

## Permanence du PRS

### Questionnaire de satisfaction – réponses de 6 médecins

1. Est-ce que la mission particulière de la Permanence du PRS, à cheval entre la structure hospitalière et le communautaire vous a été clairement expliquée ?



3 Oui



3 Plus ou moins



0 Non

#### Commentaires :

- Suite à de nombreux changements organisationnels ces dernières années, nous avons pu mettre en place pour les nouveaux médecins des journées d'accueil ainsi que des documents avec toutes les informations nécessaires, ce qui n'était pas en vigueur lors de mon arrivée aux permanences
- On m'a informé que le but était de pouvoir décharger les urgences des degrés 4 voire 3, d'assurer des courts suivis post hospitalisation pour les patients sans MT et également de faire des prises en charge globales incluant les aspects psycho-sociaux dans le but de diminuer le risque de nouvelles consultations en urgences. De plus, les mandats externes ont une visée communautaire nécessitant également une PEC globale et multidisciplinaire.
- Modifications progressives selon les besoins et les nouvelles missions de la Permanence.

2. Est-ce que vous estimez porter cette mission dans votre pratique et dans vos contacts avec les patients ?



5 Oui



1 Plus ou moins



0 Non

#### Commentaires :

- Oui, mais difficulté d'interactions avec les urgences

3. Comment estimez-vous l'organisation du travail à la Permanence du PRS ?



3 Très bonne

 3 Satisfaisante

 0 Insatisfaisante

**Commentaires :**

- Mauvaise gestion des agendas et des durées de consultations, manque de box, pas de gouvernance ni de retour sur le travail effectué, absence de secrétariat, tâches administratives parfois conséquentes avec difficultés à récupérer des documents concernant les examens complémentaires des patients (fin de phrase à vérifier).
- Possibilité de flexibilité lors des suivis planifiés mais difficultés certains jours avec les urgences planifiées.

4. Êtes-vous satisfait de vos conditions de travail ?

 4 Très satisfait

 2 Moyennement satisfait

 0 Insatisfait


**Commentaires :**

- Ca dépend des jours et des périodes surtout en lien avec les poolistes et les situations nécessitant plus de ressources (suivis complexes, réfugiés, barrière de langue)
- Satisfaction concernant les horaires de travail hormis une pause non payée où les ASSC doivent répondre aux appels téléphoniques. Manque de locaux avec utilisation d'un « cagibi » où se trouve le matériel en guise de bureau (sans fenêtre). Retard dans les consultations en raison d'utilisation du box pour des soins, perfusions, surveillance, attente d'avis...

5. Estimez-vous que le binôme médecin/ASSC est adéquat dans une telle permanence ?

 5 Oui

 1 Plus ou moins

 0 Non

**Commentaires :**

- Il est vital !
- L'ASSC a peu de formation de secrétariat et d'organisation d'agendas + répondre aux téléphones, ce qui représente une part important de l'activité au sein de la permanence

6. Etes-vous satisfait de cette collaboration en binôme avec les ASSC ?



5 Très satisfait



1 Moyennement satisfait



0 Insatisfait

**Commentaires :**

- ASSC qui ont su s'adapter à des rôles parfois différents de leur quotidien professionnel. Néanmoins, les horaires ne semblent pas toujours adéquats et leur mission pour les garder au PRS parfois mal définies. Ils ont uniquement de l'administratif à faire pour les médecins de ville. Il me semble qu'il serait plus judicieux d'intégrer cette consultation au sein des urgences et ainsi de favoriser également les liens entre les médecins installés et les MA.
- Très satisfait avec les ASSC fixes, moyennement avec les poolistes
- Quand nous avons à faire à des poolistes qui ne connaissent pas la permanence et son fonctionnement, c'est très compliqué !

7. Etes-vous satisfait de la collaboration interne à la Permanence avec les médecins de garde ?



3 Très satisfait



2 Moyennement satisfait



1 ~~(Insatisfait)~~ il n'y a pas de collaboration

**Commentaires :**

- Pas beaucoup d'interactions et d'échanges
- Pour ma part peu de contact avec les médecins de garde, donc je ne saurais donner un avis franc

8. Etes-vous satisfait de la collaboration avec le service des urgences ?



2 Très satisfait



3 Moyennement satisfait



0 Insatisfait

**Commentaires :**

- Une personne n'a pas coché mais a mis un ? dans la marge
- Quelques incompréhensions avec certains membres des urgences qui connaissent pas notre mission et notre manière de fonctionner (consultation plus longues car nos prises en charge sont plus globales qu'aux urgences) : pour ma part ces incompréhensions sont de plus en plus rares.
- Ca dépend des jours et des équipes, mais des améliorations ont déjà été faites
- Ils ne comprennent pas nos mandats et ça génère des tensions
- Impression qu'il existe une incompréhension de la mission de la permanence.

9. Globalement, comment estimez-vous la satisfaction des patients à la Permanence ?



5 Très satisfaits



1 Moyennement satisfaits



0 Insatisfaits

**Commentaires :**

- Dans la majorité des cas, les patients semblent satisfaits d'avoir eu une PEC globale et d'avoir été entendus et écoutés ! Les délais d'attente pour les installer pour une prise de sang ou une consultation semblent être problématiques pour eux
- Bons retours des patients en général