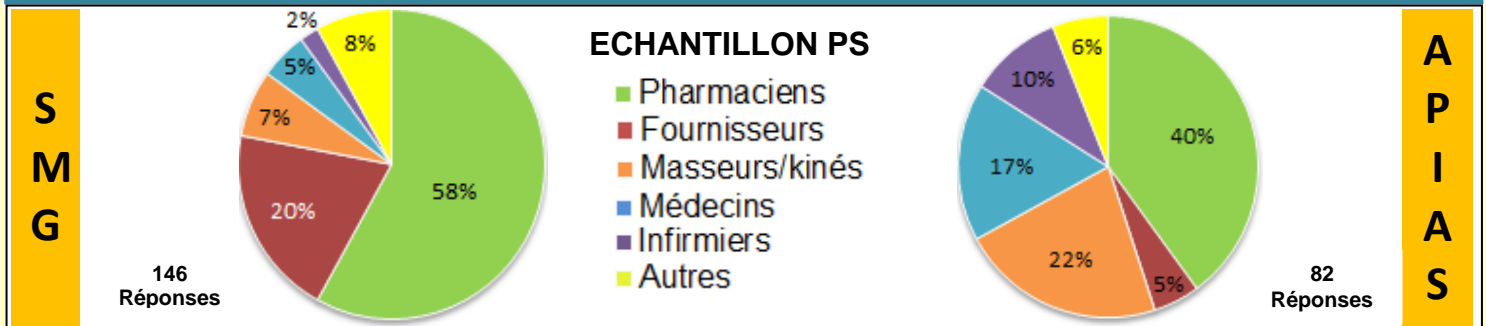


# ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES PROFESSIONNELS DE SANTE AU SEIN DU DEPARTEMENT SOINS ET SUM DU BLESSE ET DU PENSIONNE

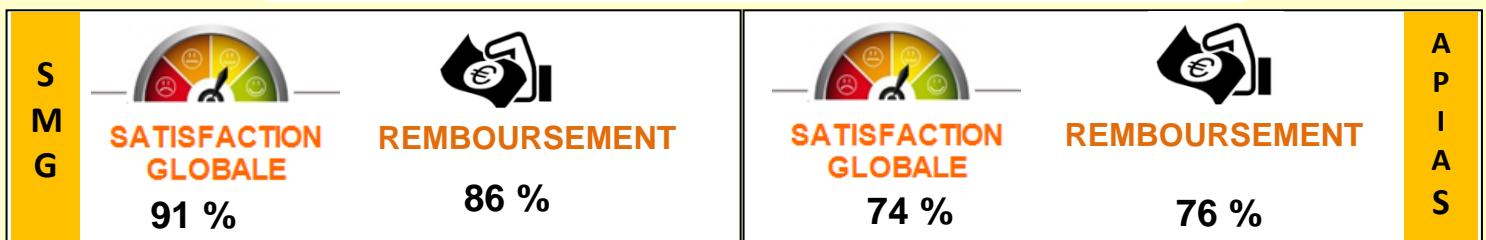
PERIODE RETENUE : Décembre 2016

METHODE : Mesurer le niveau de satisfaction sur la qualité des services rendus, analyser les canaux de contact et vérifier la notoriété des prestations offertes.

ECHANTILLON : L'enquête téléphonique a été réalisée au DSBP auprès de 146 PS pour les soins médicaux gratuits (SMG) et 82 PS pour les Accidents du travail (APIAS)



## NIVEAU DE SATISFACTION des PS



## MODE DE CONTACT PRIVILEGIE



En moyenne, un professionnel de santé contacte les services du DSBP par téléphone moins de 5 fois par an (SMG 86% - APIAS 74%).



## AXES D'AMELIORATION



83% des PS ne consultent pas le site internet, plus de 34% par méconnaissance.

- Intensifier les campagnes de communication afin de renforcer l'attractivité du site Internet



Les PS qui visitent le site sont satisfaits à plus de 86%.



Le service SESAM Vitale n'est pas suffisamment utilisé (SMG 84% - APIAS 62%) principalement par manque de connaissance du dispositif (SMG 24% - APIAS 70%).

- Intensifier les campagnes de communication afin de promouvoir la télétransmission