



Questionnaire à destination de la population et des acteurs de soins du territoire du GHT de la Nièvre



## RESTITUTION DES RESULTATS

Lundi 30 juin 2025 – 10h à 12h

# Ordre du jour

1. Introduction
2. Présentation de la méthodologie
3. Caractéristiques des répondants
4. Perception des établissements du GHT
5. Vision des établissements du GHT à l'avenir
6. Image et valeurs du GHT
7. Qualité de l'accueil des patients et des soins
8. Conclusion
9. Questions / réponses



# 01

## Introduction

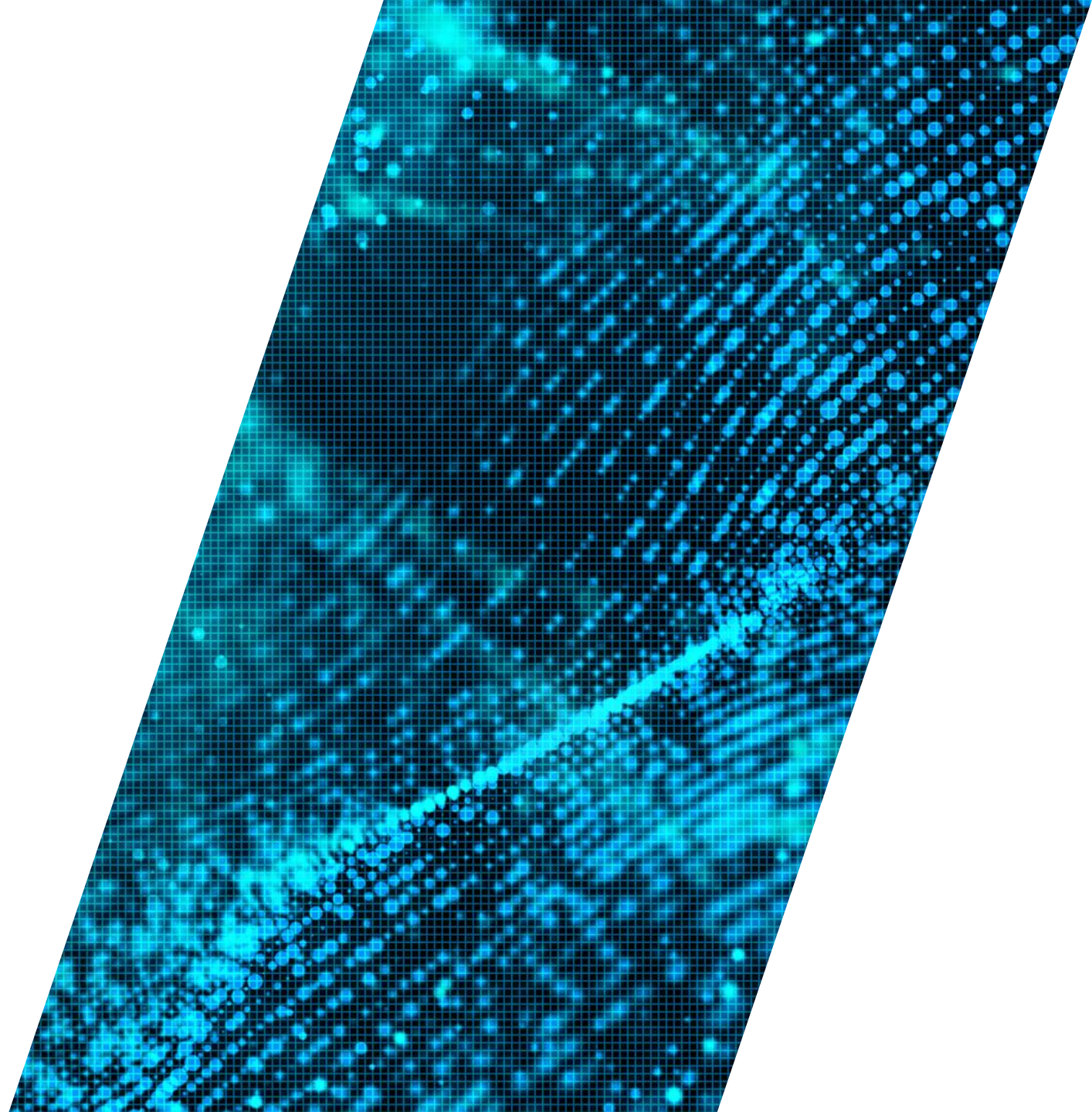
**Florent Foucard**

*Directeur du Centre hospitalier de l'agglomération  
de Nevers (Chan) et du Groupement hospitalier de  
territoire (GHT) de la Nièvre*



# 02

## Présentation de la méthodologie



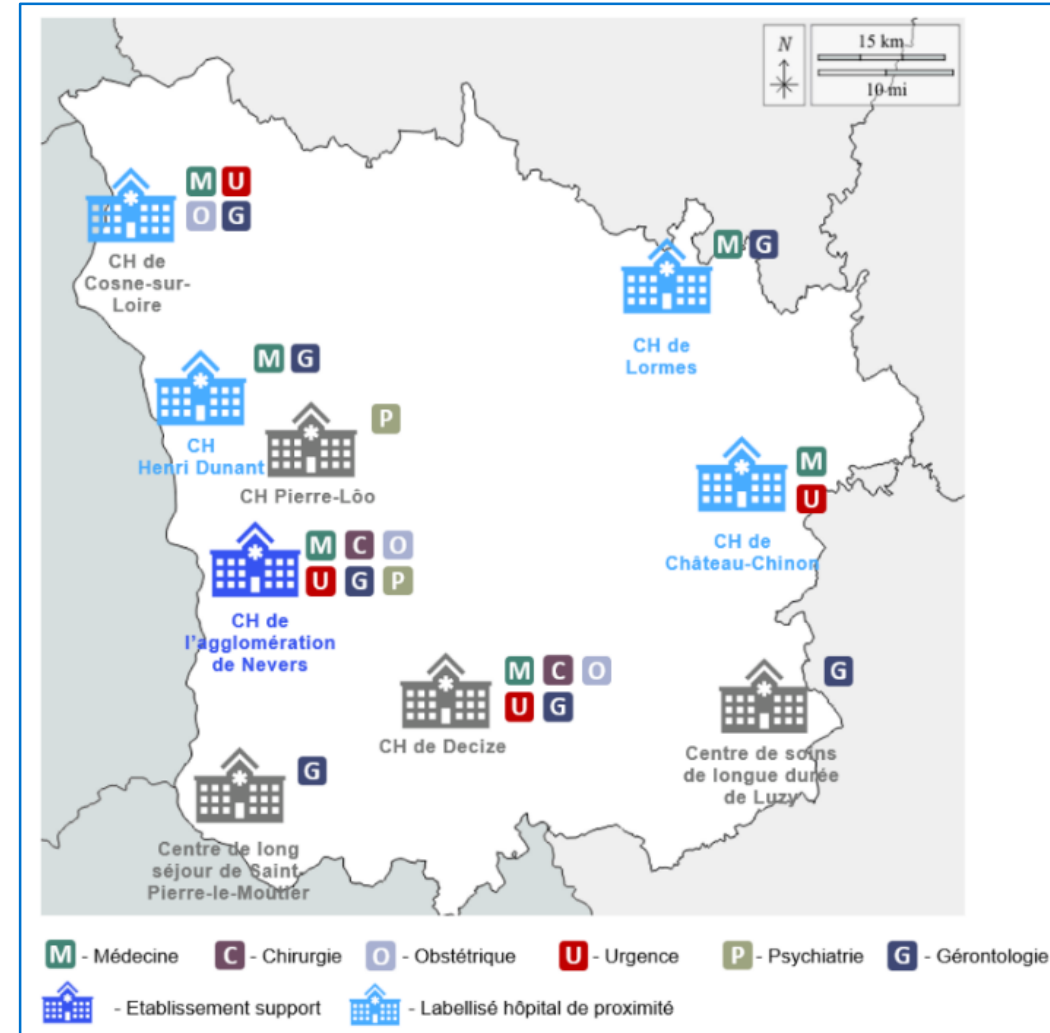
# Présentation du GHT

Les groupements hospitaliers de territoires (GHT), dispositif prévu par la loi de santé 2016, sont un nouveau mode de coopération entre les établissements publics de santé à l'échelle d'un territoire. La coopération autour d'un projet médical partagé doit permettre aux établissements de santé de soigner mieux et à moindre coût.

Le GHT de la Nièvre est composé de **9 établissements** de santé publics :

- Le Centre Hospitalier de l'Agglomération de Nevers
- Le Centre Hospitalier de Decize
- Le Centre Hospitalier Spécialisé Pierre-Lôo à la Charité-sur-Loire
- Le Centre Hospitalier de Cosne-sur-Loire
- Le Centre Hospitalier Henri Dunant à la Charité-sur-Loire
- Le Centre Hospitalier de Château-Chinon
- Le Centre Hospitalier de Lormes
- Le Centre de soins de Longue durée de Luzy
- Le Centre de long séjour de Saint-Pierre-le-Moûtier

**L'établissement support est le Centre Hospitalier de l'Agglomération de Nevers.**



# Contexte et Objectifs

Au lendemain de l'actualisation du projet médico-soignant partagé du **GHT de la Nièvre**, les 9 établissements membres réfléchissent actuellement à leur **projet d'établissement** respectif et leur transversalité.

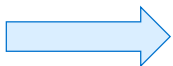
Il est essentiel d'associer les **usagers, les professionnels de ville et les partenaires du territoire** à cette réflexion, afin de construire collectivement une **offre de santé de qualité**, adaptée aux besoins de chacun et inscrite dans une logique de **proximité, d'accessibilité et de coopération**.



## Objectifs

Ce questionnaire a été conçu afin de :

- Évaluer la perception générale de l'organisation, l'offre de soins et la place des établissements hospitaliers dans la vie locale
- Identifier les forces et faiblesses des établissements du GHT.
- Recueillir les attentes et priorités des différentes parties prenantes pour orienter les stratégies d'amélioration.



**Les réponses recueillies ont fait l'objet d'une analyse afin d'élaborer le présent rapport.**

# Méthodologie



## Public cible et durée

L'enquête s'adresse aux :

- **Patients et usagers** ayant bénéficié d'une prise en charge dans les établissements du GHT.
- **Aidants** accompagnant un proche dans son parcours de soins.
- **Professionnels de santé** exerçant sur l'ensemble du territoire.

La collecte des données s'est déroulée du **14 avril 2025** au **23 mai 2025**



## Distinction des publics

Les questions étaient destinées à des publics spécifiques. Une légende en haut de chaque slide permet d'identifier à qui s'adressait chaque question.

Bénéficiaires de soins uniquement

Professionnels  
de santé

Bénéficiaires  
de soins

Professionnels de santé uniquement

Professionnels  
de santé

Bénéficiaires  
de soins

Les deux

Professionnels  
de santé

Bénéficiaires  
de soins

# Méthodologie



## Types de questions et méthode d'analyse

### Réponses fermées

- **Choix unique** : Une seule option sélectionnable.  
**Analyse** : Calcul de fréquences et de pourcentages pour dégager des tendances générales.
- **Choix multiple** : Plusieurs options possibles.  
**Analyse** : Étude de la fréquence et de la distribution des choix

### Réponses ouvertes

- **Texte libre** : Réponse rédigée par le participant.  
**Analyse** : Regroupement des réponses par thématiques et identification des idées récurrentes.

### Classement des réponses (priorisation des choix)

- **Classement des préférences** : Répondants ordonnent des éléments selon leur importance.  
**Analyse** : Chaque réponse classée reçoit un score : **1 point pour le dernier choix**, puis **+1 point à chaque rang supérieur**. Les éléments sont ensuite ordonnés en fonction du total des points obtenus.

*Certaines questions n'étaient posées qu'en fonction des réponses à de précédentes questions. Une question posée attendait obligatoirement une réponse.*

Le type de question sera précisé sur chaque diapositive sous la forme suivante :

Choix unique

# Méthodologie



## Limites et représentativité

L'analyse des données du présente plusieurs limites :

- L'échantillon peut ne pas être pleinement représentatif de l'ensemble du public cible. Certains profils (catégories socio-professionnelles, sexe, âge, etc...) peuvent être sur ou sous représentés.
- Des biais de sélection sont possibles, liés à la participation volontaire.
- L'analyse des données est réalisée à l'échelle du **groupement**, et non par établissement, pour deux raisons principales :
  - **Nombre de réponses insuffisant** : Dans certains cas, le nombre de réponses par établissement est trop faible pour permettre une analyse pertinente.
  - **Absence de distinction par établissement** : Une même réponse peut concerner plusieurs établissements sans préciser un avis spécifique pour chacun.

# 03

## Caractéristiques des répondants

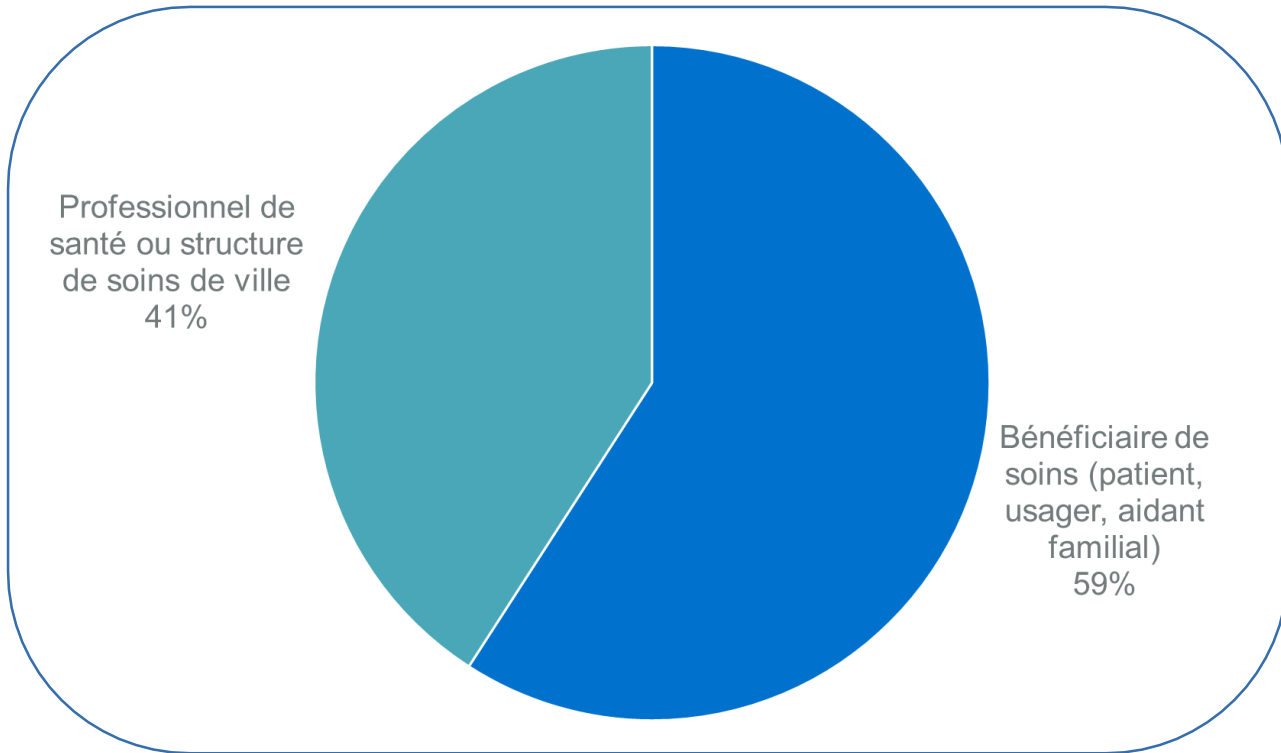


# Profil des répondants

Professionnels  
de santé

Bénéficiaires  
de soins

Choix unique



## Réponses collectées



274

Sur les 274 répondants :

- 112 sont des professionnels de santé
- 162 sont des bénéficiaires de soins

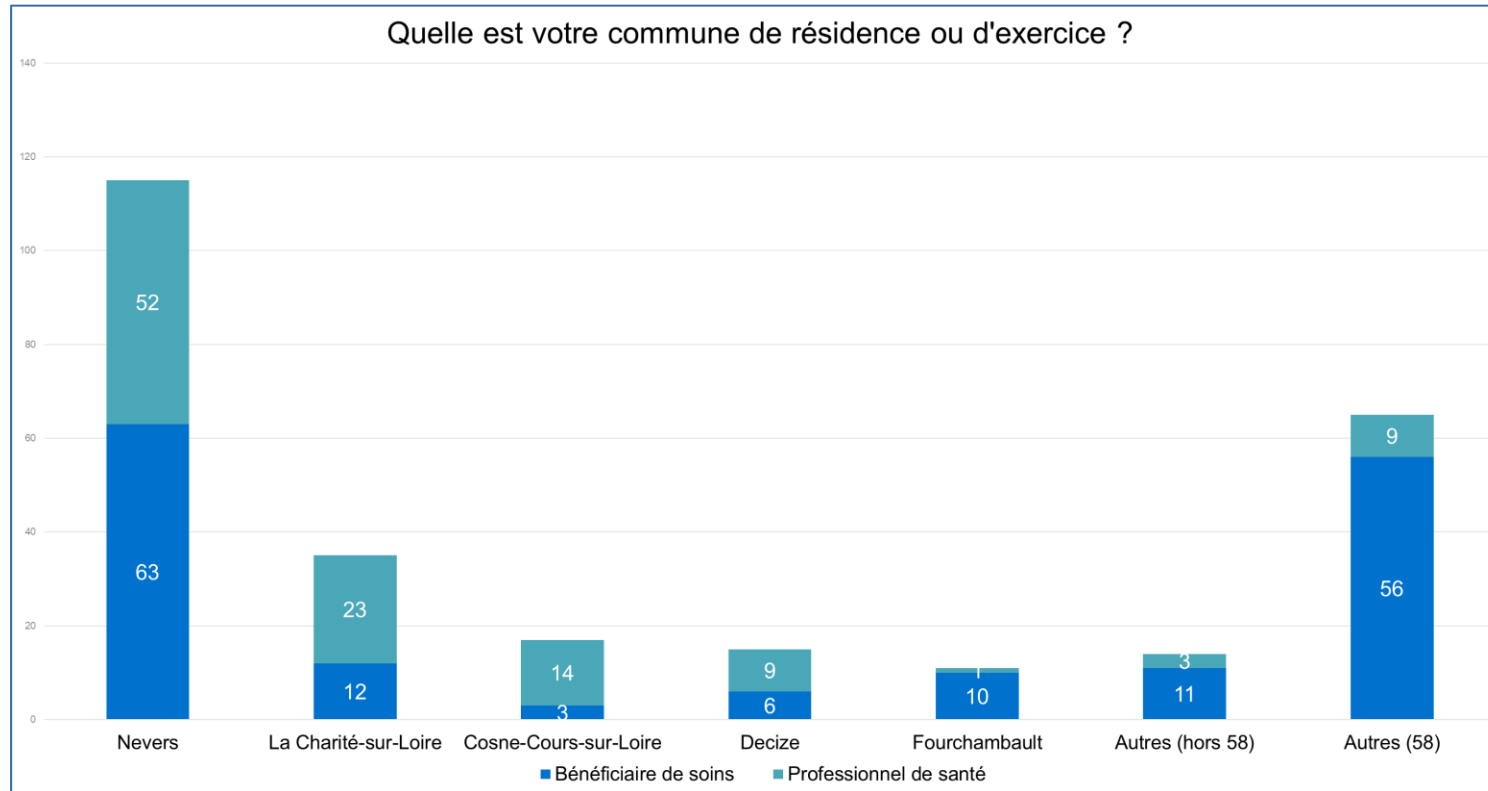
Les avis des deux profils sont ainsi représentés de manière significative.

# Lieu de résidence ou d'exercice des répondants

Professionnels  
de santé

Bénéficiaires  
de soins

Texte libre  
(code postal)



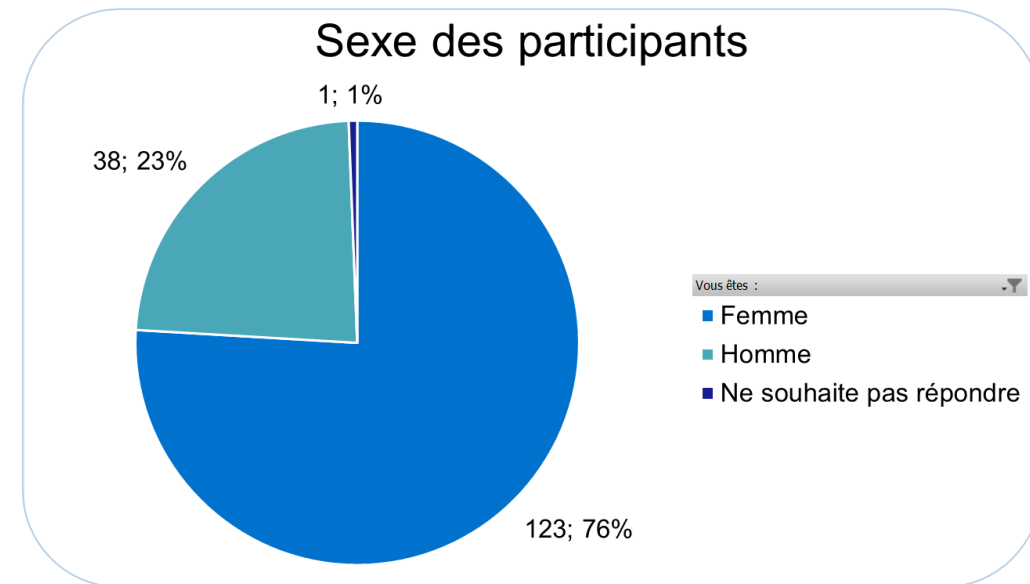
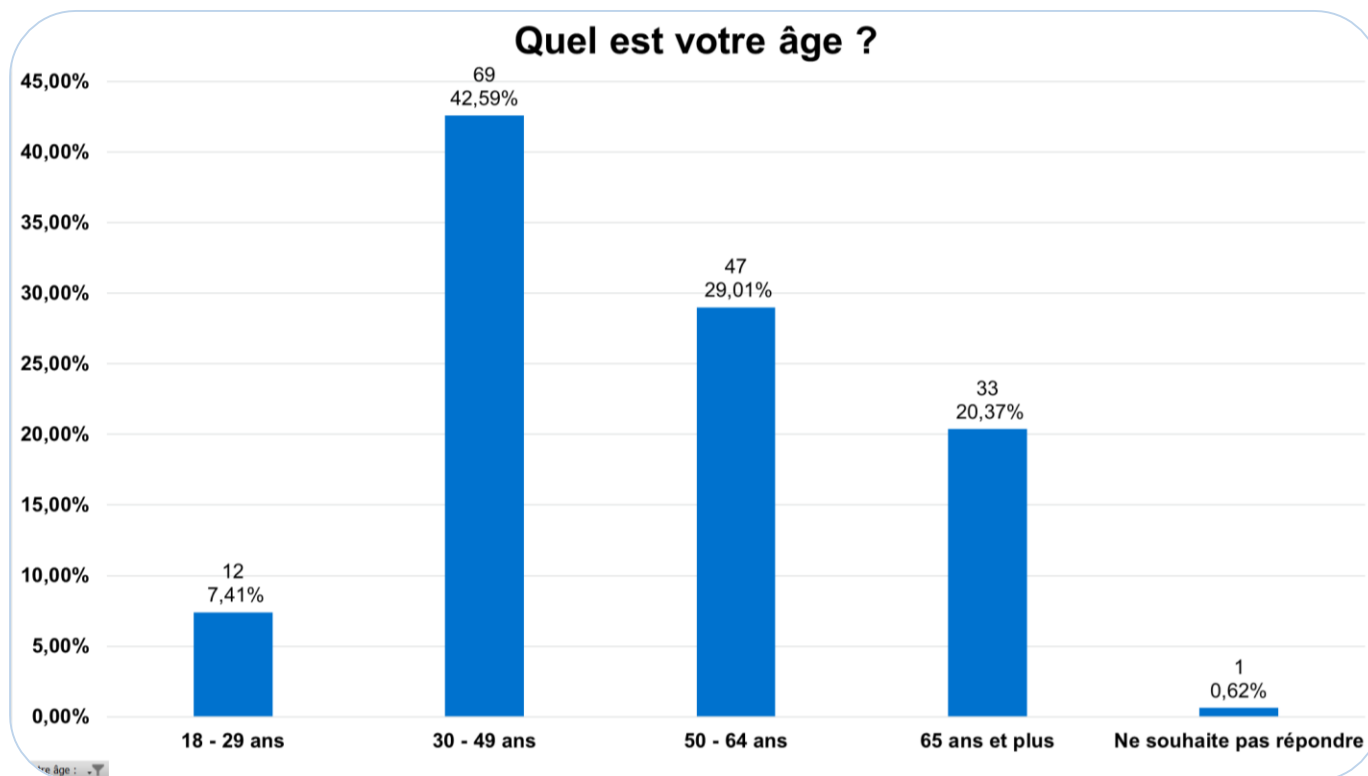
- La majorité des répondants vivent à **Nevers**, (**63 bénéficiaires et 52 professionnels de santé**).
- **La Charité-sur-Loire** suit avec **12 bénéficiaires et 23 professionnels**.
- **Cosne-Cours-sur-Loire** compte **3 bénéficiaires pour 14 professionnels**.
- À **Decize et Fourchambault**, on trouve respectivement **6 et 10 bénéficiaires**, accompagnés de **9 et 1 professionnels**.
- Enfin, la catégorie "**Autres**" distingue les zones hors du département 58 et celles qui y appartiennent : **11 bénéficiaires pour 3 professionnels** hors 58, contre **56 bénéficiaires et 9 professionnels** dans le département.

# Âge et sexe des répondants

Professionnels  
de santé

Bénéficiaires  
de soins

Choix unique



- Une grande partie des répondants (42,59%) sont âgés de 30 à 49 ans. 29,01% des répondants ont entre 50 et 64 ans et 20,37% ont plus de 65 ans.  
**Les jeunes de moins de 29 ans sont sous représentés** dans les réponses (7,41%)

- La **proportion de femme dans les répondants au questionnaire est très importante** : plus de 75%.

# Situation professionnelle des répondants

Professionnels  
de santé

Bénéficiaires  
de soins

Choix unique



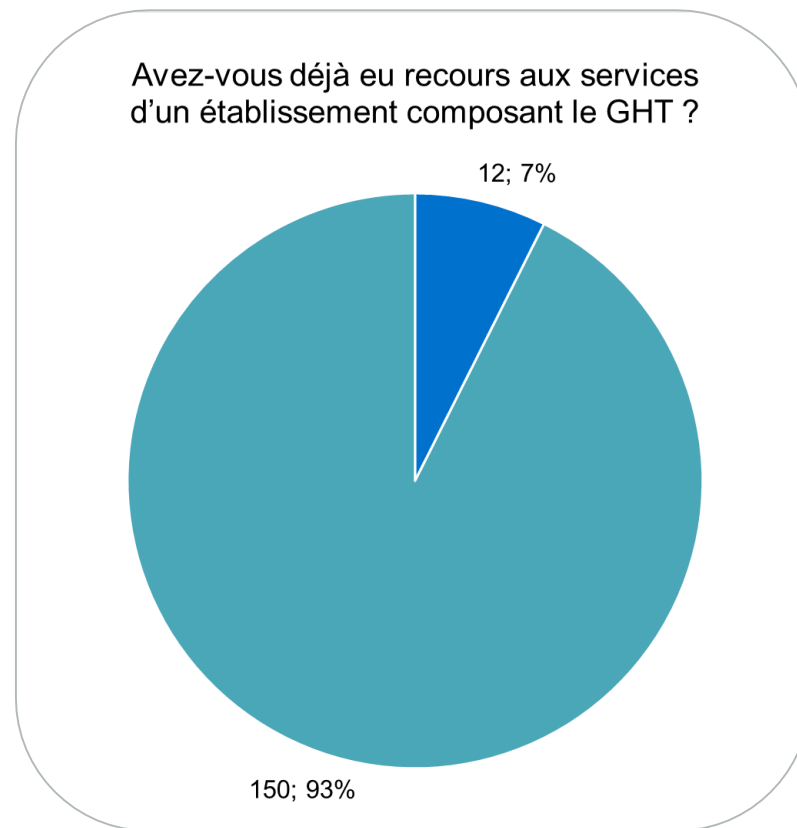
**Les cadres et professions intellectuelles supérieures ainsi que les employés sont les plus nombreux, avec 46 personnes chacun. Les retraités suivent avec 38 personnes. Les professions intermédiaires sont moins représentées (12 personnes). Les artisans, commerçants et chefs d'entreprise sont 6, tandis que 7 personnes sont sans activité professionnelle. 7 personnes ont choisi de ne pas répondre à la question.**

# Recours aux établissements du GHT

Professionnels  
de santé

Bénéficiaires  
de soins

Choix unique



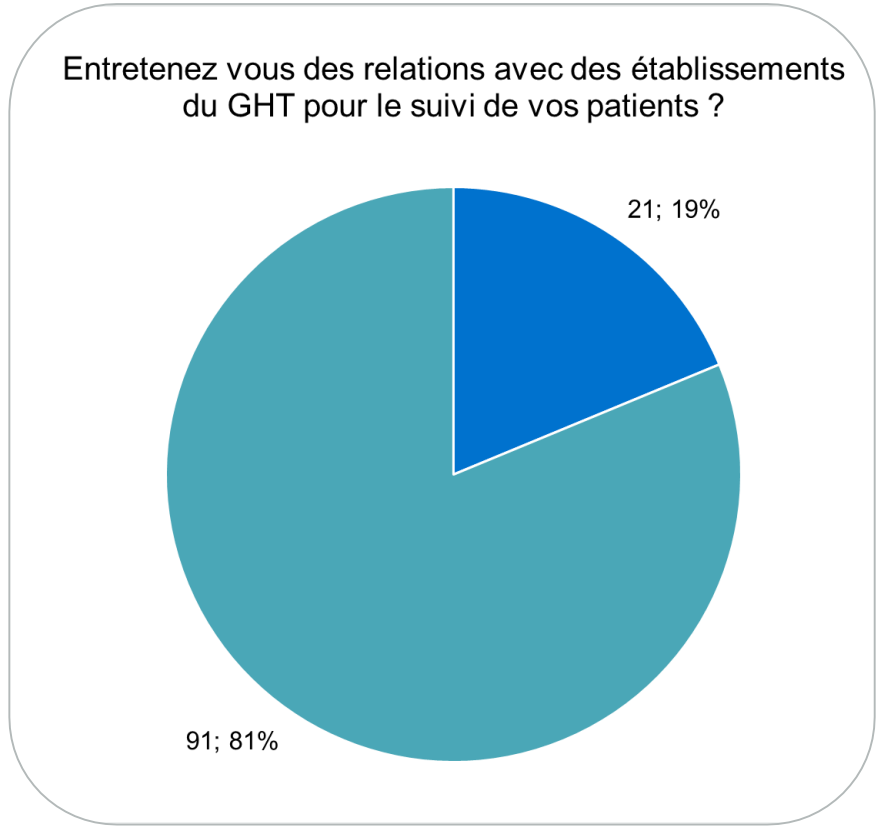
La grande majorité des répondants bénéficiaires de soins (93%) ont déjà eu recours à au moins un établissement du GHT.

# Collaboration avec les établissements du GHT

Professionnels  
de santé

Bénéficiaires  
de soins

Choix unique



Parmi les professionnels de santé de ville ayant répondu, 81% ont déjà entretenu des relations avec au moins un établissement du GHT pour le suivi de leurs patients.

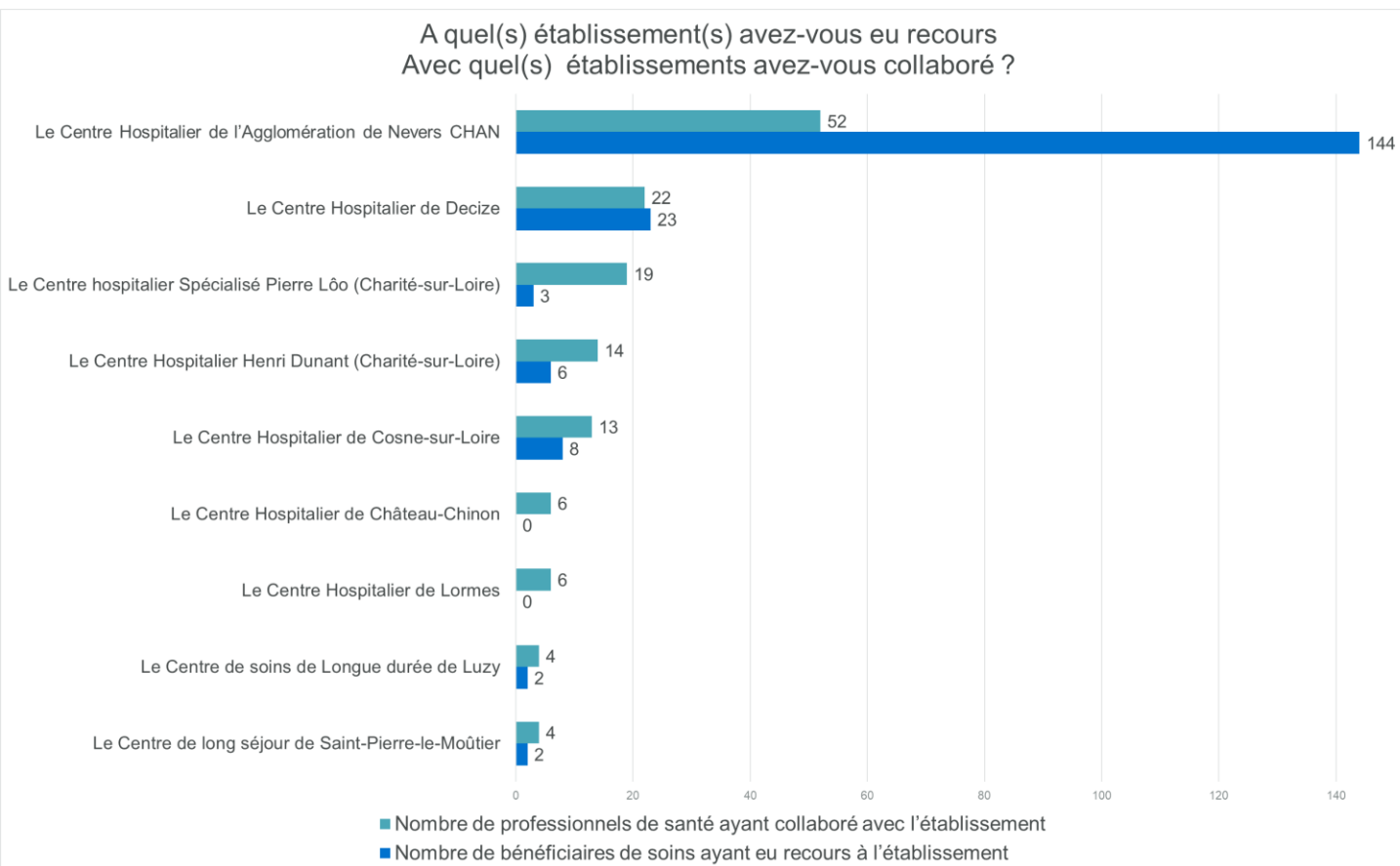
# Collaboration ou recours aux établissements du GHT

Professionnels  
de santé

Bénéficiaires  
de soins

Choix multiple

A quel(s) établissement(s) avez-vous eu recours  
Avec quel(s) établissements avez-vous collaboré ?



Les bénéficiaires de soins devaient indiquer les établissements auxquels ils avaient eu recours :

- **144 bénéficiaires ont eu recours au Centre Hospitalier de l'Agglomération de Nevers CHAN (88,8 % des répondants)**
- 23 bénéficiaires au Centre Hospitalier de Decize (14 % des répondants)
- 8 bénéficiaires ont eu recours au Centre Hospitalier de Cosne-sur-Loire (5 % des répondants)
- 6 au Centre Hospitalier Henri Dunant (Charité-sur-Loire)
- 3 bénéficiaires ont eu recours au Centre Hospitalier Spécialisé Pierre Lôo (Charité-sur-Loire)
- 2 bénéficiaires ont eu recours au Centre de long séjour de Saint-Pierre-le-Moûtier
- 2 bénéficiaires ont eu recours au Centre de soins de Longue durée de Luzy.
- Aucun bénéficiaire n'a eu recours au Centre Hospitalier de Lormes ni au Centre Hospitalier de Château-Chinon sur la période étudiée.

De même, les professionnels de santé devaient indiquer les établissements avec lesquels ils avaient collaboré :

- 52 professionnels de santé ont collaboré avec le Centre Hospitalier de l'Agglomération de Nevers CHAN (46 % des répondants)
- 22 avec le Centre Hospitalier de Decize (20 % des répondants)
- 19 professionnels de santé ont collaboré avec le Centre Hospitalier Spécialisé Pierre Lôo (Charité-sur-Loire). (17 % des répondants)
- 14 professionnels de santé ont collaboré avec le Centre Hospitalier Henri Dunant (Charité-sur-Loire) (12,5 % des répondants)
- 13 avec le Centre Hospitalier de Cosne-sur-Loire
- 6 avec le Centre Hospitalier de Lormes et le Centre Hospitalier de Château-Chinon.
- 4 professionnels de santé ont collaboré avec le Centre de long séjour de Saint-Pierre-le-Moûtier et le Centre de soins de Longue durée de Luzy

# 04

## Perception des établissements du GHT

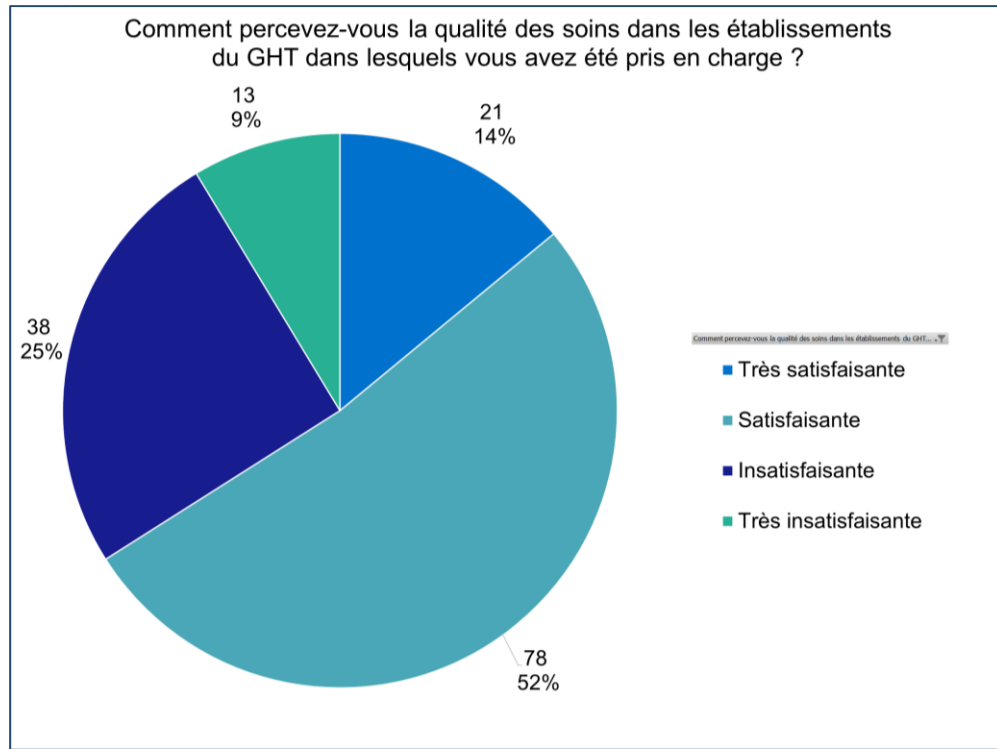


# Perception de la qualité des soins

Professionnels  
de santé

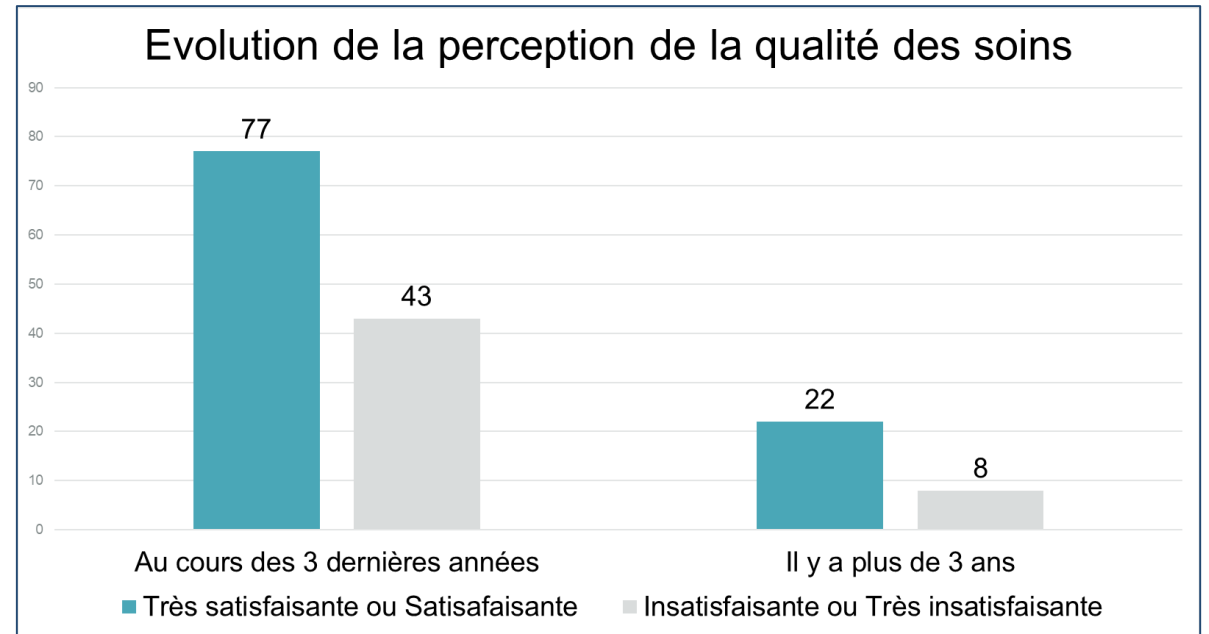
Bénéficiaires  
de soins

Choix unique



Une majorité des bénéficiaires de soins interrogés (52%) considère que la qualité des soins dans les établissements dans lesquels ils ont été pris en charge comme satisfaisante. Par ailleurs 14% d'entre eux considère la qualité des soins comme très satisfaisante.

Un bilan positif malgré plus d'un quart (25,33%) des bénéficiaires de soins qui la jugent insatisfaisante et 8,67% très insatisfaisante.



On peut noter que la perception **de la qualité des soins par les usagers ayant eu recours aux établissements dans les 3 dernières années est légèrement moins satisfaisante que celle des usagers y ayant eu recours il y a plus de 3 ans**. Les bonnes perceptions représentaient 73,3% du total pour les soins reçus il y a plus de 3 ans et 64,2% du total pour les soins reçus il y a moins de 3 ans

Il y aurait donc un enjeu à analyser plus finement les causes de l'évolution de la perception de la qualité des soins, cela peut également être dû à un biais issu de la temporalité.

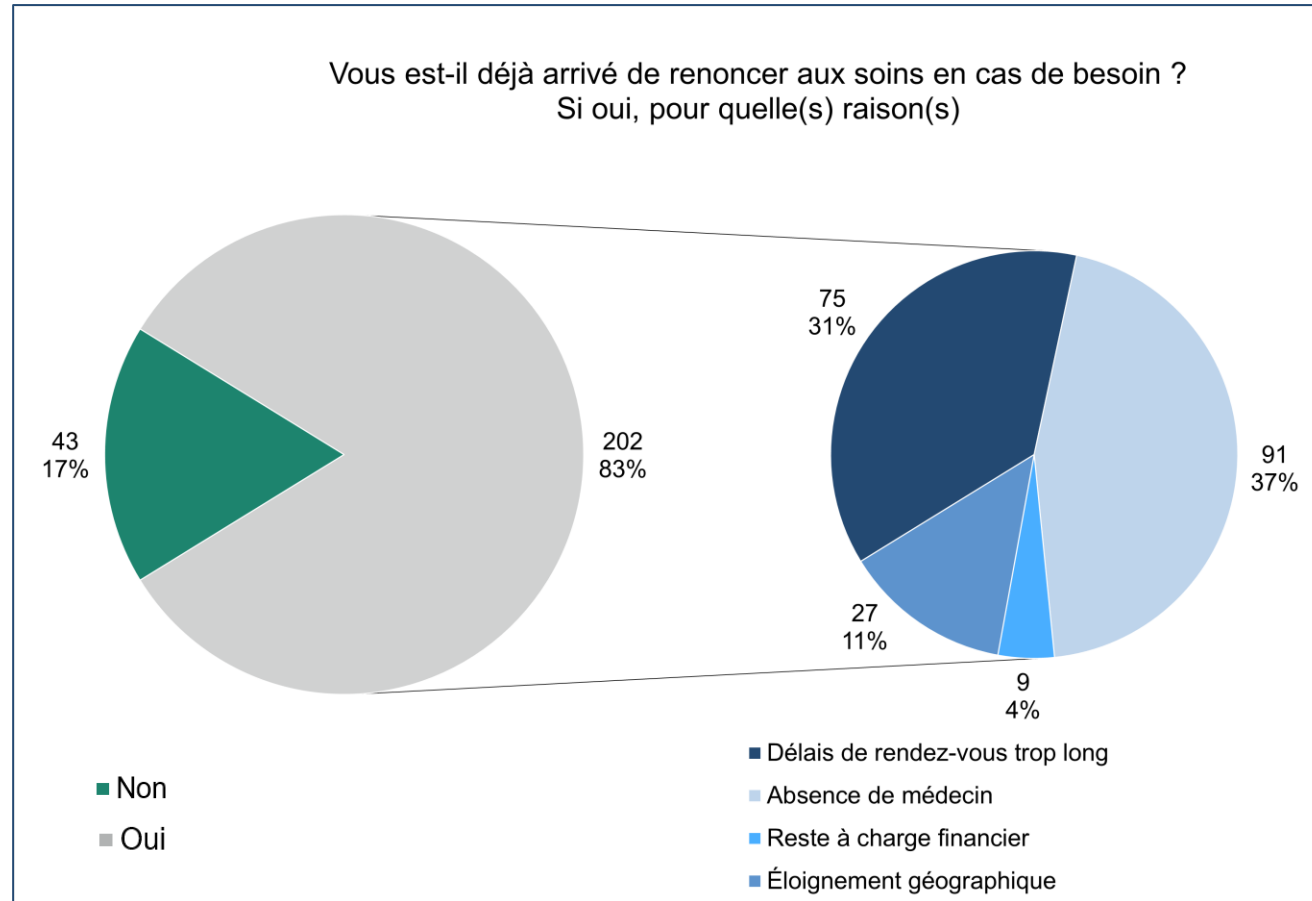
# Renoncement aux soins

Choix unique

Choix multiple

Professionnels  
de santé

Bénéficiaires  
de soins



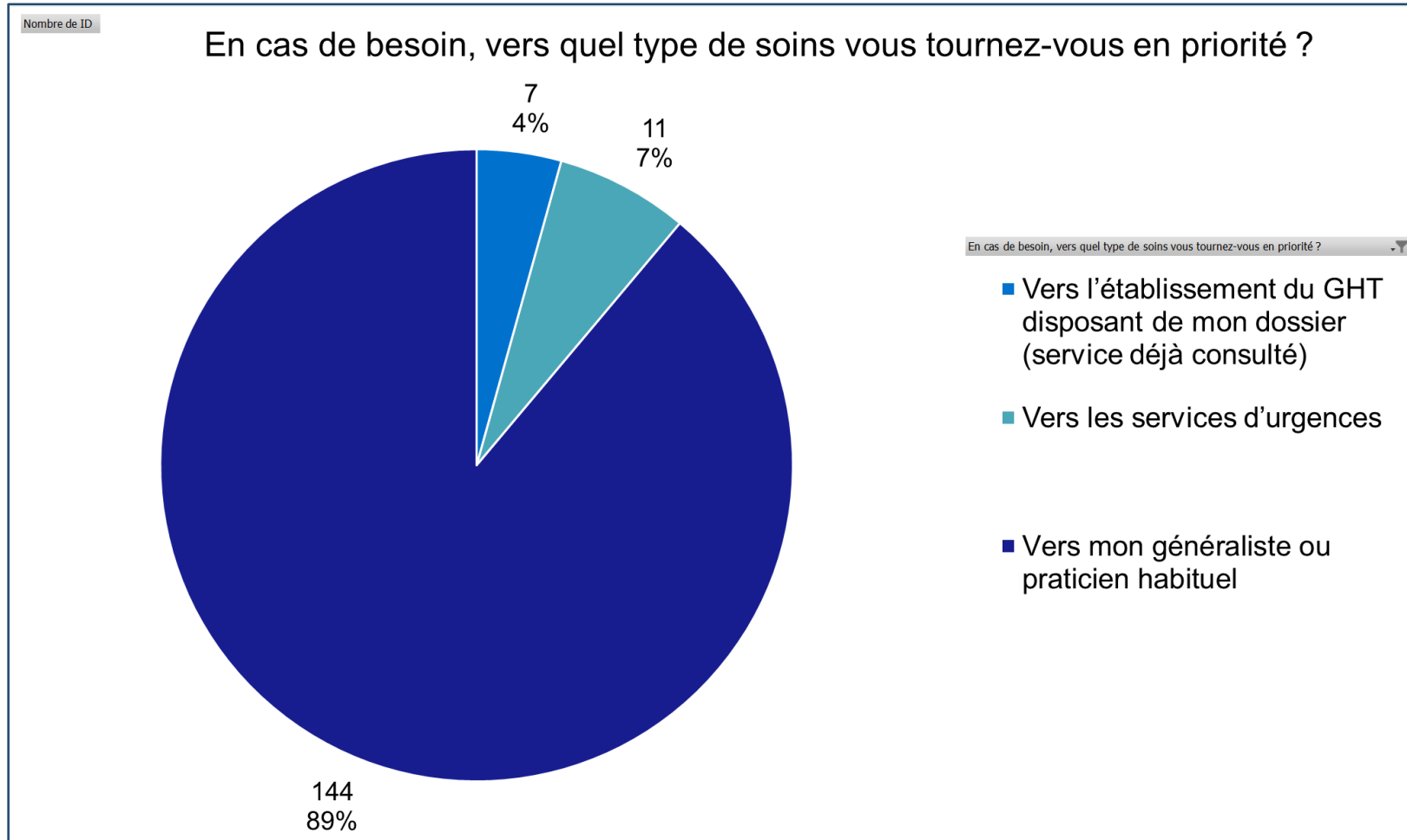
83% des répondants affirment avoir déjà renoncé aux soins en cas de besoin. Parmi les raisons proposées, il s'agit à 37% d'une absence de médecin, à 31% de délais de rendez-vous trop longs, à 11% d'un éloignement géographique et à 4% d'un reste à charge financier. On peut noter que 108 des 162 répondants mentionnent au moins 2 raisons ; 2 les mentionnent toutes et la plus grande combinaison mentionnée est « absence de médecin + délais de rendez-vous trop longs ».

# Types de soins privilégiés

Professionnels  
de santé

Bénéficiaires  
de soins

Choix unique



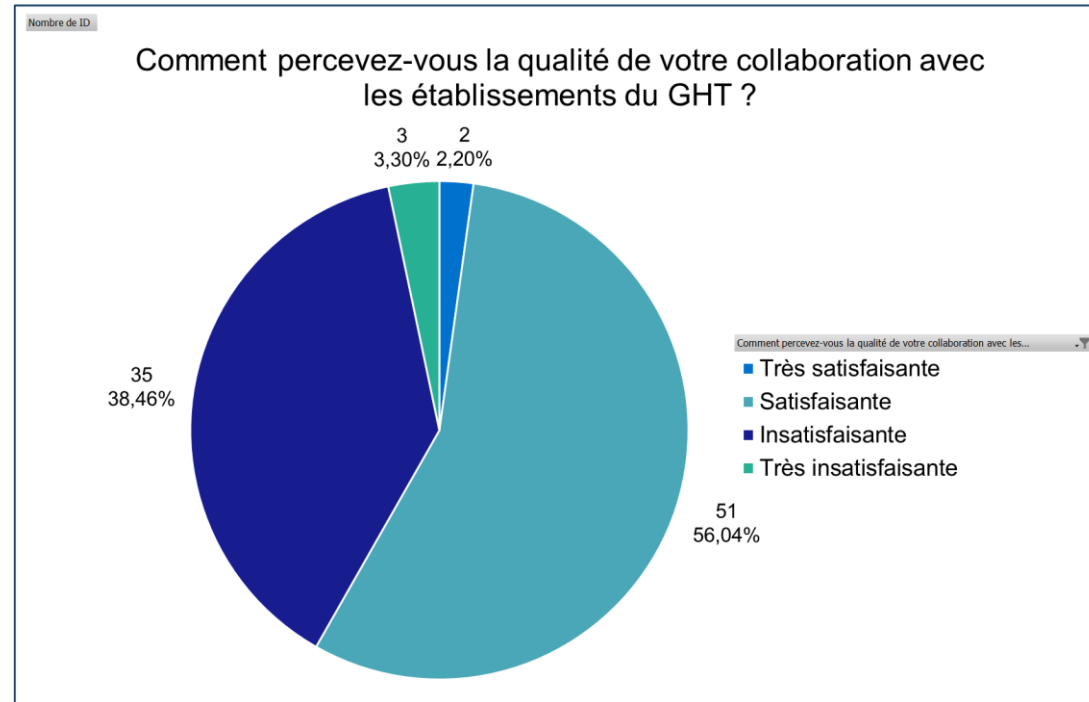
**La grande majorité des usagers (89%) se dirigent en priorité vers leur médecin généraliste.**  
Seulement 4% se dirigent vers l'établissement du GHT disposant de leur dossier et 7% vers les services d'urgence.

# Collaboration des professionnels avec les établissements du GHT

Professionnels  
de santé

Bénéficiaires  
de soins

Choix unique



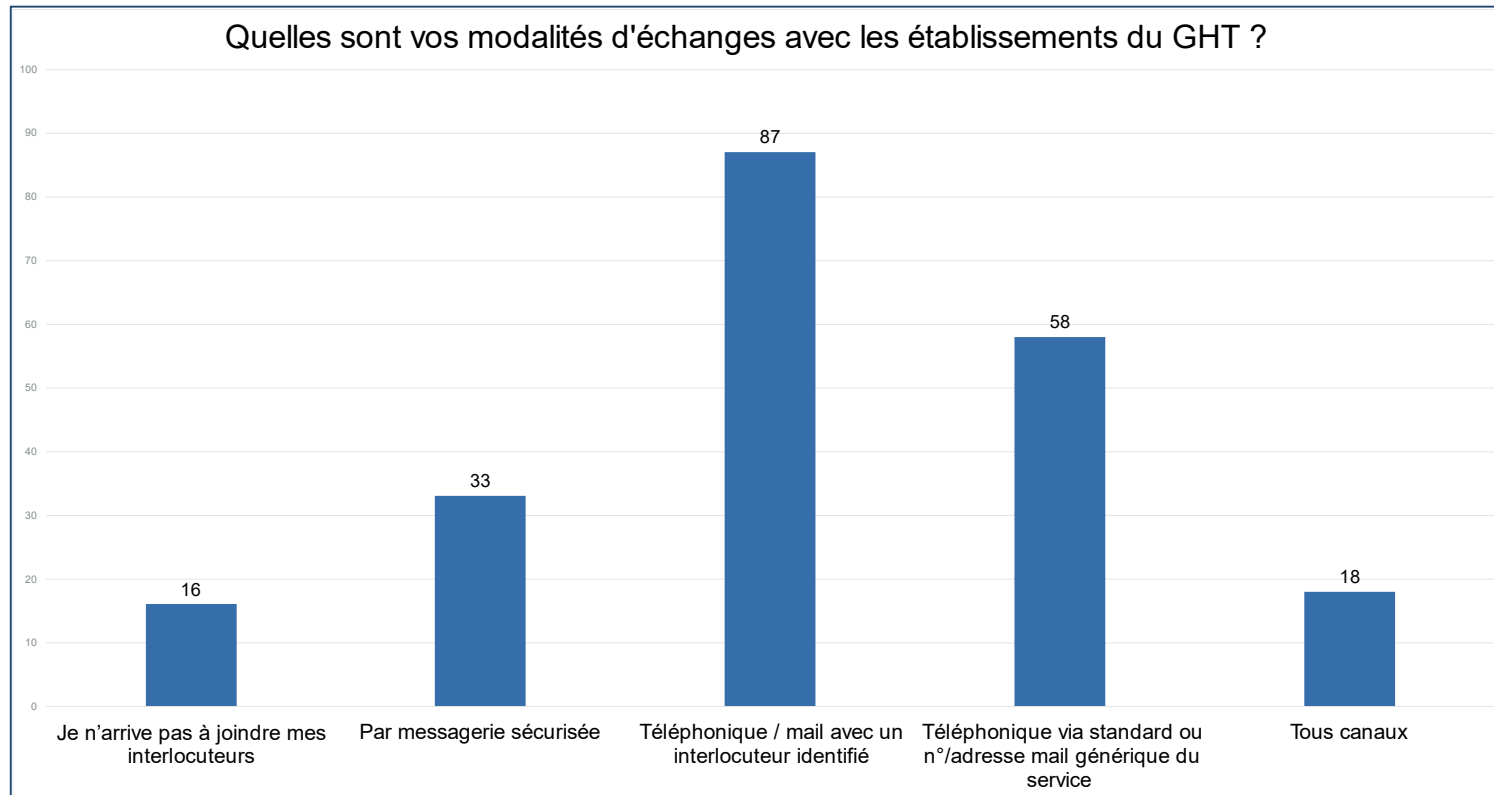
L'avis des professionnels de santé vis-à-vis de leur **collaboration avec les établissements du GHT** est **globalement positive** avec 56,04% la considérant satisfaisante et 2,2% très satisfaisante. Cependant , 38,46% la jugent insatisfaisante et 3,3% très insatisfaisante

# Modalités d'échange entre professionnels

Professionnels  
de santé

Bénéficiaires  
de soins

Choix multiple



Les données illustrent les différents modes de communication utilisés pour contacter des interlocuteurs et leur fréquence d'utilisation.

## Préférence pour les moyens classiques

- Il apparaît **que la méthode la plus courante est le contact téléphonique ou par mail avec un interlocuteur identifié**, représentant 87 occurrences (77,7% des répondants utilisent cette méthode) .
- **L'usage du standard téléphonique ou d'une adresse mail générique du service est également fréquent, avec 58 occurrences soit 52 % des répondants.**
- **La messagerie sécurisée est utilisée dans 33 cas soit 29 % des répondants.**

## Difficulté à joindre les interlocuteurs

- **16 répondants (soit 14,3%) mentionnent le fait de ne pas parvenir à joindre leurs interlocuteurs.**

Enfin, 18 répondants utilisent tous ces modes de communication.

# Points forts et axes d'amélioration du GHT

Professionnels  
de santé

Bénéficiaires  
de soins

Texte libre

Les personnes étaient interrogées dans 2 questions distinctes sur les points forts et les axes d'amélioration du GHT. Ils pouvaient citer, à chaque fois, jusque 3 points



**La proximité et l'accessibilité géographique** : de nombreux commentaires insistent sur l'importance d'avoir des structures médicales proches du domicile des patients.

**La qualité des soins et du personnel** : plusieurs points mettent en avant l'engagement des infirmiers, aides-soignants et médecins, ainsi que leur compétence, malgré parfois un manque de ressources.

**La diversité des services** : on retrouve des mentions de spécialités variées (cardiologie, gastroentérologie, néphrologie, maternité, urgences pédiatriques, soins palliatifs...).

**L'organisation territoriale** : avec un maillage territorial évoqué à plusieurs reprises et la complémentarité entre établissements.



**Manque de personnel médical et paramédical** : pénurie de médecins et soignants, absence de spécialistes (dermatologie, pneumologie, ORL...), surmenage des équipes.

**Accès aux soins et délais de prise en charge** : rendez-vous trop longs, urgences souvent saturées ou fermées, prise en charge parfois négligée, difficultés à obtenir un rendez-vous.

**Qualité des soins et relation patient-soignant** : manque d'écoute, d'empathie et de professionnalisme chez certains soignants, erreurs médicales et prescriptions inadaptées.

**Organisation et infrastructures** : état des locaux insuffisant, stationnement difficile, problèmes de signalétique et d'orientation dans les établissements.

**Coordination et communication** : manque d'informations sur les soins disponibles, mauvaise transmission des comptes rendus médicaux

## Clé de lecture :

L'item **qualité des soins et du personnel** apparaît à la fois dans les points forts et les axes d'amélioration car cette idée a été mentionnée de nombreuses fois dans les réponses aux deux questions mais par des répondants différents. Il s'agit d'un point sur lequel les avis divergent et doit donc rester un point d'attention.

# Points forts et axes d'amélioration du GHT

Professionnels  
de santé

Bénéficiaires  
de soins

Texte libre

Les personnes étaient interrogées dans 2 questions distinctes sur les points forts et les axes d'amélioration du GHT. Ils pouvaient citer, à chaque fois, jusque 3 points



**Offre de soins élargie et répartition territoriale** : présence de structures sur l'ensemble du territoire, accès facilité à certaines spécialités et coopération interprofessionnelle.

**Proximité et accessibilité** : prise en charge locale évitant des déplacements excessifs, consultation de spécialistes à l'échelle départementale.

**Collaboration entre établissements** : entraide entre structures, mutualisation des moyens médicaux et coordination des soins pour une meilleure prise en charge.

**Engagement des professionnels de santé** : personnel impliqué, approche humaine et solidaire malgré les contraintes.

**Infrastructure et équipements** : bâtiments en bon état, accès à un plateau technique performant, interventions facilitées grâce à des outils comme l'hélicoptère médicalisé.

**Organisation et communication** : gestion commune, direction coordonnée, standard téléphonique centralisé.



**Renforcement des effectifs médicaux et paramédicaux** :

- Recrutement massif de soignants et spécialistes (pneumologie, dermatologie...) et meilleure attractivité pour les étudiants en médecine afin de pérenniser les effectifs.
- Fidélisation et stabilisation des équipes pour une continuité des soins.

**Amélioration de la collaboration et de la communication** :

- Création d'un annuaire professionnel commun pour fluidifier les échanges.
- Meilleure circulation des informations inter-établissements via une plateforme sécurisée.
- Rencontres régulières entre professionnels pour renforcer les relations et le partage des bonnes pratiques.

**Optimisation du parcours patient et des prises en charge** :

- Dossier patient accessible avant admission pour une meilleure organisation.
- Priorité aux rendez-vous spécialisés pour les patients hospitalisés et en EHPAD.
- Meilleure coordination des soins pour éviter les ruptures dans le parcours médical.

**Modernisation et gestion des structures** :

- Mise à jour des outils informatiques.
- Harmonisation des pratiques dans les établissements du GHT

**Amélioration de la qualité des soins et du bien-être des patients** :

- Diminution des délais de rendez-vous et meilleure personnalisation des soins.
- Renforcement des infrastructures et des services essentiels (maternité, unités spécialisées).



## Perception de la qualité des soins

- Une **perception globalement positive de la qualité des soins** (52 %), avec une satisfaction très élevée pour 14 % des patients.

## Renoncement aux soins

- Un **renoncement aux soins fréquent** (83 %), principalement dû, selon les répondants, à l'absence de médecin (37 %) et à des délais de rendez-vous jugés trop longs (31 %).
- Une majorité de patients qui **privilégient leur médecin généraliste comme premier recours**.

## Collaboration des professionnels avec les établissements du GHT et modalités d'échange

- Une collaboration mitigée des professionnels de santé avec les établissements du GHT (56 % satisfaits, 38,5 % insatisfaits) : des modalités d'échange certes diversifiées mais une **difficulté à joindre les interlocuteurs et un faible usage des messageries sécurisées**.

## Points forts et axes d'amélioration

- Un **avis partagé sur les atouts des établissements** : proximité et accessibilité géographique, qualité et engagement du personnel, diversité de l'offre proposée, organisation territoriale.
- Des **points d'attention identifiés** : manque de personnel médical et paramédical, accès aux soins et délais de prise en charge, état des infrastructures, communication.

# Quelques préconisations



Améliorer l'**accessibilité des soins**, en favorisant le lien ville-hôpital et en développant une offre de soins de proximité (ex. travail en coordination / coopération avec les structures d'exercice coordonné et professionnels de santé libéraux, offre de consultations avancées)



Favoriser l'**usage des moyens de communication dédiés** pour l'échange entre professionnels (ex. annuaire commun, ligne directe, messagerie sécurisée)



Optimiser la **coordination des soins et la communication inter-établissements** (ex. harmonisation des pratiques au sein du GHT via la mise en place de protocoles communs)



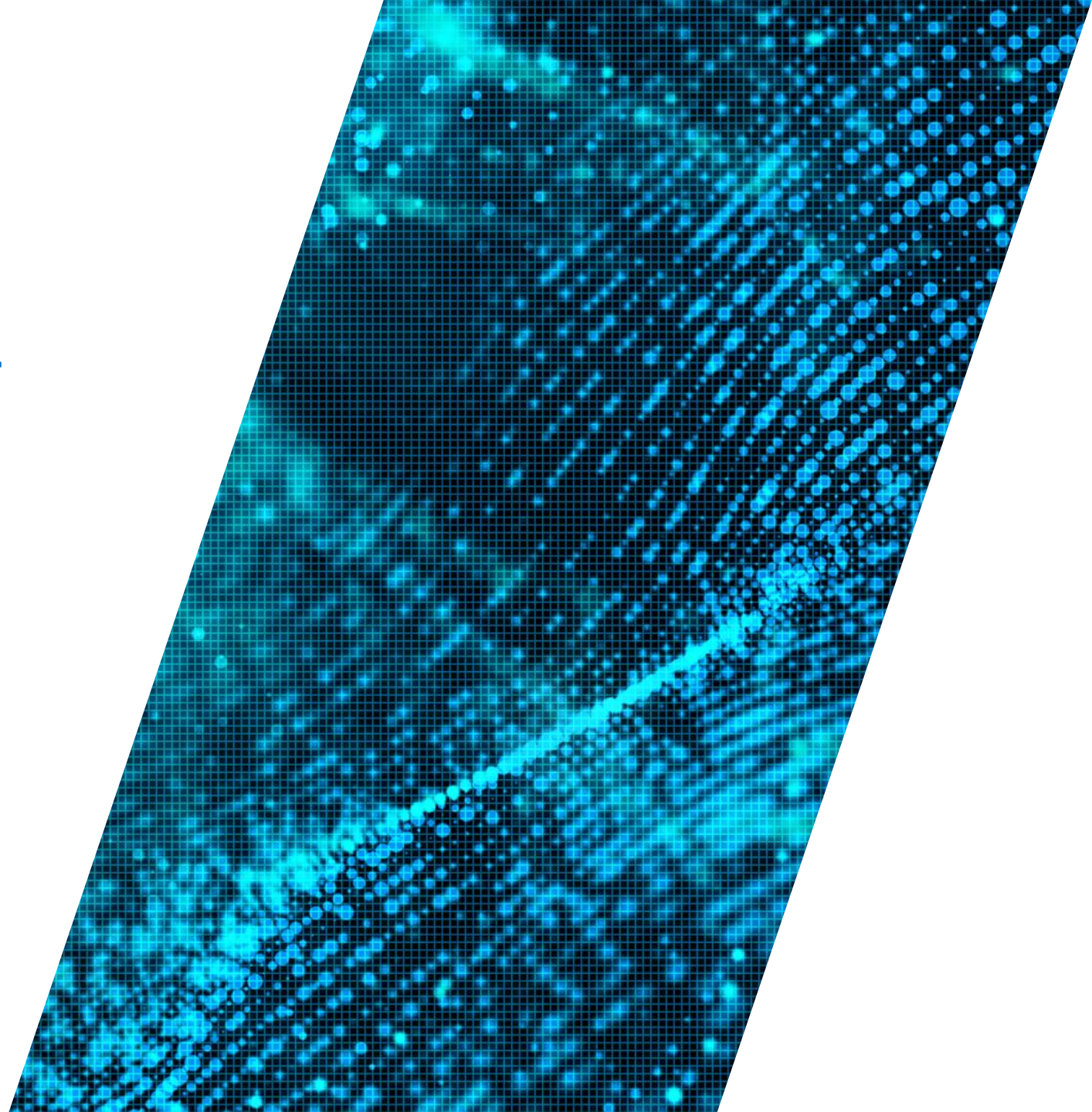
Renforcer les actions de communication auprès des usagers concernant l'**organisation territoriale** qui favorise la continuité des soins (ex. dossier patient partagé)



Mettre en avant l'engagement des professionnels et développer des actions favorisant l'**attractivité et la fidélisation** (peut être un levier pour faire face au manque de personnel) (ex. journées d'échanges, séminaires, techniques de recrutement innovantes type job dating)

# 05

## Vision des établissements du GHT à l'avenir



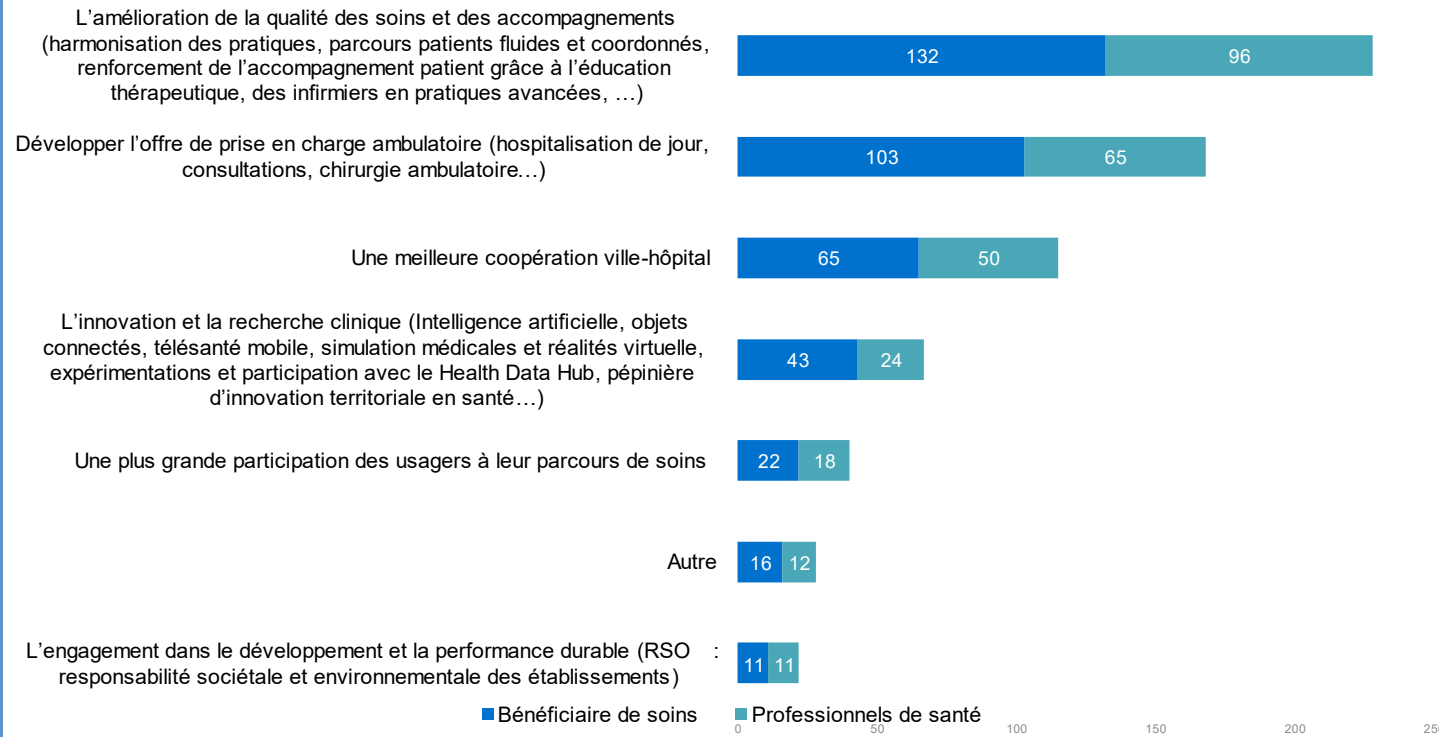
# Priorités stratégiques du GHT

Professionnels  
de santé

Bénéficiaires  
de soins

Choix multiple

Selon vous, quelles devraient être les priorités stratégiques des établissements du GHT de la Nièvre dans les 5 prochaines années ?



Les bénéficiaires de soins et les professionnels de santé partagent le même avis sur les priorités stratégiques des établissements du GHT :

## Priorité donnée à la qualité et la fluidité des soins

L'amélioration de la qualité des soins (132 bénéficiaires, 96 professionnels) et le développement de l'offre ambulatoire (103 bénéficiaires, 65 professionnels) sont des enjeux majeurs. Cela souligne un besoin fort d'une prise en charge optimisée, plus accessible et mieux coordonnée.

## Importance de la coopération ville-hôpital

Avec 65 bénéficiaires et 50 professionnels de santé favorisant ce point, il apparaît que le lien entre médecine de ville et établissements hospitaliers doit être renforcé pour fluidifier les parcours de soins.

## Innovation et recherche clinique

L'intérêt pour l'innovation est plus marqué chez les bénéficiaires (43) que chez les professionnels (24), ce qui peut témoigner d'une attente croissante du public envers les nouvelles technologies de santé.

## Participation des usagers

22 bénéficiaires et 18 professionnels souhaitent une plus grande implication des patients dans leur parcours de soins, mettant en lumière un besoin de personnalisation et de prise de décision éclairée.

## Moindre engagement envers la responsabilité sociétale et environnementale (RSO)

Seulement 11 bénéficiaires et 11 professionnels considèrent ce point comme une priorité, ce qui peut indiquer une sensibilisation encore limitée à ces enjeux.

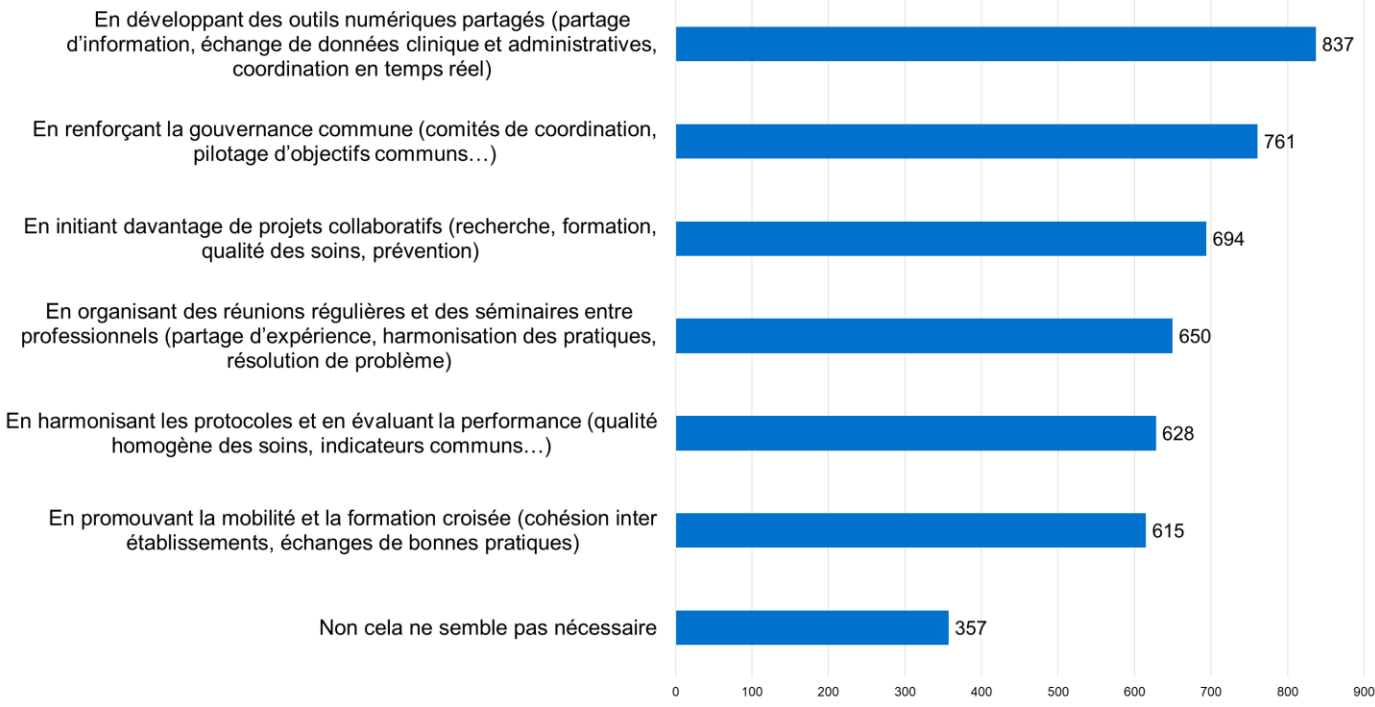
# Renforcement de la coopération entre établissements du GHT

Professionnels  
de santé

Bénéficiaires  
de soins

Classement

Pensez-vous que le GHT de la Nièvre doive renforcer la coopération entre ses établissements ?  
Si oui de quelle façon ?



Rappel de la méthode :

Chaque réponse reçoit 1 point si elle est classée dernière puis +1 point par rang supérieur. Les éléments sont ensuite ordonnés en fonction du total des points obtenus. Le détail des classements se trouve ci-contre.

Les bénéficiaires de soins jugent utile de renforcer la coopération entre les établissements du GHT, notamment grâce aux moyens suivants, classés par ordre d'importance :

1. Le **développement d'outils numériques partagés** est classé en premier choix par 42 personnes, en deuxième choix également par 42, puis en troisième par 25, en quatrième par 20, en cinquième par 20, en sixième par 12 et en septième par 2.
2. Le **renforcement de la gouvernance commune** est placé en premier choix par 41 personnes, en deuxième par 23, en troisième par 28, en quatrième par 18, en cinquième par 23, en sixième par 26 et en septième par 3.
3. L'**initiation de projets collaboratifs** est choisie en premier par 18 personnes, en deuxième par 26, en troisième par 21, en quatrième par 41, en cinquième par 33, en sixième par 21 et en septième par 2.
4. L'**harmonisation des protocoles et l'évaluation de la performance** est classée en premier choix par 16 personnes, en deuxième par 27, en troisième par 25, en quatrième par 24, en cinquième par 16, en sixième par 31 et en septième par 23.
5. La **promotion de la mobilité et de la formation croisée** est placée en premier par 15 personnes, en deuxième par 18, en troisième par 25, en quatrième par 20, en cinquième par 39, en sixième par 35 et en septième par 10.
6. L'**organisation de réunions régulières et de séminaires entre professionnels** est choisie en premier par 15 personnes, en deuxième par 17, en troisième par 33, en quatrième par 33, en cinquième par 25, en sixième par 32 et en septième par 7.

L'option **ne pas mettre en place de mesures spécifiques** est classée en premier choix par 15 personnes, en deuxième par 10, en troisième par 5, en quatrième par 6, en cinquième par 6, en sixième par 5 et en septième par 115.

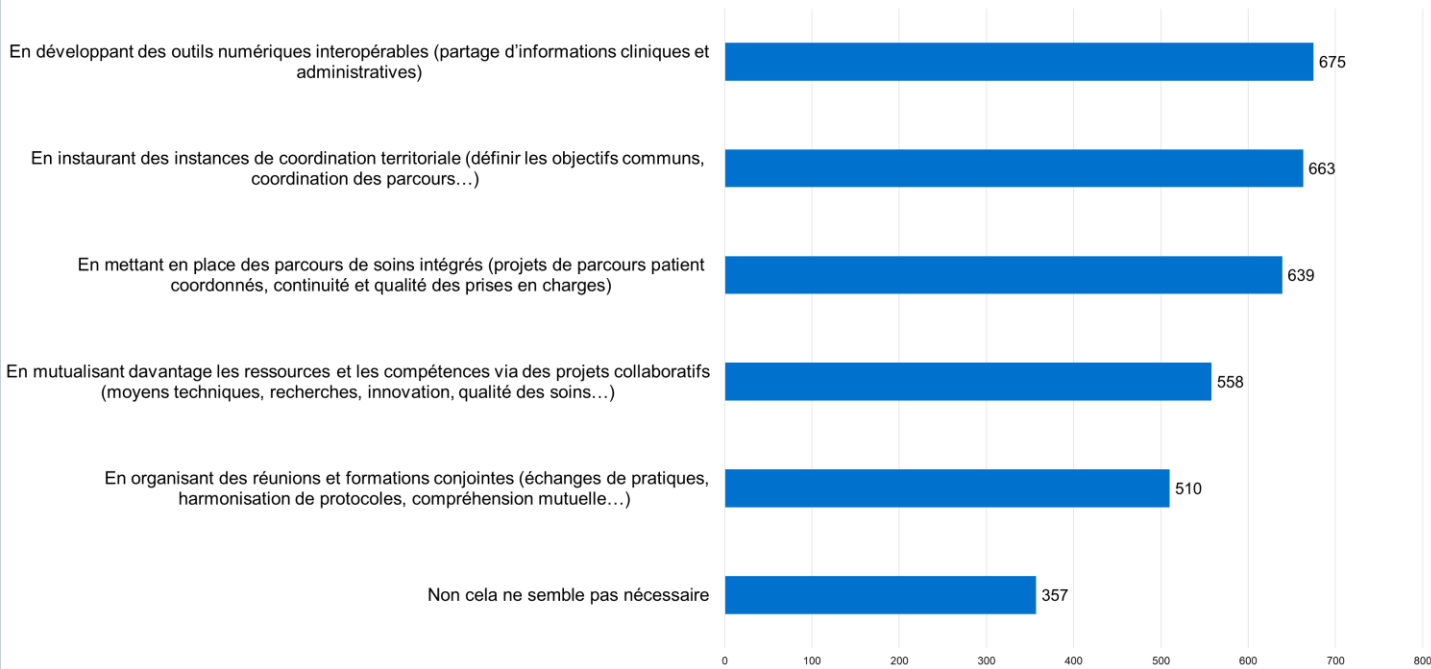
# Renforcement de la coopération avec les acteurs de ville

Professionnels  
de santé

Bénéficiaires  
de soins

Classement

Pensez-vous que le GHT de la Nièvre devrait renforcer la coopération les acteurs de ville ?  
Si oui de quelle façon ?



Rappel de la méthode :

Chaque réponse reçoit 1 point si elle est classée dernière puis +1 point par rang supérieur. Les éléments sont ensuite ordonnés en fonction du total des points obtenus. Le détail des classements se trouve ci-contre.

Les bénéficiaires de soins jugent utile de renforcer la coopération du GHT avec les acteurs de ville, notamment grâce aux moyens suivants, classés par ordre d'importance :

1. Le **développement d'outils numériques interopérables**, permettant le partage d'informations cliniques et administratives, est classé en premier choix par 29 personnes, en deuxième par 37, en troisième par 47, en quatrième par 32, en cinquième par 15 et en sixième par 2.
2. L'**instauration d'instances de coordination territoriale**, destinées à définir des objectifs communs et à améliorer la coordination des parcours, est placée en premier choix par 36 personnes, en deuxième par 31, en troisième par 37, en quatrième par 29, en cinquième par 28 et en sixième par 1.
3. La **mise en place de parcours de soins intégrés**, favorisant la continuité et la qualité des prises en charge, est classée en premier choix par 39 personnes, en deuxième par 36, en troisième par 17, en quatrième par 26, en cinquième par 35 et en sixième par 9.
4. La **mutualisation des ressources et des compétences via des projets collaboratifs**, incluant les moyens techniques, la recherche et l'innovation, est choisie en premier choix par 26 personnes, en deuxième par 30, en troisième par 28, en quatrième par 14, en cinquième par 34 et en sixième par 30.
5. L'**organisation de réunions et formations conjointes**, qui vise à favoriser l'échange de pratiques et l'harmonisation des protocoles, est placée en premier choix par 6 personnes, en deuxième par 21, en troisième par 29, en quatrième par 51, en cinquième par 45 et en sixième par 10.

L'option **ne pas mettre en place de mesures spécifiques** est classée en premier choix par 26 personnes, en deuxième par 7, en troisième par 4, en quatrième par 10, en cinquième par 5 et en sixième par 110.

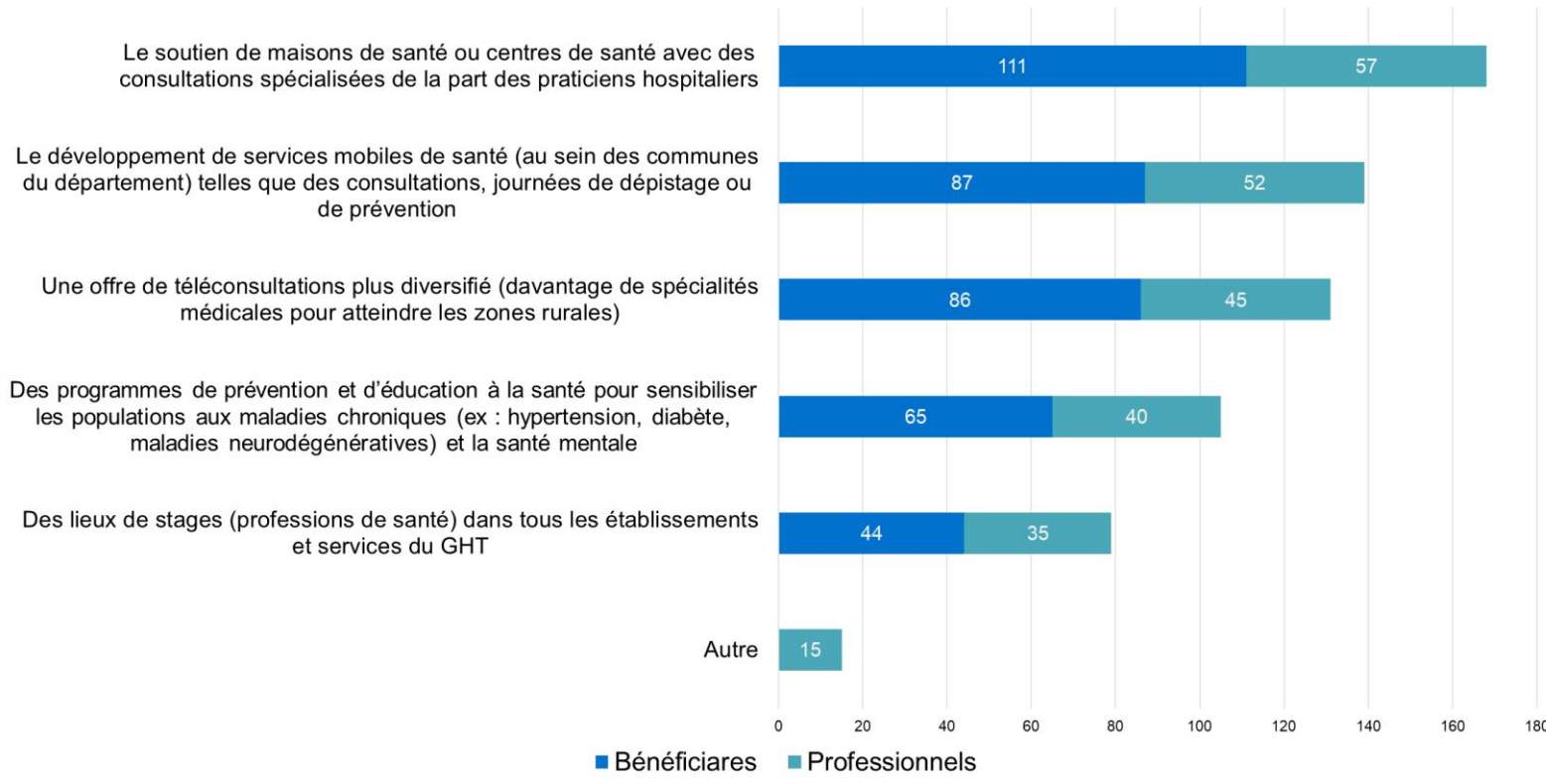
# Nouveaux services et offres de soins à développer

Professionnels  
de santé

Bénéficiaires  
de soins

Choix multiple

## Quels nouveaux services ou offres de soins souhaiteriez-vous voir développés ?



**Les nouveaux services et offres de soins à développer sont les mêmes selon les deux profils de répondants.**

Les bénéficiaires de soins et les professionnels de santé sont alignés sur ce sujet. On retrouve dans l'ordre :

- Le soutien des maisons de santé
- Le développement de services mobiles de santé
- Une offre de téléconsultation
- Des programmes de prévention et d'éducation pour sensibiliser aux maladies chroniques
- Des lieux de stage dans tous les établissements du GHT

Certains professionnels de santé ont fait mention de :

- Maintenir et assurer les missions existantes
- La télé expertise auprès des médecins généralistes
- La création de lignes directes et informations régulières aux médecins
- Le déploiement d'infirmiers en pratiques avancées
- Développer la dermatologie et la néphrologie

L'analyse des réponses des bénéficiaires de soins sur la question des défis majeurs du GHT met en avant 10 principaux points :

1

## Recrutement massif de professionnels de santé

- Besoin urgent de **médecins, infirmiers, spécialistes, urgentistes**, etc.
- **Fidéliser** et **stabiliser** les équipes existantes.
- **Arrêter le recours excessif à l'intérim médical.**

2

## Amélioration de l'attractivité du territoire et des établissements

- Meilleures **conditions de travail**, avantages, logement, accueil des internes.
- **Image positive** et valorisation du personnel.
- Former sur place pour favoriser l'installation locale.

3

## Accès équitable aux soins sur l'ensemble du territoire

- **Lutter contre la désertification médicale rurale.**
- Maintenir une **offre de soins de proximité**, pas seulement à Nevers.
- Développer les **consultations avancées** et les **services mobiles.**

4

## Renforcement de la qualité de la prise en charge des patients

- Soins **plus rapides, humains, dignes, sécurisés.**
- Réduire les **délais d'attente** aux urgences et en consultation spécialisée.

5

## Réorganisation et coordination du parcours de soins

- Meilleure **coordination entre ville-hôpital.**
- **Mutualisation** des ressources entre établissements du GHT.
- **Harmonisation des protocoles** et simplification du parcours patient.

6

## Développement et diversification de l'offre de soins

- Créer des spécialités ou renforcer des spécialités sous-représentées : **dermatologie, pédiatrie, ORL, psychiatrie, neurologie**, etc.
- Développer l'**ambulatoire** et les alternatives à l'hospitalisation.

7

## Modernisation des infrastructures et outils

- Rénovation des **locaux vétustes.**
- **Numérisation** des dossiers, interopérabilité entre établissements.
- Investir dans des **équipements modernes.**

8

## Renforcement de la communication et du lien humain

- Communication **entre professionnels** et **avec les patients.**
- **Transparence** sur les difficultés, prise au sérieux des doléances.
- Travail sur l'**image** de l'hôpital et de ses professionnels.

9

## Gouvernance

- Modifier la gouvernance pour une **meilleure gestion et autonomie** des hôpitaux.
- Intégrer les **technologies numériques** pour améliorer la gestion et la communication.

10

## Anticipation des enjeux démographiques et sociaux

- Répondre au **vieillissement de la population.**
- Intégrer les **situations de précarité** et les **besoins psychologiques.**
- Renforcer la **prévention** et l'**éducation à la santé.**

Texte libre

L'analyse des réponses des professionnels sur la question des défis majeurs du GHT met en avant 10 principaux points :

## 1 Recrutement de personnel médical et paramédical

- Recruter des médecins, soignants, spécialistes
- Combattre la pénurie de professionnels
- Garantir une offre de soins durable

## 2 Fidélisation des professionnels de santé

- Améliorer la qualité de vie au travail (QVT)
- Valorisation, reconnaissance, perspectives d'évolution
- Éviter la fuite des talents, notamment en zones rurales

## 3 Attractivité des établissements

- Image du GHT, attractivité territoriale
- Avantages pour attirer : logement, transport, crèches, etc.
- Refaire venir des professionnels, en particulier dans les spécialités

## 4 Lutte contre la désertification médicale

- Maintien et renforcement des services menacés
- Réouverture de services (urgences, pneumologie, etc.)
- Couvrir les territoires ruraux et mal desservis

## 5 Adaptation à la démographie (vieillesse, pédiatrie...)

- Répondre aux besoins spécifiques liés à l'âge : gériatrie, néonatalogie
- Vieillesse des patients et des soignants

## 6 Amélioration de la qualité des soins et des parcours patients

- Meilleure coordination, fluidité des parcours
- Communication entre services et avec les patients
- Accès rapide aux soins, délais de rendez-vous

## 7 Formation et montée en compétences du personnel

- Formations régulières et valorisées
- Intégration des nouveaux outils (télémédecine, IA, robotique...)
- Mise en pratique des acquis de formation

## 8 Meilleure coordination et communication (interne et externe)

- Entre ville/hôpital, GHT, EHPAD, etc.
- Communication managériale, implication des équipes
- Partage d'informations patient / dossier commun

## 9 Modernisation et innovation dans les soins

- Développement de l'ambulatoire, recherche clinique
- Intégration des infirmières de pratique avancée
- Nouvelles technologies (IA, robotisation)

## 10 Maintien d'une offre de soins équitable et complète

- Adapter l'offre aux besoins locaux
- Ne pas réduire l'accès aux spécialités
- Offrir des soins de proximité, continus et accessibles



## Priorités stratégiques identifiées par les répondants

- L'amélioration de **la qualité et la fluidité des soins** : harmonisation des pratiques, accompagnement renforcé, outils de suivi pour un parcours fluide.
- Le développement de **l'offre ambulatoire** : extension de l'hospitalisation de jour et chirurgie ambulatoire, accès optimisé aux consultations spécialisées et à la télémédecine.
- Une meilleure **coopération ville-hôpital** : coordination améliorée pour une prise en charge plus efficace.

---

## Les moyens de renforcer la coopération entre établissements du GHT

- Le développement d'**outils numériques partagés**
- Le renforcement de la **gouvernance commune**
- Le développement des **projets collaboratifs**

---

## Les moyens de renforcer la coopération du GHT avec les acteurs de ville

- La mise en place de **parcours de soins intégrés**
- La création d'**instances de coordination territoriale**
- Le développement d'**outils numériques** pour fluidifier les échanges

---

## Services et offres à développer selon les répondants

- Le soutien des **maisons de santé**
- Le développement des **services mobiles de santé**
- Le développement de la **téléconsultation**

# Quelques préconisations



Proposer de **nouveaux modes de prise en charge** afin de garantir des parcours de soins de qualité, cohérents et personnalisés (ex. offre ambulatoire, lien avec la ville)



Développer les **innovations et outils numériques** au service des professionnels et des usagers (ex. outils numériques partagés, télémédecine)



Renforcer l'**attractivité des métiers de l'hôpital** (ex. QVCT, formation et montée en compétences)



Poursuivre le renforcement de l'**attractivité du territoire** (ex. offre de services)



Instaurer une **dynamique projet** (ex. projets collaboratifs) et renforcer l'association des partenaires dans la gouvernance (intégration de représentants des patients et des professionnels de santé)

# 06

## Image et valeurs du GHT



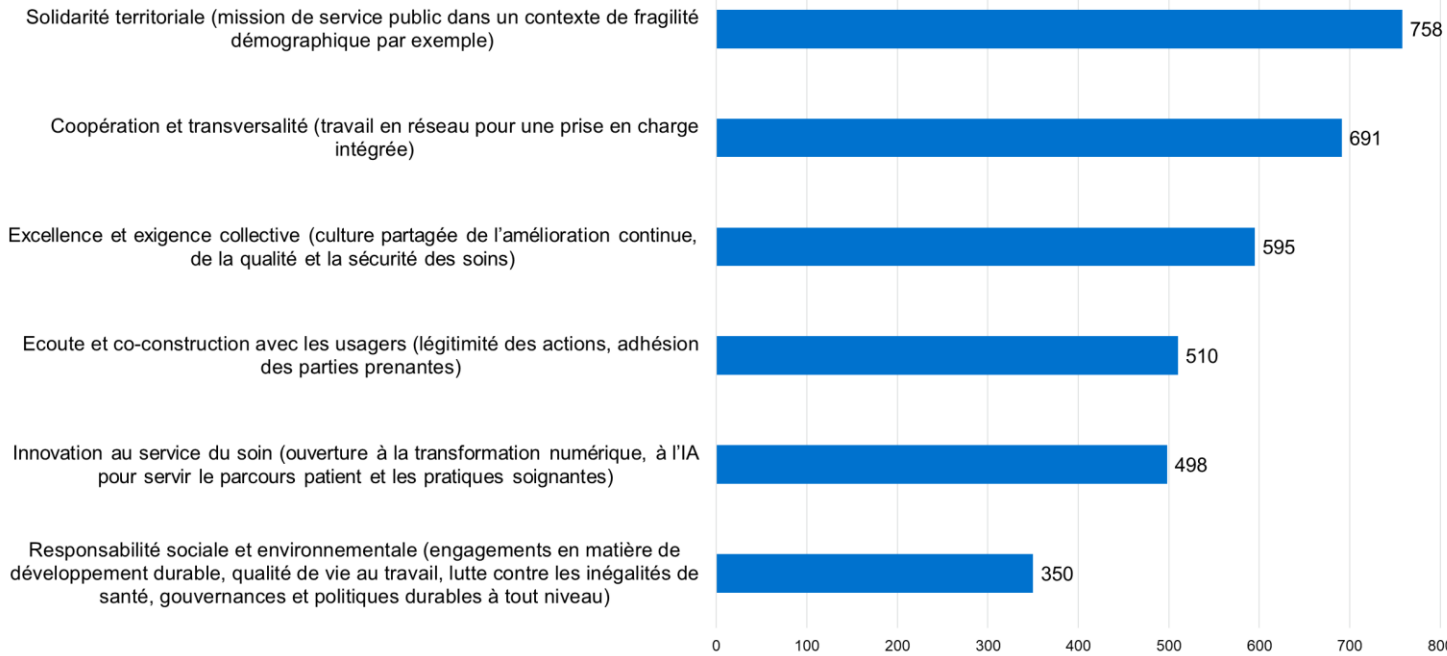
# Valeurs à mettre en avant par les établissements du GHT

Professionnels  
de santé

Bénéficiaires  
de soins

Classement

## Quelles valeurs devraient être mises en avant par les établissements du GHT de la Nièvre ?



### Rappel de la méthode :

Chaque réponse reçoit 1 point si elle est classée dernière puis +1 point par rang supérieur. Les éléments sont ensuite ordonnés en fonction du total des points obtenus. Le détail des classements se trouve ci-contre.

Les valeurs à mettre en avant selon les bénéficiaires de soins apparaissent dans l'ordre suivant:

1. La **solidarité territoriale**, qui souligne la mission de service public notamment dans les contextes de fragilité démographique, est classée en premier choix par 66 personnes, en deuxième par 34, en troisième par 30, en quatrième par 13, en cinquième par 14 et en sixième par 5.
2. La **coopération et transversalité**, qui favorise le travail en réseau pour une prise en charge intégrée, est classée en premier choix par 21 personnes, en deuxième par 60, en troisième par 41, en quatrième par 27, en cinquième par 7 et en sixième par 6.
3. L'**excellence et l'exigence collective**, fondée sur une culture partagée de l'amélioration continue, de la qualité et de la sécurité des soins, est placée en premier choix par 45 personnes, en deuxième par 27, en troisième par 15, en quatrième par 16, en cinquième par 23 et en sixième par 36.
4. L'**écoute et la co-construction avec les usagers**, qui vise à renforcer la légitimité des actions et l'adhésion des parties prenantes, est choisie en premier choix par 14 personnes, en deuxième par 19, en troisième par 22, en quatrième par 46, en cinquième par 44 et en sixième par 17.
5. L'**innovation au service du soin**, qui englobe la transformation numérique et l'intelligence artificielle pour améliorer le parcours patient et les pratiques soignantes, est classée en premier choix par 7 personnes, en deuxième par 16, en troisième par 40, en quatrième par 44, en cinquième par 29 et en sixième par 26.
6. La **responsabilité sociale et environnementale**, incluant le développement durable, la qualité de vie au travail et la lutte contre les inégalités de santé, est placée en premier choix par 9 personnes, en deuxième par 6, en troisième par 14, en quatrième par 16, en cinquième par 45 et en sixième par 72.

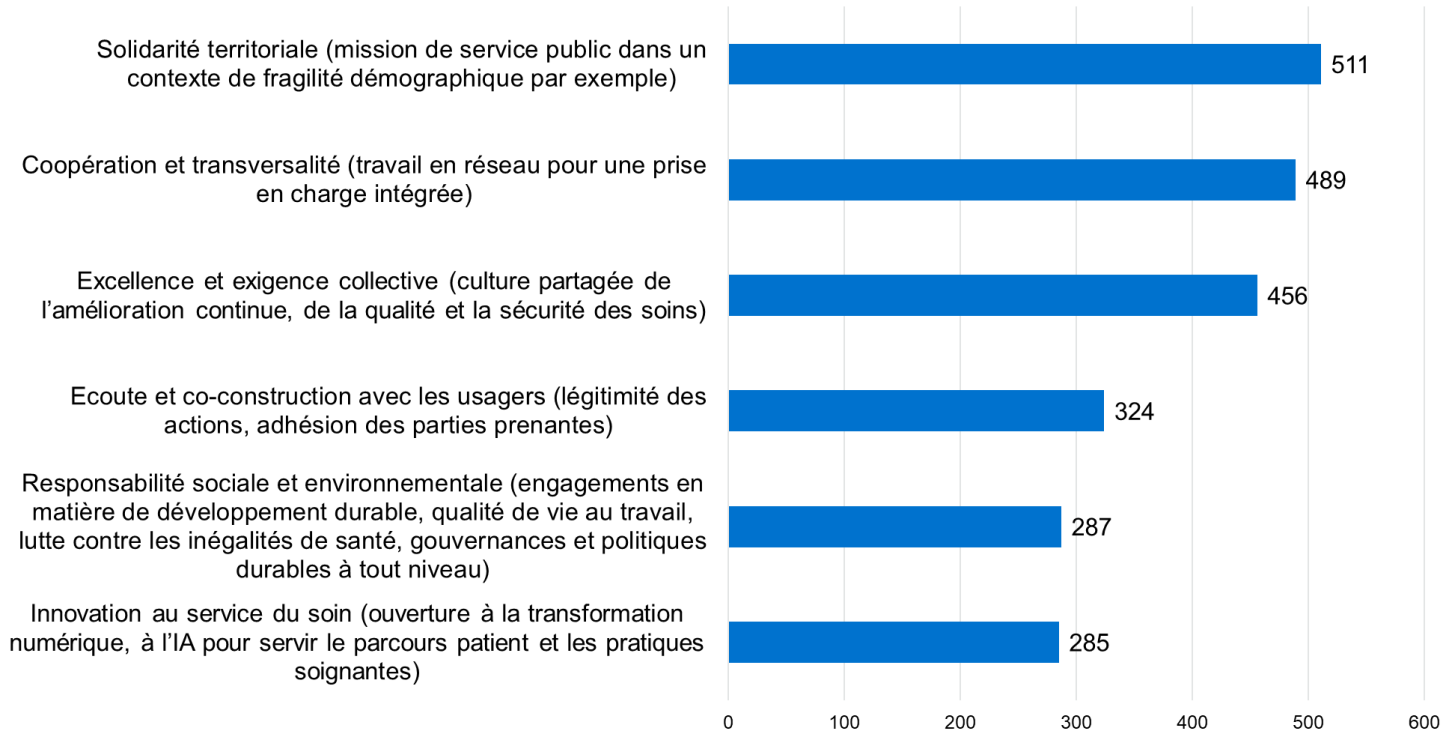
# Valeurs à mettre en avant par les établissements du GHT

Professionnels  
de santé

Bénéficiaires  
de soins

Classement

Quelles valeurs devraient être mises en avant par les établissements du GHT de la Nièvre ?



Rappel de la méthode :

Chaque réponse reçoit 1 point si elle est classée dernière puis +1 point par rang supérieur. Les éléments sont ensuite ordonnés en fonction du total des points obtenus. Le détail des classements se trouve ci-contre.

Les valeurs à mettre en avant selon les professionnels de santé apparaissent dans l'ordre suivant:

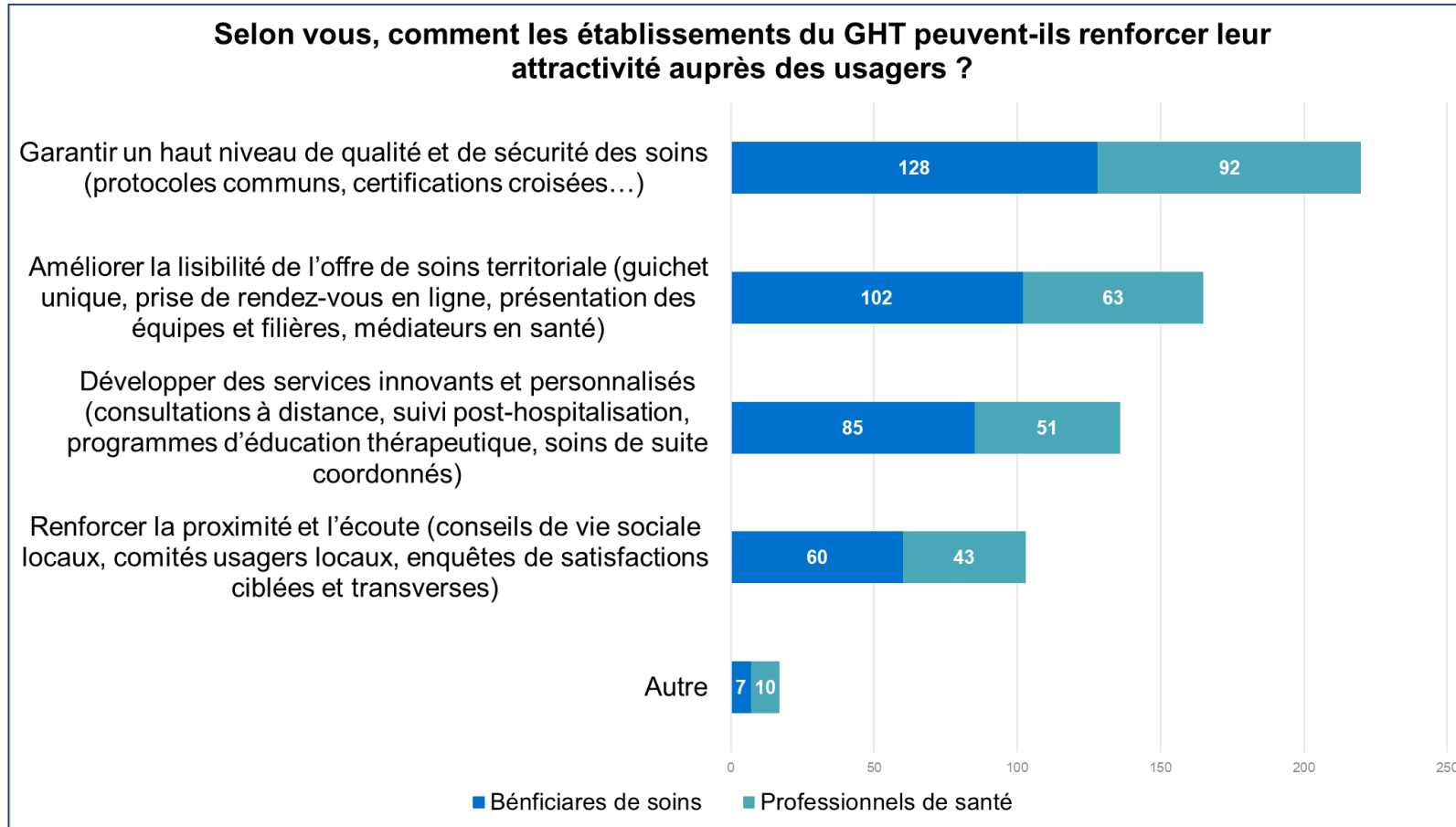
1. La **solidarité territoriale**, qui s'inscrit dans une mission de service public notamment en contexte de fragilité démographique, est classée en premier choix par 38 personnes, en deuxième par 31, en troisième par 15, en quatrième par 15, en cinquième par 10 et en sixième par 3.
2. La **coopération et transversalité**, mettant l'accent sur le travail en réseau pour une prise en charge intégrée, est placée en premier choix par 20 personnes, en deuxième par 36, en troisième par 35, en quatrième par 11, en cinquième par 6 et en sixième par 4.
3. L'**excellence et l'exigence collective**, fondée sur une culture partagée de l'amélioration continue, de la qualité et de la sécurité des soins, est classée en premier choix par 34 personnes, en deuxième par 22, en troisième par 20, en quatrième par 6, en cinquième par 14 et en sixième par 16.
4. L'**écoute et la co-construction avec les usagers**, favorisant la légitimité des actions et l'adhésion des parties prenantes, est choisie en premier choix par 7 personnes, en deuxième par 8, en troisième par 14, en quatrième par 34, en cinquième par 35 et en sixième par 14.
5. La **responsabilité sociale et environnementale**, qui intègre des engagements en matière de développement durable, de qualité de vie au travail et de lutte contre les inégalités de santé, est placée en premier choix par 7 personnes, en deuxième par 10, en troisième par 10, en quatrième par 21, en cinquième par 28 et en sixième par 36.
6. L'**innovation au service du soin**, qui implique l'ouverture à la transformation numérique et à l'IA pour améliorer le parcours patient et les pratiques soignantes, est classée en premier choix par 6 personnes, en deuxième par 5, en troisième par 18, en quatrième par 25, en cinquième par 19 et en sixième par 39.

# Renforcement de l'attractivité auprès des usagers

Professionnels  
de santé

Bénéficiaires  
de soins

Choix multiple



Les deux profils s'accordent sur les manières de renforcer l'attractivité des établissements du GHT auprès des usagers. La **majorité (128 bénéficiaires de soins et 92 professionnels de santé) mentionne la garantie d'un haut niveau de qualité et de sécurité des soins**. Une grande partie (102 bénéficiaires de soins et 63 professionnels de santé) mentionne également une **amélioration de la lisibilité de l'offre de soins territoriale**. Le développement de **services innovants et personnalisés** est mentionné par environ la moitié de chaque profil. Le renforcement de la proximité et l'écoute est légèrement moins considéré par l'ensemble des répondants même si les chiffres restent significatifs (60 bénéficiaires de soins et 43 professionnels de santé le mentionnent).

# Renforcement de l'attractivité auprès des professionnels de santé

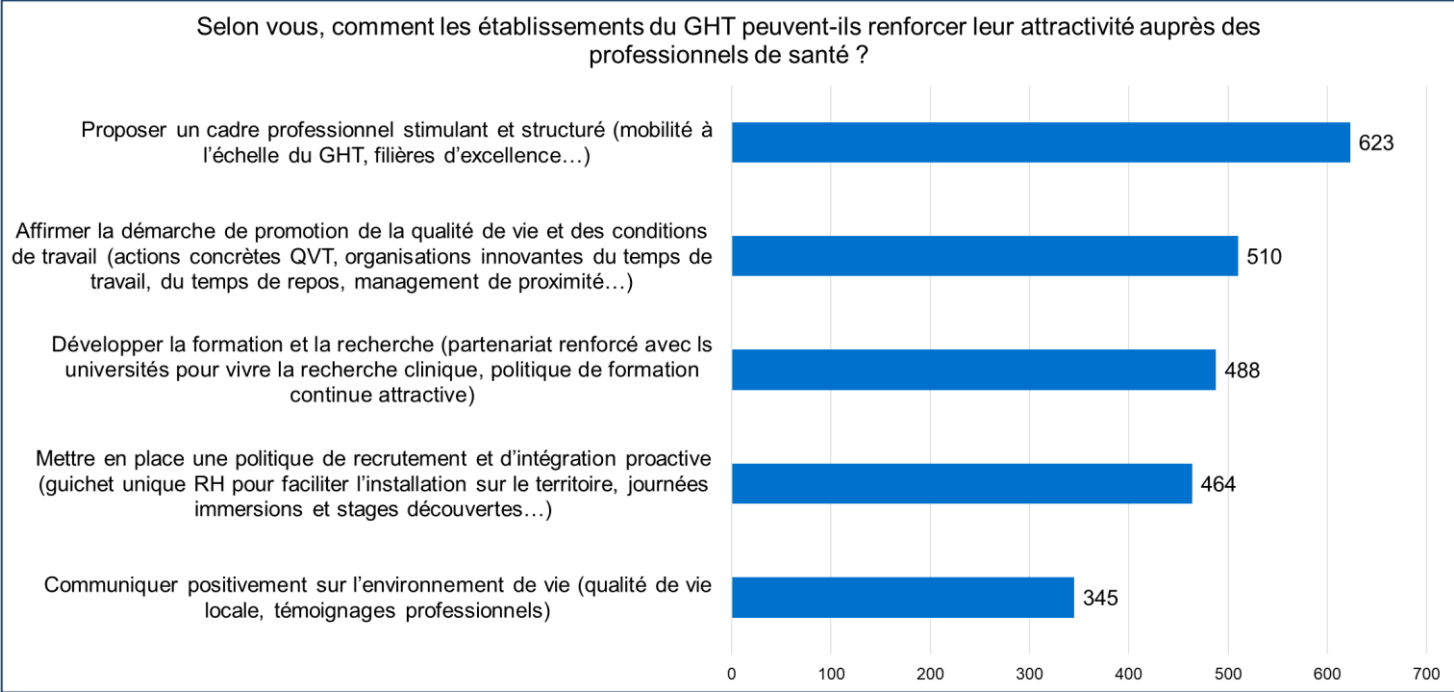
Professionnels  
de santé

Bénéficiaires  
de soins

## Classement

Les moyens de renforcer l'attractivité des établissements du GHT auprès des professionnels de santé apparaissent dans l'ordre suivant pour les bénéficiaires de soin :

1. La **proposition d'un cadre professionnel stimulant et structuré**, intégrant la mobilité à l'échelle du GHT et des filières d'excellence, est classée en premier choix par 61 personnes, en deuxième par 43, en troisième par 35, en quatrième par 18 et en cinquième par 5.
2. L'**affirmation de la démarche de promotion de la qualité de vie et des conditions de travail**, à travers des actions concrètes sur la QVT, des organisations innovantes du temps de travail et du management de proximité, est placée en premier choix par 37 personnes, en deuxième par 28, en troisième par 37, en quatrième par 42 et en cinquième par 18.
3. Le **développement de la formation et de la recherche**, via un partenariat renforcé avec les universités pour vivre la recherche clinique et une politique de formation continue attractive, est placé en premier choix par 24 personnes, en deuxième par 37, en troisième par 42, en quatrième par 35 et en cinquième par 24.
4. La **mise en place d'une politique de recrutement et d'intégration proactive**, incluant un guichet unique RH et des journées d'immersion et stages découvertes, est classée en premier choix par 31 personnes, en deuxième par 38, en troisième par 19, en quatrième par 26 et en cinquième par 48.
5. La **communication positive sur l'environnement de vie**, mettant en avant la qualité de vie locale et les témoignages professionnels, est classée en premier choix par 9 personnes, en deuxième par 16, en troisième par 29, en quatrième par 41 et en cinquième par 67.



Rappel de la méthode :  
Chaque réponse reçoit 1 point si elle est classée dernière puis +1 point par rang supérieur. Les éléments sont ensuite ordonnés en fonction du total des points obtenus. Le détail des classements se trouve ci-contre.

# Renforcement de l'attractivité auprès des professionnels de santé

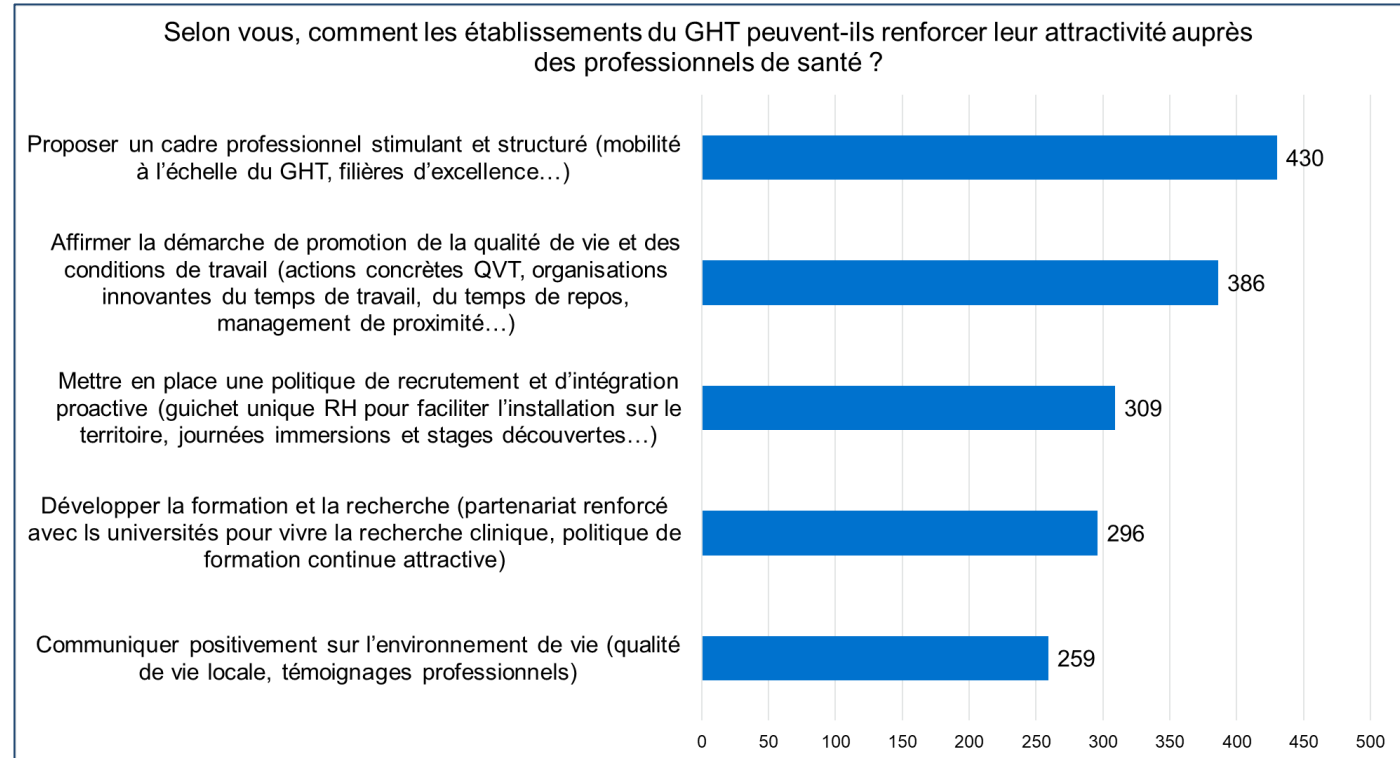
Professionnels  
de santé

Bénéficiaires  
de soins

Classement

Les moyens de renforcer l'attractivité des établissements du GHT auprès des professionnels de santé apparaissent dans l'ordre suivant pour les professionnels de santé :

1. La **proposition d'un cadre professionnel stimulant et structuré**, intégrant la mobilité à l'échelle du GHT et des filières d'excellence, est classée en premier choix par 42 personnes, en deuxième par 30, en troisième par 25, en quatrième par 10 et en cinquième par 5.
2. L'**affirmation de la démarche de promotion de la qualité de vie et des conditions de travail**, qui inclut des actions concrètes sur la QVT et des organisations innovantes du temps de travail, est placée en premier choix par 29 personnes, en deuxième par 29, en troisième par 27, en quatrième par 17 et en cinquième par 10.
3. La **mise en place d'une politique de recrutement et d'intégration proactive**, comprenant un guichet unique RH ainsi que des journées d'immersion et stages découvertes, est classée en premier choix par 24 personnes, en deuxième par 15, en troisième par 15, en quatrième par 26 et en cinquième par 32.
4. Le **développement de la formation et de la recherche**, via un partenariat renforcé avec les universités et une politique de formation continue attractive, est placé en premier choix par 11 personnes, en deuxième par 20, en troisième par 23, en quatrième par 34 et en cinquième par 24.
5. La **communication positive sur l'environnement de vie**, mettant en avant la qualité de vie locale et les témoignages professionnels, est classée en premier choix par 6 personnes, en deuxième par 18, en troisième par 22, en quatrième par 25 et en cinquième par 41.



Rappel de la méthode :

Chaque réponse reçoit 1 point si elle est classée dernière puis +1 point par rang supérieur. Les éléments sont ensuite ordonnés en fonction du total des points obtenus. Le détail des classements se trouve ci-contre.

# Les perspectives d'innovation du GHT

Professionnels  
de santé

Bénéficiaires  
de soins

Texte libre

L'analyse des réponses des bénéficiaires de soins sur la question des perspectives d'innovation du GHT met en avant **10 principaux points** :

1

- **Attractivité RH** : Évoqué sous différentes formes : attractivité des personnels soignants, RH médicales, conditions de travail, rémunération, campagnes de recrutement, formation, stabilité des équipes, etc.

2

- **Soins de qualité / Offre de soins** : Demande forte de soins de base de qualité, soins diversifiés, prise en charge rapide, présence de spécialistes, et amélioration de la prise en charge globale du patient.

3

- **Numérique et IA** : Simplification des parcours, coordination, gestion des dossiers, téléconsultations, aide au diagnostic, outils d'organisation. Mais aussi des réserves sur leur place (fracture numérique, importance de l'humain).

4

- **Téléconsultation / Télémédecine** : Utilisée pour pallier le manque de spécialistes, éviter les déplacements, faciliter l'accès aux soins en zone rurale.

5

- **Innovation oui, mais après consolidation** : Beaucoup expriment que l'urgence est de stabiliser, consolider et améliorer l'existant avant

6

- **Formation / Accueil des étudiants** : Former et accueillir les internes et étudiants pour fidéliser à long terme. Créer une dynamique de territoire formateur.

7

- **Amélioration continue / Innovation organisationnelle** : Stimuler l'amélioration des pratiques, protocoles expérimentaux, innovations dans les soins, ou réorganisation interne.

8

- **Fluidité du parcours patient** : Coordination, simplification, prise de rendez-vous en ligne, parcours coordonné, dossier unique partagé dans le GHT.

9

- **Collaboration et ouverture** : Travail avec les CHU, les universités, autres départements, job dating pour attirer des profils externes.

10

- **Écoute, relation humaine, proximité** : Importance du lien humain dans le soin malgré le numérique. Recherche de bienveillance, d'écoute, de proximité.

# Les perspectives d'innovation du GHT

Professionnels  
de santé

Bénéficiaires  
de soins

Texte libre

L'analyse des réponses des professionnels de santé sur la question des perspectives d'innovation du GHT met en avant 10 principaux points :

1

- **Attractivité RH / Recrutement / Fidélisation** : Accent sur le recrutement médical et paramédical, la fidélisation, lien avec les CHU et instituts de formation, conditions de travail (QVT), et modalités souples (télétravail, semaine de 4 jours).

2

- **IA / Numérique / Télémédecine** : IA pour l'aide au diagnostic, téléconsultations, télé-expertise, data santé, pilotage par les données, plateformes partagées, réseau internet/Wi-Fi, numérisation du dossier de soins

3

- **Soins avant l'innovation** : Beaucoup insistent sur la priorité à la qualité des soins existants, réouverture de services, maintien des lits, continuité de l'offre de soins avant de penser à l'innovation.

4

- **Formation / Développement des compétences** : Formation des infirmiers à des spécialisations, formation au numérique, accompagnement des professionnels à l'utilisation des nouvelles technologies, et collaboration avec les universités.

5

- **Qualité de vie au travail (QVT)** : Souhait d'actions concrètes : meilleure organisation, outils de planification (GTT) assistés par IA, équipements adaptés, temps de travail flexible, écoute du personnel.

6

- **Soins extra-hospitaliers / Intégrés** : Propositions autour du développement de soins en dehors de l'hôpital, HAD, activités médico-sociales, psycho-éducatives, meilleure coordination du parcours patient.

7

- **Innovation managériale / Organisationnelle** : Besoin de gouvernance participative, autonomie locale, collaboration constructive avec le GHT, donner plus de place aux soignants dans les décisions.

8

- **Communication et image** : Problème d'image sur les réseaux sociaux, souhait de développer une communication positive, valorisation du travail des établissements.

9

- **Accessibilité et transport** : L'attractivité passe aussi par des liaisons de transport efficaces, accessibilité au territoire pour les patients et les professionnels.

10

- **Coordination du parcours de soins** : Importance d'un parcours fluide et coordonné, dossier unique partagé, et meilleure circulation des informations dans le GHT.



## Valeurs fondamentales partagées

- Solidarité territoriale
- Excellence et exigence collective
- Coopération et transversalité



## Renforcement de l'attractivité des établissements du GHT auprès des usagers

- Qualité et sécurité des soins
- Lisibilité de l'offre territoriale
- Développement de services innovants et personnalisés



## Renforcement de l'attractivité des établissements du GHT auprès des professionnels de santé

- Cadre professionnel stimulant et structuré
- Promotion de la qualité de vie et des conditions de travail
- Politique de recrutement et d'intégration proactive



## Perspectives d'innovation

- Attractivité RH
- Soins de qualité / Offre de soins
- Numérique et IA

# 07

## Qualité de l'accueil des patients et des soins



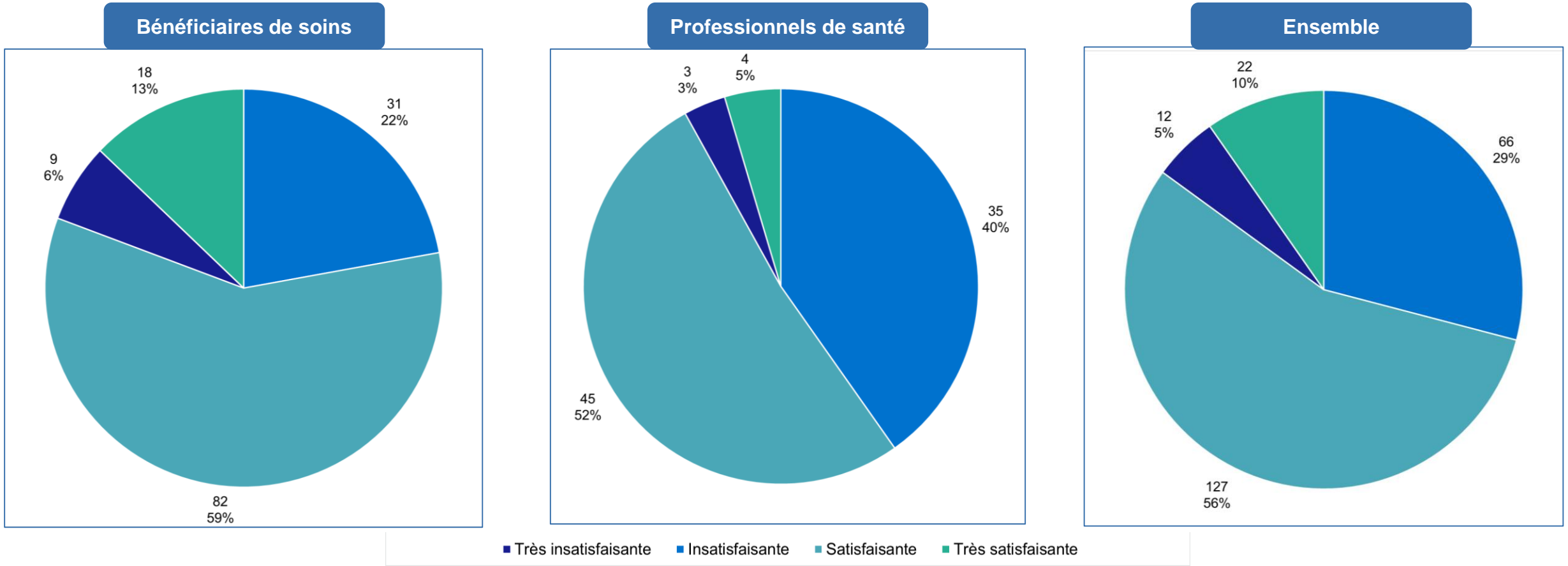
# Qualité de l'accueil et de l'orientation des patients

Professionnels de santé

Bénéficiaires de soins

Choix unique

Comment évaluez-vous la qualité de l'accueil et de l'orientation des patients ?



Parmi les bénéficiaires de soins, la majorité (82 personnes soit 59%) ont évalué la qualité de l'accueil des patients comme satisfaisante et 13% (18 personnes) l'ont trouvée très satisfaisante. Le reste des avis se partage entre 6% (9 personnes) d'avis très insatisfaits et 22% (31 personnes) d'avis insatisfaits.

Du côté des professionnels de santé, la satisfaction reste également prédominante avec 45 retours positifs. Toutefois, 35 ont déclaré une insatisfaction. Les appréciations extrêmes restent peu fréquentes, avec seulement 3 "très insatisfaits" et 4 "très satisfaits".

Globalement, sur l'ensemble des répondants, 127 personnes se déclarent satisfaites, contre 66 jugements insatisfaisants, tandis que les niveaux de satisfaction extrêmes restent limités (12 très insatisfaits et 22 très satisfaits).

# Qualité des soins

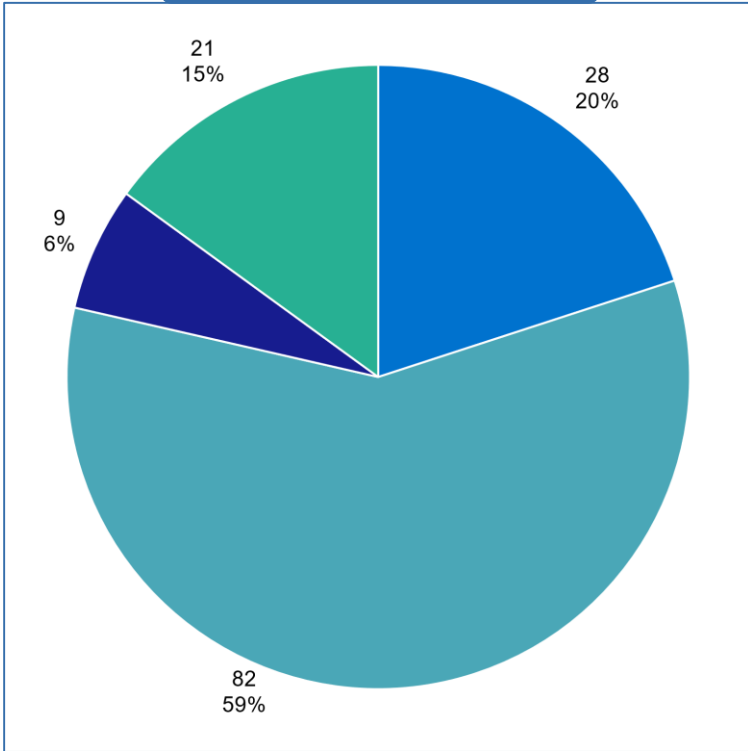
Professionnels de santé

Bénéficiaires de soins

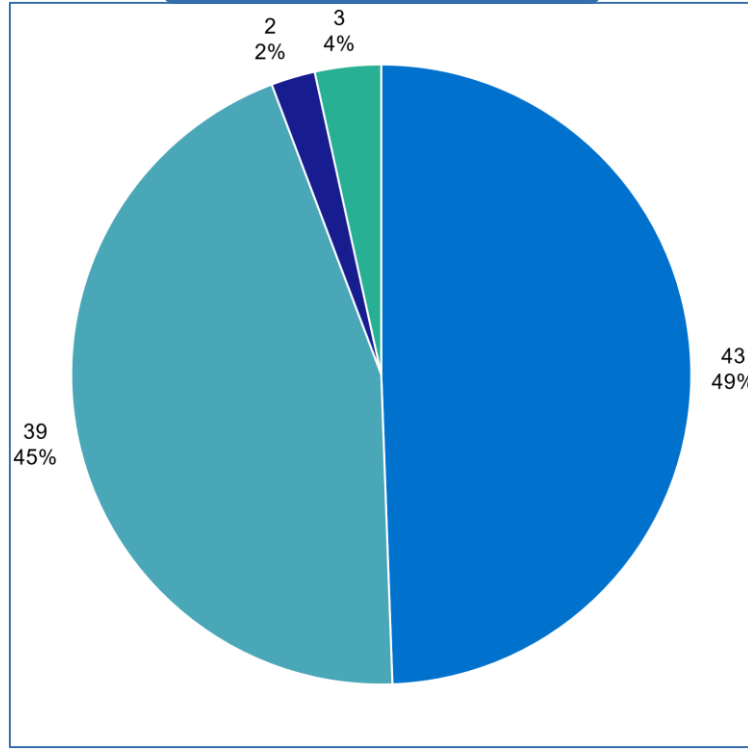
Choix unique

Comment évaluez-vous la qualité des soins ?

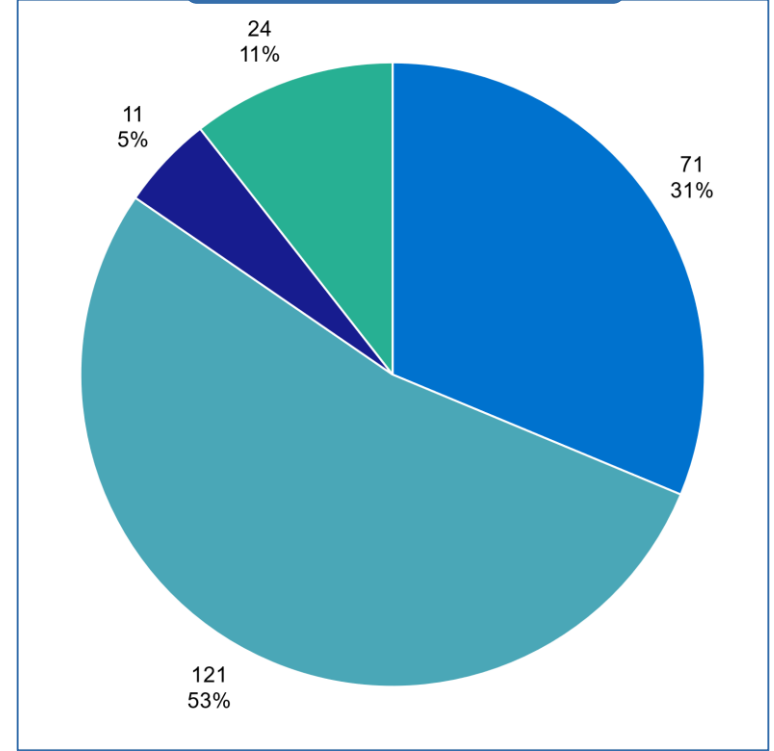
Bénéficiaires de soins



Professionnels de santé



Ensemble



■ Très insatisfaisante ■ Insatisfaisante ■ Satisfaisante ■ Très satisfaisante

Parmi les bénéficiaires de soins, la majorité (82 personnes soit 59%) ont évalué la qualité des soins comme satisfaisante et 15% (21 personnes) l'ont trouvée très satisfaisante. Le reste des avis se partage entre 6% (9 personnes) d'avis très insatisfaits 20% (28 personnes) d'avis insatisfaits.

Du côté des professionnels de santé, on comptabilise 39 (45%) retours satisfaisants contre 43 (49%) retours insatisfaisants. On dénombre également 2 "très insatisfaits" et 3 "très satisfaits".

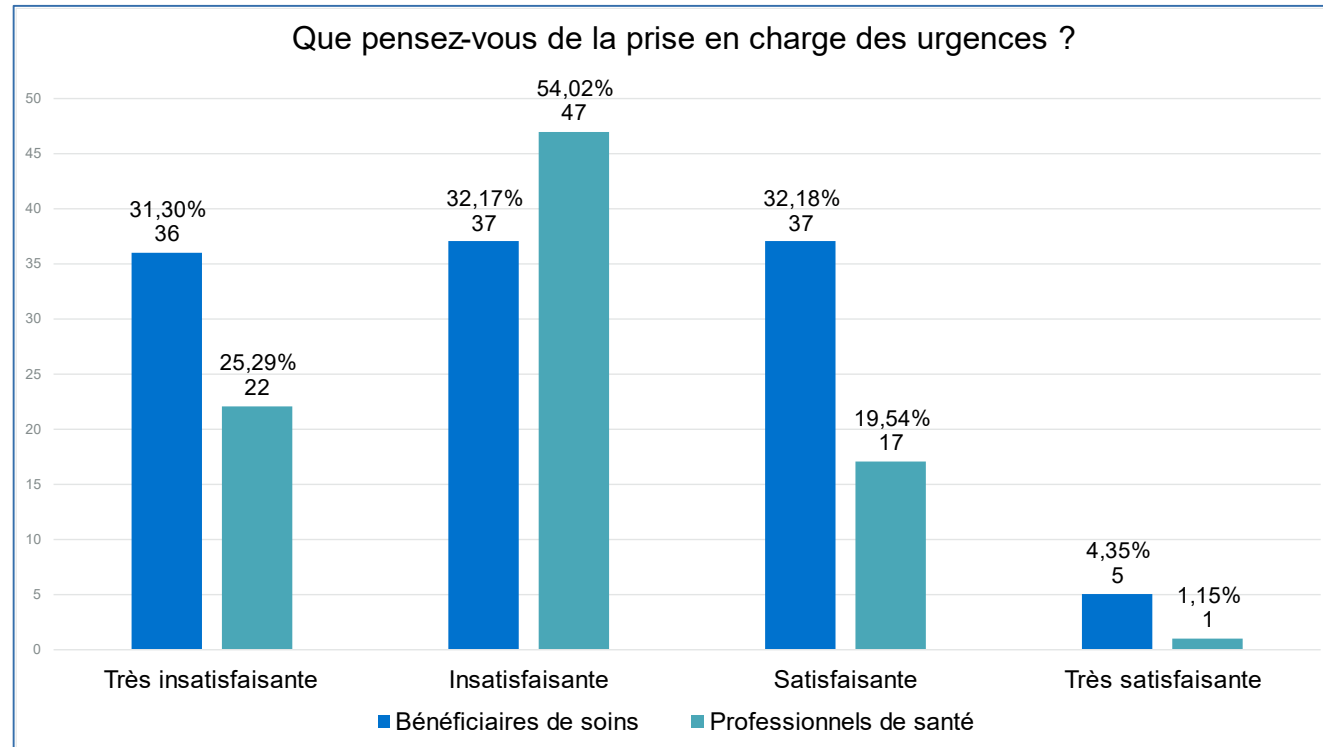
Globalement, sur l'ensemble des répondants, 145 réponses sont « satisfaisante » ou « très satisfaisante » et 82 sont « insatisfaisante » ou « très insatisfaisante ».

# Perception de la prise en charge aux urgences

Professionnels  
de santé

Bénéficiaires  
de soins

Choix unique



Les bénéficiaires de soins comme les professionnels de santé ont globalement une mauvaise perception de la prise en charge aux urgences. Cela est cohérent avec certaines réponses concernant les points d'amélioration du GHT. Il existe plusieurs **pistes de réflexion** pour améliorer la prise en charge des patients aux urgences :

- **Fluidifier l'accueil et la prise en charge des patients Renforcer les effectifs et l'organisation des équipes**
- **Améliorer la coordination entre les services hospitaliers et la médecine de ville**
- **Optimiser les outils numériques et la communication**
- **Renforcer la prévention et l'information auprès des patients**

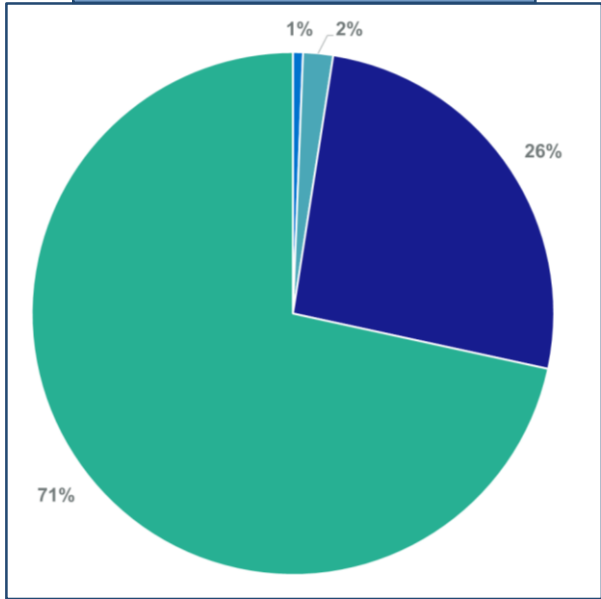
# Pertinence du renforcement des consultations spécialisées

Professionnels de santé

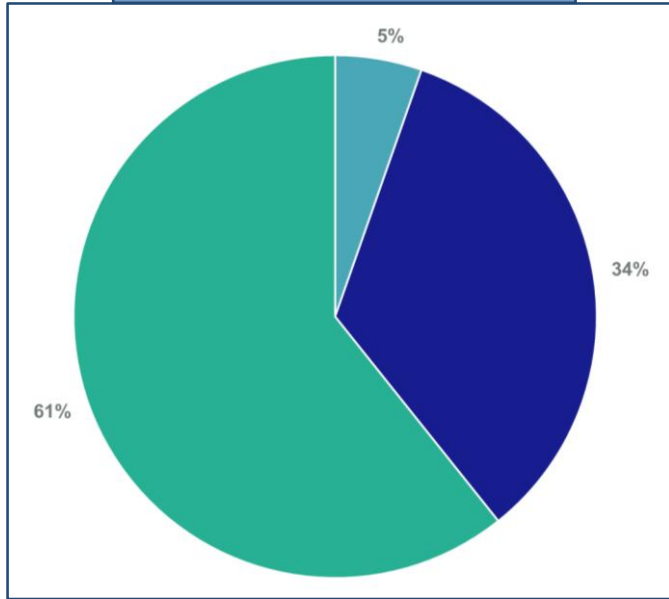
Bénéficiaires de soins

Choix unique

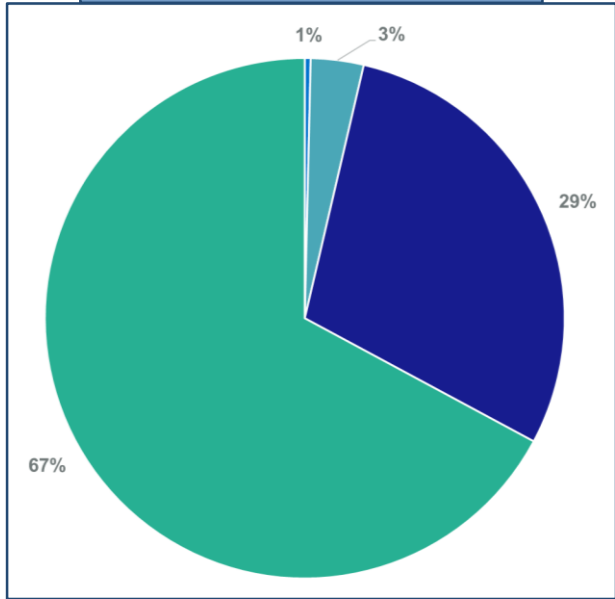
Bénéficiaires de soins



Professionnels de santé



Ensemble



- Pas du tout pertinent
- Peu pertinent
- Plutôt pertinent
- Très pertinent

**L'ensemble des répondants s'accordent à dire qu'un renforcement des consultations spécialisées serait très pertinent ou plutôt pertinent.**

Avec 71% des bénéficiaires de soins et 61% des professionnels de santé qui pensent que ce serait très pertinent ; 26% des bénéficiaires de soins et 34% des professionnels de santé qui pensent que ce serait plutôt pertinent.

# Les services et spécialités à renforcer

Professionnels  
de santé

Bénéficiaires  
de soins

Texte libre

## Bénéficiaires de soins

- Urgences
- Dermatologie
- Pneumologie
- ORL (Oto-Rhino-Laryngologie)
- Oncologie / Cancérologie
- Rhumatologie
- Gynécologie / Obstétrique / Maternité
- Ophtalmologie
- Allergologie
- Psychiatrie / Pédopsychiatrie
- Cardiologie
- Dentisterie / Médecine dentaire
- Médecine générale / Médecine interne
- Diabétologie / Endocrinologie
- Pédiatrie

## Professionnels de santé

- Urgences / SAU (Service d'Accueil des Urgences)
- Pneumologie
- Dermatologie
- Cardiologie
- ORL (Oto-rhino-laryngologie)
- Gynécologie / Obstétrique / Maternité
- Rhumatologie
- Médecine générale / Médecine polyvalente / Médecine interne
- Psychiatrie / Pédopsychiatrie / Gériatrie
- Ophtalmologie
- Urologie
- Oncologie / Hématologie / Soins de support
- Chirurgie (dont ambulatoire, digestive, spécialisée)
- Gériatrie
- Allergologie

**Plusieurs spécialités sont parmi celles à renforcer en priorité**, à la fois selon les bénéficiaires de soins et les professionnels de santé. Parmi les 5 spécialités les plus mentionnées par les 2 profils à la fois, **le service d'urgences, la dermatologie, la pneumologie, et l'ORL**. Dans le reste des réponses **la rhumatologie et l'ophtalmologie, la gynécologie, l'ophtalmologie ou la psychiatrie apparaissent comme à renforcer**



## Satisfaction de l'accueil et des soins des services hospitaliers



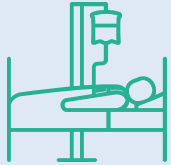
Les réponses mettent en lumière une tendance générale vers une perception positive à la fois pour l'accueil des patients et la qualité des soins. Cependant la présence d'avis négatifs souligne l'importance de poursuivre l'amélioration des services afin de renforcer la satisfaction des différents acteurs concernés.



## Pertinence du renforcement des consultations spécialisées

- 97 % des bénéficiaires et 95 % des professionnels s'accordent à dire que cette action est très pertinente ou plutôt pertinente.
- Une priorité donnée aux spécialités suivantes : urgences, dermatologie, pneumologie et ORL.

# Quelques préconisations



Davantage prendre en compte **l'expérience patient** afin de s'assurer de maintenir une bonne qualité d'accueil des patients et qualité des soins au sein des différents services (ex. enquêtes de satisfaction, interviews, retours d'expérience, patient-expert)



Améliorer **la prise en charge aux urgences** (ex. fluidification de l'accueil et de la prise en charge, renforcement des effectifs, amélioration de la communication et coordination, renforcement de la prévention et de l'information aux patients)



Renforcer **l'offre de consultations spécialisées**

# 08

## Conclusion



# Conclusion



L'enquête met en évidence un bilan contrasté pour les établissements du GHT de la Nièvre : si l'offre de soins et l'implication des équipes médicales sont reconnues, des défis majeurs restent à relever pour garantir un accès aux soins équitable et de qualité sur l'ensemble du territoire.



Les réponses recueillies permettent d'identifier des pistes d'amélioration concrètes : accroître le recrutement et la fidélisation des professionnels de santé, fluidifier les parcours de soins grâce aux outils numériques, améliorer la communication entre les établissements et la médecine de ville, et renforcer la coopération pour une meilleure prise en charge des patients.



Cette enquête constitue une base précieuse pour orienter les stratégies du GHT et bâtir des actions ciblées en adéquation avec les attentes exprimées. La prise en compte de ces éléments sera essentielle pour renforcer la confiance des usagers et des professionnels de santé envers les établissements, et favoriser une amélioration continue de la qualité des soins.

# 09

## Questions / réponses

