

ENQUETE D'APPRECIATION DES PATIENTS AYANT EU RECOURS AU CENTRE DE REGULATION LIBERALE (CRRAL)

(Par téléphone) Bonjour, je souhaiterais parler à (la personne dont l'état de santé a nécessité l'appel du centre de régulation de la permanence des soins anciennement « 15bis » ou parfois appelé « service médical de garde »)....

Seule cette personne pourra être interrogée, en dehors des enfants et des personnes âgées où un membre de la famille (l'appelant de préférence) sera interviewé. Si elle n'est pas présente au moment de votre appel, demandez à quel moment vous pouvez la contacter, heure et jour.

Votre santé a nécessité l'appel du Centre de Régulation il y a environ un mois et demi.

Pour améliorer continuellement ce type de démarche que finance l'Assurance Maladie, l'opinion des personnes ayant utilisé ce service est recherchée et très importante à connaître. Ceci nous a été confié, nous sommes une société spécialisée dans ce type d'enquête, en santé.

Nous aimerions recueillir votre avis mais vous pouvez bien entendu ne pas souhaiter participer à cette enquête et refuser sans qu'il n'y ait de conséquence pour vous.

Si vous acceptez, les questions qui vous seront posées ne seront pas médicales. Cela prendra environ 15 minutes. Toutes les réponses seront traitées de manière anonyme et confidentielle.

Si vous le souhaitez, vous pouvez vous faire assister de votre famille pour répondre aux questions qui vous seront posées.

Si la personne accepte mais n'est pas disponible immédiatement :

A quel moment seriez-vous disponible pour que l'on vous re-contacte ?

Date :

Heure :

1. La personne interrogée est :

- 1 La personne ayant eu besoin des services du CRRAL
2 L'appelant

2. Sexe du répondant au questionnaire

- 1 Masculin 2 Féminin

3. Sexe de la personne dont l'état de santé a nécessité l'appel du CRRAL (si différent du répondant)

- 1 Masculin 2 Féminin

4. Heure d'appel /__/_/

5. Jour d'appel

- 1 Jour de semaine 2 Samedi, dimanche, férié

Tout d'abord puis-je vous demander :

6. Votre âge ? /__/__/ ans

**7. L'âge de la personne dont l'état de santé a nécessité l'appel du CRRAL si différent du répondant:
/__/__/ ans**

8. Votre code postal de résidence ? /__/__/__/__/

9. Votre activité professionnelle? (Une seule réponse possible)

- 1 Agriculteur exploitant
2 Artisan, commerçant, chef d'entreprise
3 Cadre ou profession intellectuelle supérieure
4 Profession intermédiaire
5 Employé
6 Ouvrier
7 Retraité
8 Sans activité professionnelle
9 Autre, précisez :

10. Si vous exercez une activité professionnelle, est-ce à :

- 1 temps plein 2 temps partiel /__/__/ %

11. Votre régime de protection sociale ? (Une seule réponse possible)

- 1 Régime général seul
2 Régime général et Mutuelle
3 Sections Locales Mutualistes
4 CMU

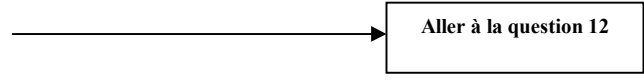
- 5 MSA (Mutuelle Sociale Agricole)
- 6 AMPI (Assurance Maladie Professionnels Indépendants)
- 7 Autres, précision.....

12. Avez-vous un médecin généraliste que vous consultez régulièrement ?

- 1 Oui 2 Non

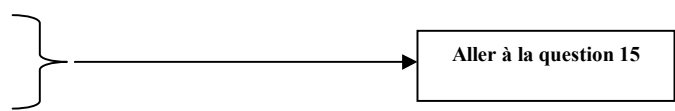
13. Il y a quelques semaines, vous avez appelé le CRRAL (ou une personne de votre entourage s'en est chargée pour vous).

1 Directement (33 33)

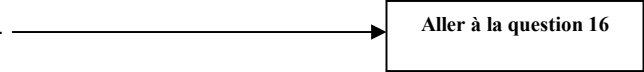


2 Par l'intermédiaire de votre médecin habituel

3 Par l'intermédiaire du médecin de garde



4 Autre, en clair.....



14. Comment avez-vous eu connaissance de ce numéro de téléphone?

- 1 Par une affiche d'information
- 2 Par une plaquette
- 3 Par la presse quotidienne
- 4 Autre, en clair.....

15. Pour quelle(s) raison(s) votre entourage ou vous-même avez-vous choisi d'appeler le CRRAL plutôt que le médecin de garde ?

- 1 Vous ne connaissiez pas le numéro du médecin de garde
- 2 Vous n'avez pas pensé à appeler le médecin de garde
- 3 Vous avez appliqué les recommandations de la campagne de communication des mois de juin/juillet
- 4 Autre, précisez

16. Pour quelle(s) raison(s) votre entourage ou vous-même n'avez-vous pas contacté votre médecin habituel ?

- 1 Votre médecin habituel était absent à l'heure de votre demande de soins
- 2 Votre médecin habituel vous avez déjà conseillé d'appeler le CRRAL en dehors des heures d'ouverture du cabinet médical
- 3 Vous n'avez pas pensé à l'appeler
- 4 Vous avez appliqué les recommandations de la campagne de communication des mois de juin/juillet
- 5 Autre, précisez

—————→ Aller à la question 17

17. Plus précisément :

- 1 Le répondeur de ce médecin vous a donné le numéro direct du CRRAL
- └───→ **Préciser ce numéro:**
- 1 le « 33 33 »
- 2 le « 22 44 »
- 2 Vous avez été transféré directement au CRRAL en appelant votre médecin
- 3 Vous avez joint ce médecin qui vous a demandé de contacter le CRRAL

Pour tous

18. Votre entourage ou vous-même, avez-vous été satisfait de l'accueil du premier professionnel qui a reçu votre appel au CRRAL ?

- 1 Très satisfait(e) 2 Satisfait(e) 3 Pas très satisfait(e) 4 Pas du tout satisfait(e) 5 Ne sait pas

19. Est-ce cette personne qui vous a donné la solution à votre problème ?

- 1 Oui 2 Non, j'ai parlé au médecin régulateur 3 Je ne sais pas

20. Quelle réponse le centre de régulation vous a-t-il délivré ?

1 Vous rendre à la consultation du médecin de garde

└───┬───> Préciser : 1 dans la MMG

2 à son cabinet

2 Attendre la visite du médecin de garde à votre domicile

3 Vous rendre par vos propres moyens à l'hôpital, la maternité, la clinique la plus proche

4 Vous adresser un moyen de transport (ambulance, pompiers) éventuellement médicalisé par le SMUR pour vous rendre à l'hôpital, la maternité, la clinique la plus proche

5 Un conseil médical vous a été donné par le médecin au téléphone (exemple :prendre un médicament déjà en votre possession, aller à la pharmacie chercher un médicament, consulter votre médecin habituel aux heures ouvrables...)

6 Un renseignement vous a été donné par le premier professionnel qui a réceptionné votre appel

7 Autres, précisez.....

21. Dans quels délais deviez-vous mettre en application cette décision ?

1 Dans les heures qui suivaient l'appel

2 Le lendemain

3 Le surlendemain ou plus tard

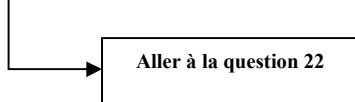
4 Le centre de régulation ne l'a pas précisé

5 Ne sait pas

22. La réponse donnée était-elle adaptée à vos attentes?

1 Oui

2 Non



23. Si non précisez pourquoi (lire toutes les propositions, 1 seule réponse possible):

- 1 Vous n'avez pas pu faire venir le médecin de garde en visite à votre domicile
- 1 Vous avez dû vous déplacer au cabinet du médecin de garde
- 2 Vous n'avez pas vu le médecin mais reçu un conseil médical par téléphone
- 3 Vous avez été adressé aux urgences
- 4 Autre, précisez.....

24. Qu'avez-vous fait après avoir contacté le CRRAL ?

- 1 J'ai fait ce que m'a dit le CRRAL dans les délais recommandés
 - 2 J'ai fait ce que m'a dit le CRRAL hors délais recommandés
 - 3 Je n'ai pas fait ce que m'a dit le CRRAL
 - 4 J'ai contacté un autre médecin pour répondre à ma demande
 - 5 J'ai rappelé le CRRAL une deuxième fois
 - 6 Autres, précisez.....
- Diagramme de flux :
- Les options 1 et 2 sont regroupées par une accolade et pointent vers une boîte : "Aller à la question 25".
- Les options 3 et 4 sont regroupées par une accolade et pointent vers une boîte : "Aller à la question 24".
- L'option 5 pointe vers une boîte : "Aller à la question 23".
- L'option 6 pointe vers une boîte : "Aller à la question 24".

25. Qu'avez-vous fait après avoir contacté le CRRAL une deuxième fois?

- 1 J'ai fait ce que m'a dit le CRRAL dans les délais recommandés
 - 2 J'ai fait ce que m'a dit le CRRAL hors délais recommandés
 - 3 Je n'ai pas fait ce que m'a dit le CRRAL
 - 4 J'ai contacté un autre médecin pour répondre à ma demande
- Diagramme de flux :
- Les options 1 et 2 sont regroupées par une accolade et pointent vers une boîte : "Aller à la question 25".
- Les options 3 et 4 sont regroupées par une accolade et pointent vers une boîte : "Aller à la question 24".

26. Pourquoi n'avez-vous pas appliqué la réponse qui vous a été proposée? (Plusieurs réponses possibles)

- 1 Vous l'avez jugé inadapté à votre état de santé
- 2 Vous aviez peur des délais d'attente
- 3 Les horaires ne vous convenaient pas
- 4 Vous étiez dans l'impossibilité de vous déplacer pour raison médicale

- 5 Vous étiez dans l'impossibilité de vous déplacer pour raison de transport
- 6 La réponse impliquait de vous rendre dans un lieu trop éloigné de votre domicile
- 7 La réponse était incompatible avec l'organisation de votre vie personnelle ou professionnelle
- 8 Vous n'avez pas eu confiance dans la réponse qui vous a été donnée
- 9 Autres, précisez.....

27. Globalement, avez-vous été satisfait de la façon dont votre situation a été prise en charge après votre appel au centre de régulation ?

- 1 Très satisfait(e) 2 Satisfait(e) 3 Pas très satisfait(e) 4 Pas du tout satisfait(e) 5 Ne sait pas

Avez-vous eu le sentiment d'avoir été :

28. Rassuré? 1 Oui 2 Non 3 Ne sait pas
29. Écouté ? 1 Oui 2 Non 3 Ne sait pas
30. Compris ? 1 Oui 2 Non 3 Ne sait pas
31. Associé à la décision prise ? 1 Oui 2 Non 3 Ne sait pas

32. La régulation médicale libérale a été créée pour apprécier par téléphone la nécessité de déclencher une consultation médicale aux heures où votre médecin habituel n'est pas à son cabinet. Pensez-vous avoir été suffisamment informé(e) de cette nouveauté ?

- 1 Oui 2 Non

33. En dehors de la situation vécue, le « principe » d'exposer votre problème par téléphone et éventuellement d'obtenir la solution par le conseil téléphonique vous convient-il ?

- 1 Oui 2 Non

34. Avez-vous un commentaire à ajouter ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

35. Si vous avez répondu "non" à une des question(s) N°26 à 29, pouvez-vous préciser votre réponse ("pourquoi")

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Merci de votre participation