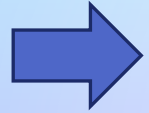


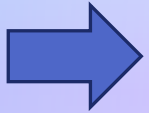
Enquête de satisfaction des curistes 2019

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

PRÉSENTATION

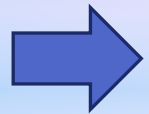


Mise en œuvre d'une **enquête annuelle de satisfaction des curistes** prévue par l'article 9-1 de la Convention Nationale Thermale (CNT) 2018-2022

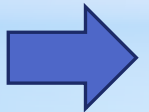


Objectifs => évaluer :

- 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

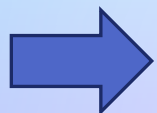


Remise aux curistes du questionnaire de satisfaction à l'issue de la cure, durant **trois périodes de six jours** en juin, août et octobre 2019



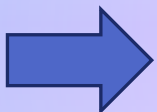
Participation à l'enquête de **59 établissements thermaux** représentant 426.923 curistes soit **74% de la fréquentation totale de l'année**

DONNÉES GÉNÉRALES

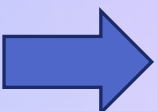


9.055 réponses obtenues, soit un **taux global de 23%**

L'âge moyen des répondants est de **65 ans** et **63%** sont des femmes



80,4% des répondants ont déjà effectué une cure thermale et **66,6%** dans le même établissement thermal



L'orientation thérapeutique (OT) principale la plus prescrite parmi les répondants est la **rhumatologie [RH]**, suivie des **voies respiratoires [VR]**

L'orientation thérapeutique (OT) secondaire la plus prescrite parmi les répondants est la **phlébologie [PHL]**, suivie de la **rhumatologie [RH]**



Concernant le **niveau de satisfaction générale** : **96,4%** 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, LES ÉQUIPEMENTS, LE LINGE ET L'HYGIÈNE, LES RELATIONS DES CURISTES AVEC LE PERSONNEL EN ACTIVITÉ DANS L'ÉTABLISSEMENT THERMAL

- ➔ **Le déroulement des soins** : 95,9% des répondants satisfaits ou très satisfaits
- ➔ **Le temps de repos observé entre les soins** : 89,3% des répondants satisfaits ou très satisfaits
- ➔ **Les équipements à disposition et le plateau technique existant** : 91,1% des répondants satisfaits ou très satisfaits
- ➔ **Le trousseau de linge** : 88,1% des répondants satisfaits ou très satisfaits du linge mis à disposition durant la cure
- ➔ **La propreté des lieux** : 93,6% 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 : 70,8% des répondants satisfaits ou très satisfaits, 22% se déclarant «sans opinion»
 - ↳ les agents thermaux : 96,7% des répondants satisfaits ou très satisfaits
 - ↳ le personnel d'accueil : 96,2% des répondants satisfaits ou très satisfaits

LES CONSULTATIONS MÉDICALES DISPENSÉES DURANT LA CURE

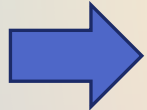
Conformément aux dispositions prévues par l'article 2 du chapitre IV du Titre XV de la Nomenclature Générale des Actes Professionnels (NGAP), **le forfait de surveillance thermique comporte la réalisation d'au moins trois consultations pour la surveillance thermique**, ainsi que la rédaction, à l'issue 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.

54,4% des répondants ont déclaré avoir vu le médecin **trois fois ou plus** pendant leur cure, 36,9% deux fois et 7,7% une seule fois.

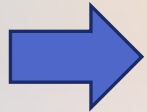
LES SUITES DE LA CURE



73,3% des répondants indiquent avoir constaté une **diminution des douleurs, troubles ou gênes** antérieurs à la cure



73,6% des répondants indiquent avoir constaté une **amélioration de la mobilité et de l'activité au quotidien** après la cure



68,2% des répondants indiquent avoir constaté une **amélioration globale de leur état de santé et de leur qualité de vie**



56,1% des répondants indiquent avoir constaté une **diminution de leur consommation médicamenteuse** antérieure à 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 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 113 établissements thermaux actuellement conventionnés avec l'Assurance Maladie dans les conditions prévues par l'article 3-3 est jointe à cette synthèse.