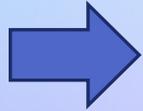


Enquête de satisfaction des curistes Saison thermale 2021

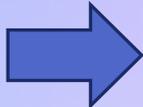
(article 9-1 de la Convention Nationale Thermale 2018-2022)



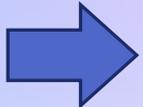
CONTEXTE ET OBJECTIFS



Mise en œuvre pour la troisième année consécutive de l'**enquête annuelle de satisfaction des curistes** prévue par l'article 9-1 de la Convention Nationale Thermale (CNT) 2018-2022.



Remise aux curistes du questionnaire de satisfaction à l'issue de la cure, au cours **deux vagues de six jours** : ① du 16 au 21 août 2021 et ② du 11 au 16 octobre 2021.



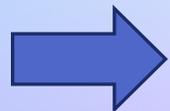
Rappel des objectifs => évaluer :

- ① **la qualité et les conditions de délivrance des soins thermaux,**
- ② **le niveau de satisfaction des curistes** dans les différents domaines :
 - le déroulement de la cure et la délivrance des soins thermaux
 - les équipements, la fourniture de linge, les aspects tenant à l'hygiène et la propreté des lieux
 - les relations des curistes avec le personnel en activité dans l'établissement thermal : médecins, professionnels paramédicaux, agents thermaux, personnel d'accueil
- ③ **les améliorations constatées** après la cure

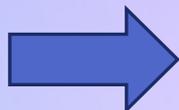
DONNÉES GÉNÉRALES

- ➔ Participation à l'enquête de **97 établissements thermaux** (56 en 2019 et 94 en 2020) et représentant **320.639 curistes** soit **98% de la fréquentation totale de l'année 2021** (74% en 2019 et 93% en 2020).
- ➔ **50.418 questionnaires** envoyés et **13.494 réponses** obtenues, soit un **taux global de 27%** (23% en 2019 et 35% en 2020).
L'âge moyen des répondants est de **66 ans** et **64,3%** sont des femmes (**chiffres identiques à ceux de 2019 et à 2020**).
- ➔ **80,3% des répondants ont déjà effectué une cure thermique** et 67,5% d'entre eux dans le même établissement thermal.
- ➔ L'orientation thérapeutique (OT) principale la plus prescrite parmi les répondants est la **rhumatologie [RH]** (76,7% des répondants), suivie de très loin par les **voies respiratoires [VR]** (6,3%), puis par la **phlébologie [PHL]** (3,8%) et par les **affections digestives et maladies métaboliques [AD]** (3,7%).

DONNÉES GÉNÉRALES (SUITE)

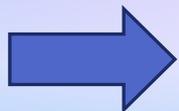


À noter que l'orientation **dermatologie** [DER] qui concernait 4,5% des répondants en 2020 ne concerne plus que 2,5% d'entre eux en 2021.



Environ 34% des répondants ont suivi leur cure en double orientation thérapeutique.

L'orientation thérapeutique (OT) secondaire la plus prescrite parmi les répondants est la **rhumatologie** [RH] (29,7% des répondants), suivie par la **phlébologie**[PHL] (29,5%).



Concernant le **niveau de satisfaction générale** : **94,9%** des répondants se déclarent **satisfaits** ou **très satisfaits** du **déroulement de la cure** et de la **délivrance des soins thermaux**.

LE DÉROULEMENT DE LA CURE, LE TEMPS DE REPOS ENTRE LES SOINS, LES ÉQUIPEMENTS, LE LINGE ET L'HYGIÈNE, LES RELATIONS DES CURISTES AVEC LE PERSONNEL EN ACTIVITÉ DANS L'ÉTABLISSEMENT THERMAL

- ➔ **Le déroulement des soins** : 94,6% des répondants satisfaits ou très satisfaits
- ➔ **Le temps de repos observé entre les soins** : 87,2% des répondants satisfaits ou très satisfaits
- ➔ **Les équipements à disposition et le plateau technique existant** : 90,9% des répondants satisfaits ou très satisfaits
- ➔ **Le trousseau de linge** : 90,5% des répondants satisfaits ou très satisfaits du linge mis à disposition durant la cure
- ➔ **La propreté des lieux** : 95,7% des répondants satisfaits ou très satisfaits des aspects tenant à l'hygiène et de la propreté des locaux
- ➔ **Les relations des curistes avec le personnel de l'établissement thermal** :
 - **les médecins et professionnels paramédicaux** : 71,6% des répondants satisfaits ou très satisfaits
 - **les agents thermaux** : 97,2% des répondants satisfaits ou très satisfaits
 - **le personnel d'accueil** : 95,3% des répondants satisfaits ou très satisfaits

LES CONSULTATIONS MÉDICALES DISPENSÉES DURANT LA CURE

La surveillance médicale thermale est prise en charge par l'Assurance Maladie sous la forme d'un forfait et non à l'acte. Conformément aux dispositions prévues par l'article 2 du chapitre IV du Titre XV de la Nomenclature Générale des Actes Professionnels (NGAP), **le forfait de surveillance thermale comporte la réalisation d'au moins trois consultations médicales**, ainsi que la rédaction, à l'issue de la cure, d'un document retraçant l'évolution de la cure, destiné au médecin prescripteur et tenu à disposition du patient et du service médical.

Seulement **50%** des répondants ont déclaré avoir vu le médecin **trois fois ou plus** pendant leur cure. 41% l'ont vu deux fois et 8,3% une seule fois.



La possibilité de recourir à la téléconsultation pour dispenser l'une des trois consultations prévues dans le cadre de la surveillance médicale thermale est désormais acquise, dans la mesure où l'avenant 9 à l'actuelle convention médicale, conclu en date du 30 juillet 2021, a levé la condition de connaissance préalable du patient par le médecin (article 28.6.1.1) en y substituant «*l'alternance de consultations présentiels et de téléconsultations*» (article 28.6.1.6).

Un état des lieux très précis portant sur ce sujet spécifique sera réalisé sur la base des résultats de l'enquête qui sera effectuée au cours de la saison thermale 2022, afin d'examiner les pratiques des établissements en la matière.

LES SUITES DE LA CURE

- ➔ 72,1% des répondants indiquent avoir constaté une **diminution des douleurs, troubles ou gênes** antérieurs à la cure
- ➔ 73% des répondants indiquent avoir constaté une **amélioration de la mobilité et de l'activité au quotidien** après la cure
- ➔ 67,9% des répondants indiquent avoir constaté une **amélioration globale de leur état de santé et de leur qualité de vie**
- ➔ 52% des répondants indiquent avoir constaté une **diminution de leur consommation médicamenteuse** antérieure à la cure

OBSERVATIONS GÉNÉRALES

Les résultats issus de l'enquête 2021 sont quasiment identiques à ceux obtenus lors des deux années précédentes. Les taux de satisfaction restent globalement très élevés, même si le nombre de curistes insatisfaits est en augmentation.

La persistance des mesures barrières, le respect de la distanciation et des jauges, et l'obligation du port constant du masque dans les locaux de l'établissement sont particulièrement cités par les curistes .

L'évaluation bénéfique des effets thérapeutiques accuse également un léger fléchissement en 2021. Le ressenti est décrit par les participants comme ayant été parasité par la crise sanitaire durable, notamment la réalisation différée de leur cure en raison de la fermeture ininterrompue des stations entre la fin du mois d'octobre 2020 et la fin du mois de mai 2021.

Les aspects sur lesquels une insatisfaction est exprimée sont les suivants :

- ⇒ le **temps de repos entre les soins** (8,8% de curistes mécontents) estimé trop court par deux tiers des répondants insatisfaits et trop long par le tiers restant ;
- ⇒ le **trousseau de linge** (8,5% de curistes insatisfaits) ;
- ⇒ les **relations avec les médecins et les professionnels paramédicaux** (4,3% de curistes insatisfaits) et avec le **personnel d'accueil** (4,1%) ;
- ⇒ le **nombre de consultations médicales dispensées pendant la cure**.

LA COMMUNICATION AUX ASSURÉS SOCIAUX DES RÉSULTATS ISSUS DE L'ENQUÊTE

En application des dispositions prévues par l'article 9-1 de la Convention Nationale Thermale (CNT) 2018-2022, les résultats de l'enquête de satisfaction réalisée chaque année auprès des curistes sont mis à disposition des assurés sociaux sur le site internet de l'Assurance Maladie www.ameli.fr.

La liste actualisée des **90** stations thermales pour lesquelles une prise en charge peut être accordée par l'Assurance Maladie (article 4 du chapitre IV du Titre XV de la Nomenclature Générale des Actes Professionnels [NGAP]) et des **111** établissements thermaux actuellement conventionnés dans les conditions prévues par l'article 3-3 de l'actuelle convention est jointe à cette synthèse.