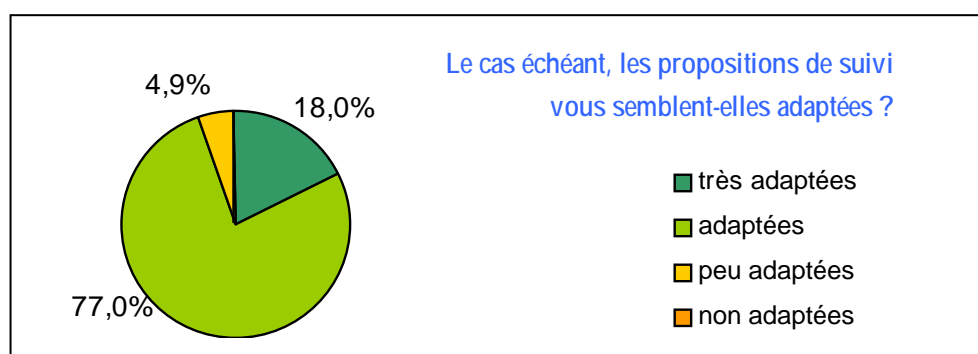
Trouvez-vous satisfaisante la présentation
du rapport médical ?





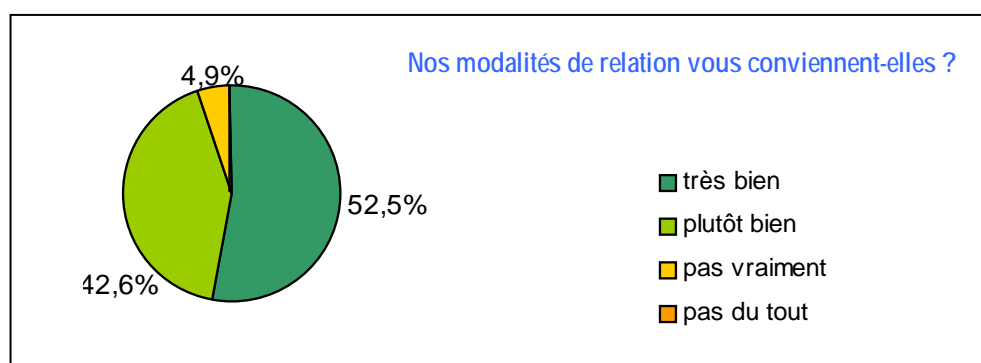
► La pertinence des suites

En cas d'anomalie décelée lors du bilan, les propositions de suivi proposées par le médecin du CES vous paraissent-elles adaptées ?



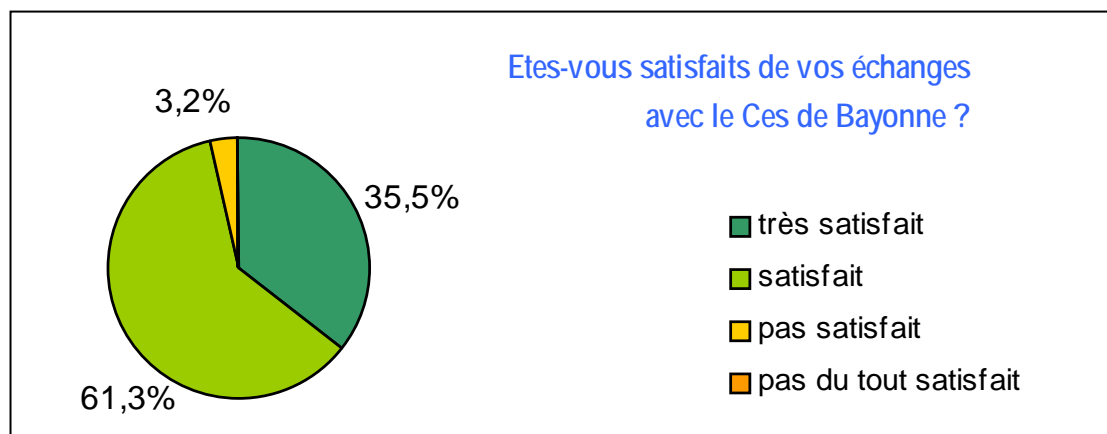
► Nos modalités de relations

En cas d'anomalie dans le bilan de l'un de vos patients, les médecins du CES de Bayonne essaient de vous contacter par téléphone avant tout envoi de dossier, pour vous informer et/ou pour adapter au mieux les suites à proposer à votre patient. Cette procédure vous convient-elle ?

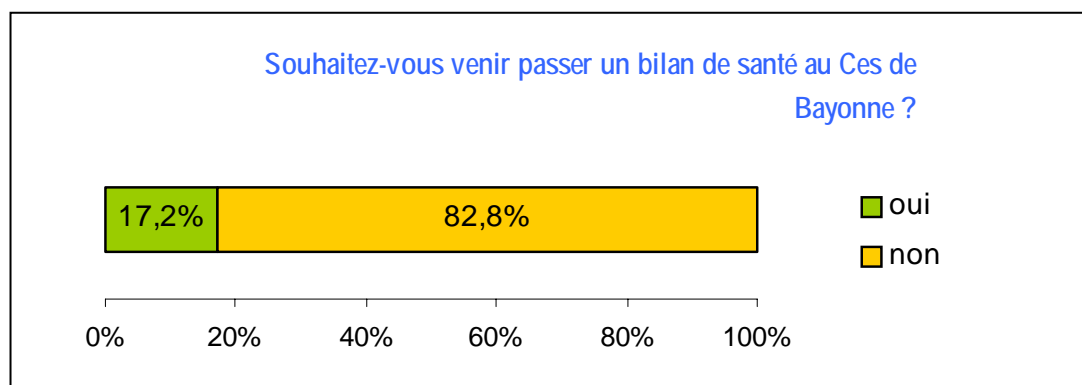


► Votre appréciation globale sur le CES de Bayonne

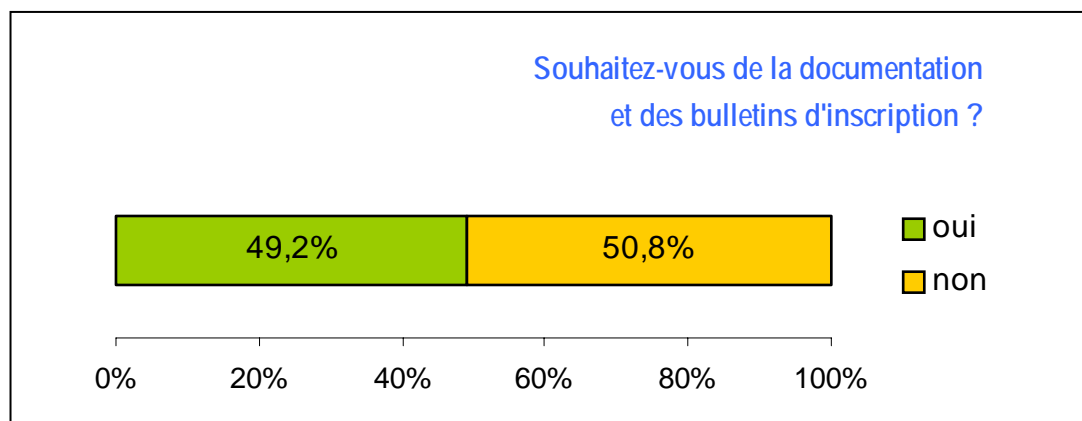
► Êtes-vous satisfait de vos échanges avec le CES de Bayonne ?



► Souhaitez vous venir visiter le CES ou venir passer un bilan ?



► Souhaitez-vous recevoir de la documentation d'information et des bulletins d'inscription pour vos patients ?



► Propositions d'amélioration

1. L'Examen périodique de santé

Remarques et attentes des médecins traitants

Plan d'action

Entretien d'éducation en santé systématique sur les thèmes « tabac- nutrition » pour les patients diabétiques

- Des entretiens individuels sont déjà proposés à quelques consultants (mais non systématiquement si F d R) en coordination avec le Service Prévention de la CPAM
- Un atelier « tabac » mensuel est proposé aux volontaires (Dr Mauray Caplanne)
- Augmenter et orienter ces interventions de façon plus systématique vers les patients à risque.

Mieux tenir compte des bilans déjà pratiqués par le médecin généraliste (notamment biologie)

- Améliorer le ciblage vers patients non suivis en médecine générale
- Tous les consultants bénéficient d'un bilan adapté et non systématique en fonction des résultats qu'ils nous apportent.
- Lorsque le patient déclare avoir eu un bilan biologique dans les 12 derniers mois sans nous montrer les résultats, téléphoner au médecin traitant pour qu'il nous indique si c'est utile de le refaire.

Interprétations ECG pas assez associées aux données de la clinique (cela peut induire des consultations cardiologiques inutiles)

- Les médecins du CES ont corrigé ce risque début 2008 et ne déclenchent plus de « suites » en cas « d'anomalie mineure »

2. Le rapport médical

Remarques et attentes des médecins traitants

Plan d'action

Trop de pages papier

- version recto/verso depuis avril 2008

DMP ou version électronique souhaitée

- Expérimentation en cours dans d'autres CES.

Rendre plus lisible la synthèse (« normal/douteux/pathologique »)

- Dans l'attente de la nouvelle version, les médecins du CES « surlignent » les éléments paraissant importants

3. Les suites d'examen de santé

Remarques et attentes des médecins traitants

Plan d'action

Difficultés financières pour réaliser les bilans complémentaires induits par le dépistage

- Situation très fréquente, incitant l'équipe du CES à demander un bilan de situation au Service Social .
- Devant une situation difficile, le médecin traitant peut aussi orienter son patient vers le service social de son secteur (des prestations exceptionnelles ou une aide à l'accès à la complémentaire santé peuvent être proposées)

Patients ne donnent pas suite au bilan de santé

- En cas de non retour d'information après une mise en « service de suite payante » les médecins du CES relancent systématiquement le patient à 3 et 6 mois.
- Le CES ne fait pas de soins ni de prise en charge, mais uniquement du dépistage, du conseil, de l'éducation en santé.

En cas d'addiction un suivi plus structuré est souhaitable

- Le patient est adressé à son médecin traitant qui a compétence pour organiser le suivi des addictions
- Le médecin du CES peut être amené à indiquer l'existence de centres de prise en charge des addictions; ceci est toujours mentionné dans le dossier médical destiné au médecin de ville
- Occasionnellement lorsque le patient n'a pas de médecin traitant ou lorsqu'il y a urgence, le CES prend rendez vous directement auprès d'une structure de soins .