

Enquête de satisfaction CSAPA

Année 2015

Les besoins des patients évoluent avec le temps et nos pratiques professionnelles ne sont parfois plus adaptées.

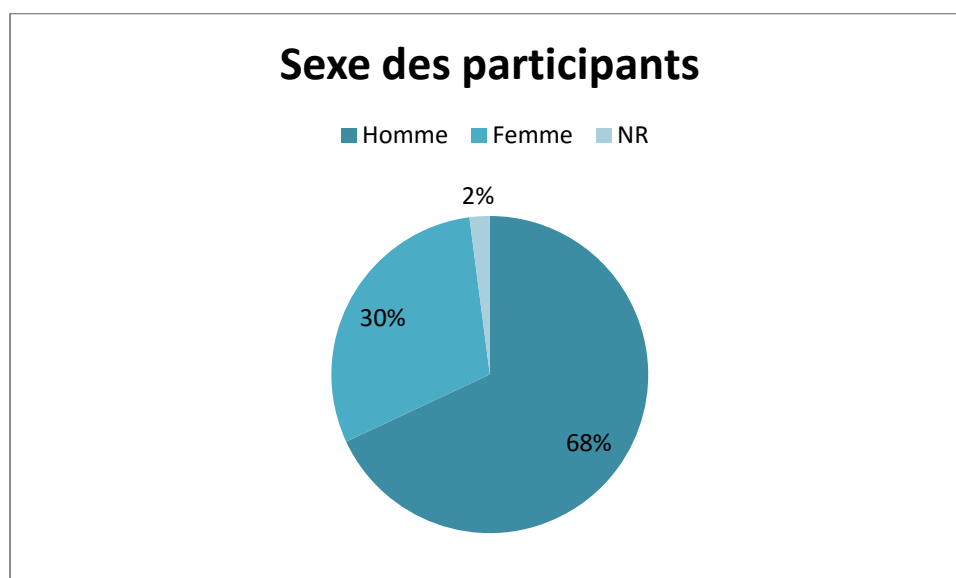
L'enquête de satisfaction annuelle a pour objectifs :

- évaluer la qualité de nos outils de communication CSAPA
- évaluer la qualité de nos interventions accueil et soins
- évaluer si les patients souhaitent être davantage investis dans la vie institutionnelle
- permettre aux patients de s'exprimer et de proposer des améliorations

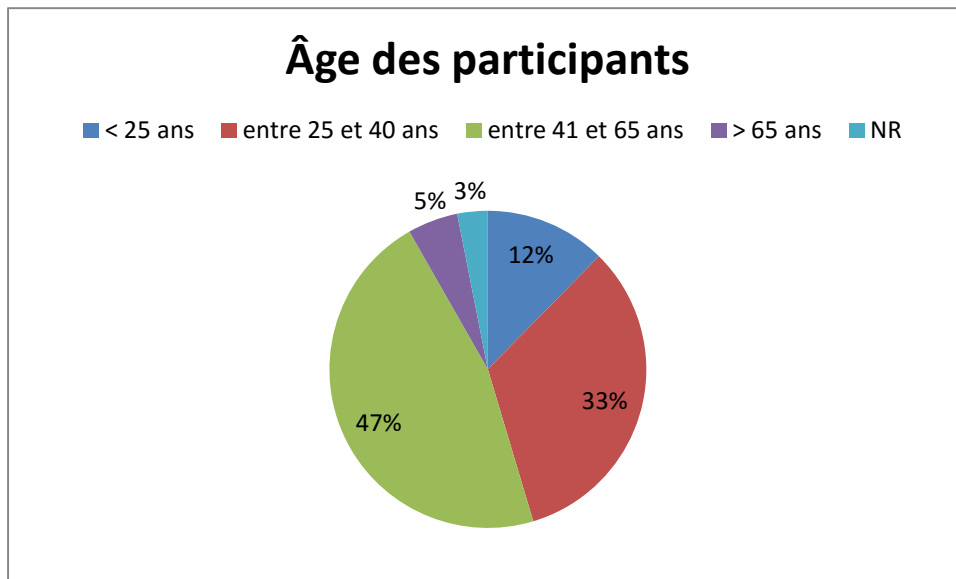
Pour évaluer ces différents points, nous avons utilisé un questionnaire de satisfaction anonyme. Ce questionnaire de satisfaction a été distribué courant Juin 2015. Les secrétaires médicales ont proposé à chaque patient présent en salle d'attente de le compléter.

97 patients ont répondu. Nous nous sommes basés sur les réponses de ces 97 personnes pour l'ensemble des résultats de la première partie du questionnaire.

A. Profil des patients ayant répondu :

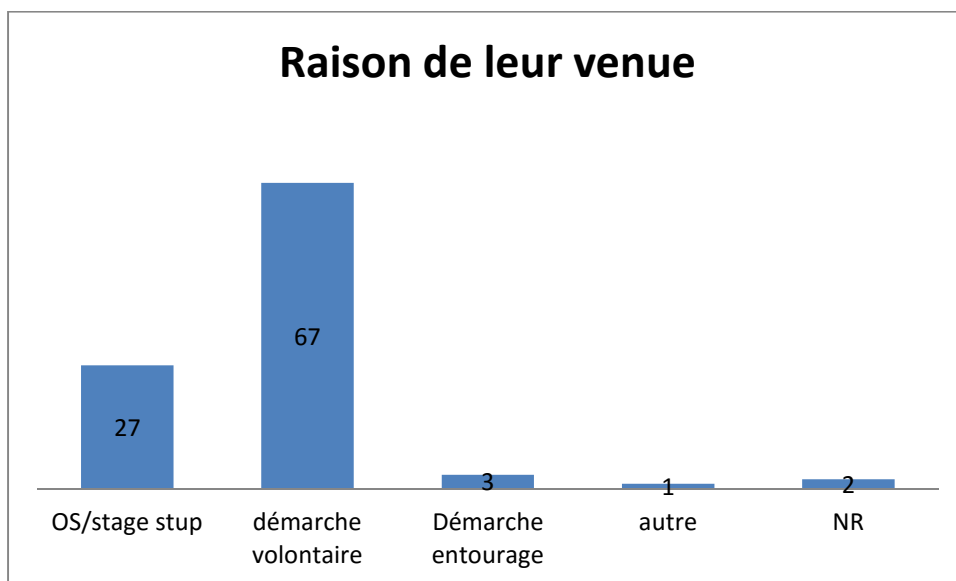


Les deux tiers des participants sont des hommes. On peut supposer que ce groupe est représentatif de l'ensemble de la file active du CSAPA. **Il y a donc 2 patients sur 3 qui sont des hommes.**



Presque la moitié des participants ont entre 41 et 65 ans.

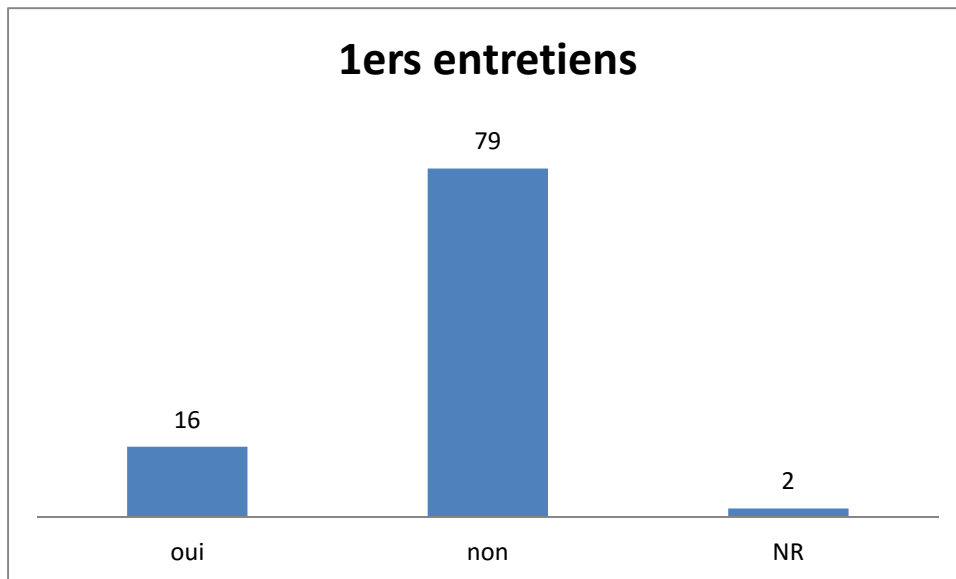
La moyenne d'âge du groupe est de 41 ans.



Moins d'un tiers des patients (27 sur 97) ayant répondu au questionnaire viennent par obligation judiciaire (obligation de soins ou stage de sensibilisation aux dangers de l'usage de stupéfiants).

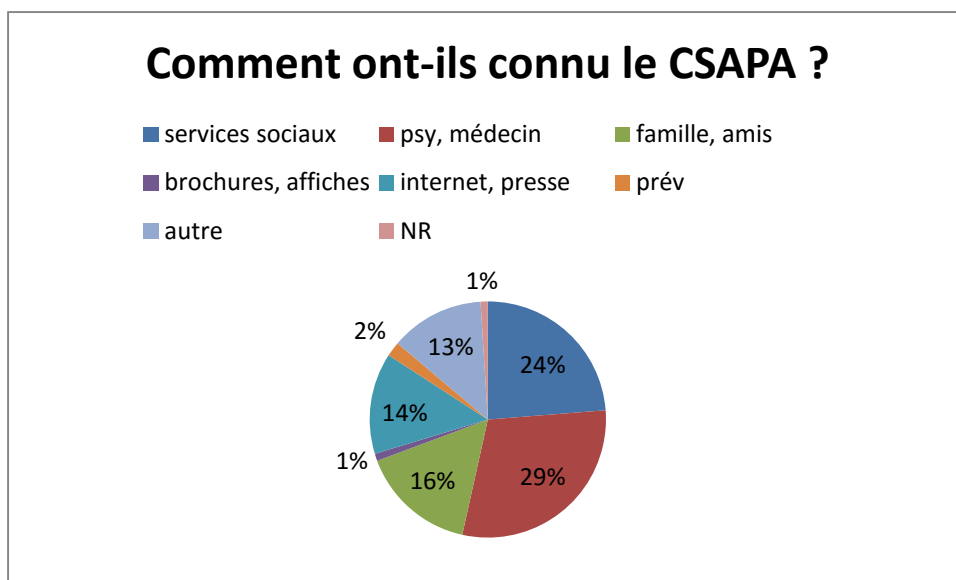
Plus de 2 patients sur 3 déclarent venir dans le cadre d'une démarche volontaire.

Seuls 3 personnes interrogées viennent car elles se questionnent sur les consommations d'une personne de leur entourage. **Cela figure 2 hypothèses : la possibilité de recevoir l'entourage n'est pas encore suffisamment connue des usagers, ou les besoins de l'entourage ne sont pas fortement présents.**



Parmi les 97 participants, seuls 16 venaient pour la 1^{ère} fois. Ces personnes n'ont pas été prises en compte pour la partie 2 du questionnaire qui concernait les suivis plus poussés. Cette partie sera traitée dans le paragraphe de notre analyse intitulé : « E. Qualité des suivis au CSAPA ».

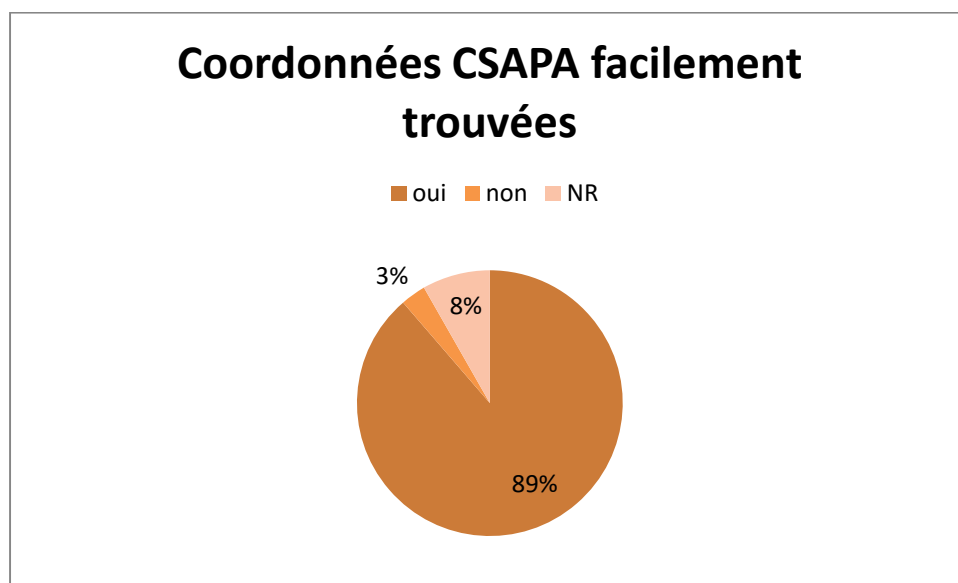
B. Nos outils de communication :



Plus d'1 patient sur 4 (29%) a connu le CSAPA grâce à un médecin ou psychologue ; de même, environ 1 patient sur 4 (24%) a été informé par les services sociaux : **les professionnels du médico-social sont à l'origine de nombreuses orientations vers le CSAPA (plus de 50%).**

On note tout de même 16% de patients qui ont appris l'existence du CSAPA grâce à des proches de leur entourage, et 14% dans la presse ou sur internet. En ajoutant les brochures/affiches et les interventions de prévention, on remarque **qu'il y a donc un tiers de la patientèle qui a été informée autrement que par des professionnels, les outils de communication sont donc utilisés, mais dans une moindre mesure que les orientations des professionnels.**

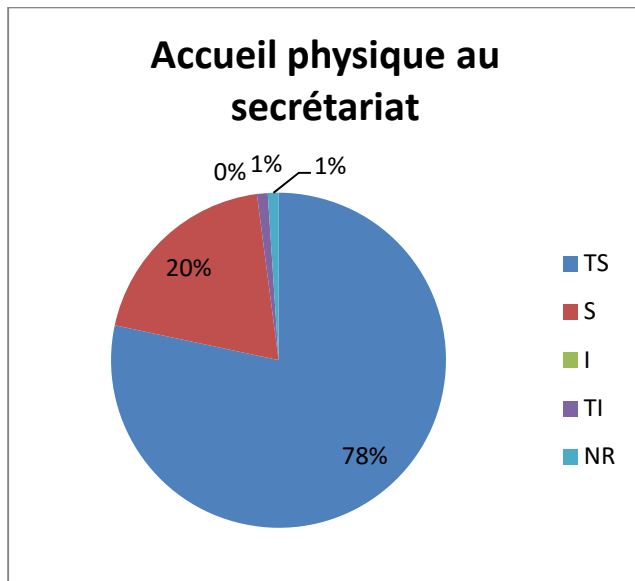
Parmi les 13% qui ont coché « autre », tous n'ont pas précisé, mais on retrouve tout de même : « centre de désintox, annuaire, employeur, détention, cours de yoga, pneumologue, éducatrice, dermatologue, et université (2fois) ».



La majorité (89%) des participants déclarent avoir trouvé facilement les coordonnées du CSAPA. **L'information est suffisamment mise en évidence.**

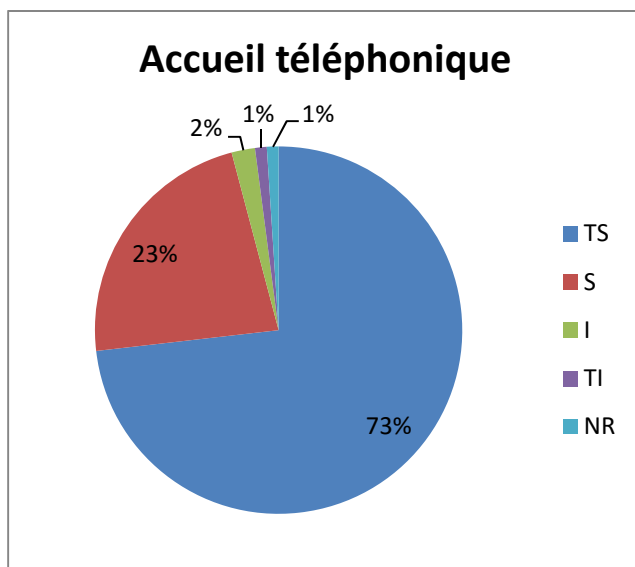
C. Qualité de l'accueil au CSAPA :

1. Accueil général :



Une seule personne ayant répondu au questionnaire se déclare insatisfaite par l'accueil physique reçu au CSAPA.

Cet accueil est donc très majoritairement bien perçu par les patients.



96% des participants déclarent être satisfaits ou très satisfaits par l'accueil téléphonique lorsqu'ils contactent le CSAPA.

Cet accueil est lui aussi très majoritairement bien perçu par les patients.

Les patients avaient la possibilité de faire des remarques concernant l'accueil :

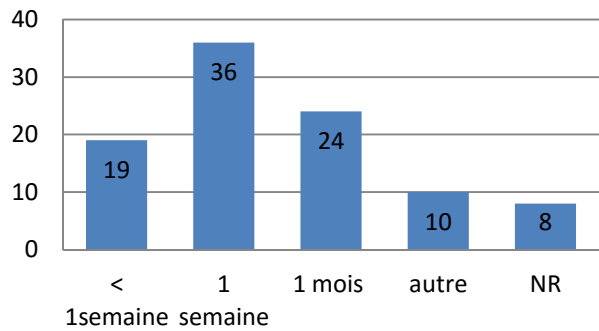
Les remarques positives :

« très bien surtout rien changer! » ; « Toute la structure est au top, merci » ; « vous êtes très très sympathique » ; « service aimable et souriant » ; « accueil très sympathique » ; « à notre écoute, attentionné » ; « merci beaucoup, tout est ok » ; « très bien en terme de locaux » ; « accueil super ».

Les axes d'amélioration proposés :

« plus d'informations, de brochures » ; « délais entre les RDV trop longs » ; « café chocolat ».

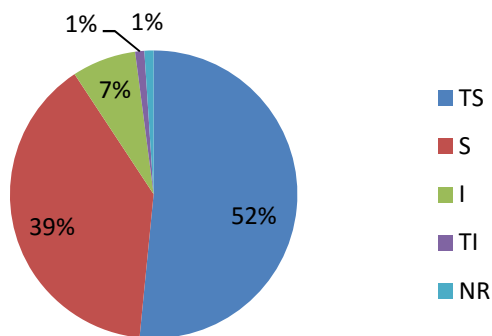
Délai d'attente entre la prise et la date du rendez-vous



Le délai d'attente entre la prise d'un rendez-vous et la date de rendez-vous est le plus souvent d'une semaine (plus d'1 rdv sur 3). Il arrive qu'il y ait un mois d'attente (environ 1 rdv sur 4) ou parfois moins d'une semaine (environ 1 rdv sur 5).

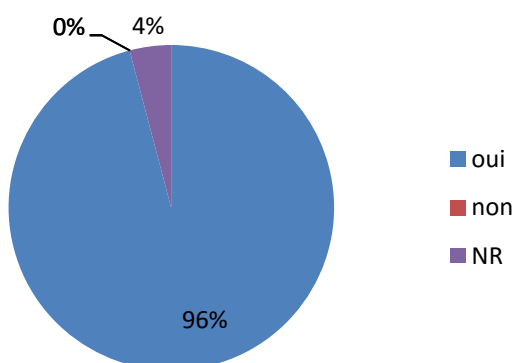
Les délais d'attente sont donc variables.

Satisfaction par rapport au délai entre la prise et la date de rendez-vous



On observe que malgré cette variabilité, **91% des patients se déclarent satisfaits ou très satisfaits des délais d'attente** entre la prise de rdv et la date de rdv.

Satisfaction entretien d'accueil

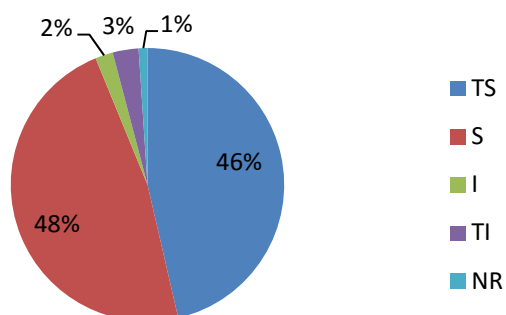


Tous les participants ayant répondu à cette question ont déclaré être satisfaits par l'entretien d'accueil.

Pas de changement nécessaire sur ce point.

2. Salle d'attente :

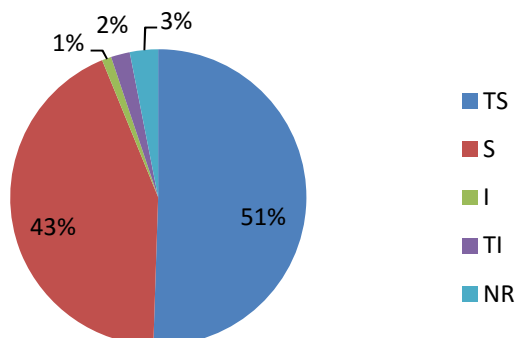
Satisfaction par rapport aux lectures disponibles en salle d'attente



La grande majorité des participants sont très satisfaits (46%) ou satisfaits (48%) par les lectures mises à disposition dans la salle d'attente.

Il n'y a pas de changement nécessaire pour le moment.

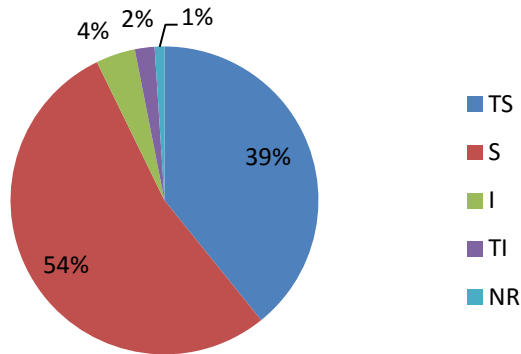
Satisfaction par rapport aux informations disponibles en salle d'attente



Même constat pour les documents d'informations mis à disposition dans cette pièce : la majorité des participants sont très satisfaits (51%) ou satisfaits (43%).

Pas de changement nécessaire.

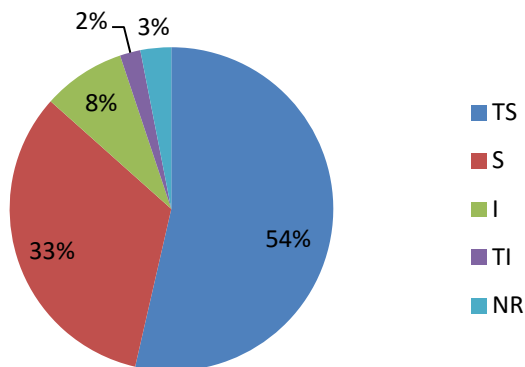
Satisfaction par rapport à l'ambiance en salle d'attente



On note également que la majorité des participants sont très satisfaits (39%) ou satisfaits (54%) par l'ambiance de la salle d'attente.

Pas de changement nécessaire.

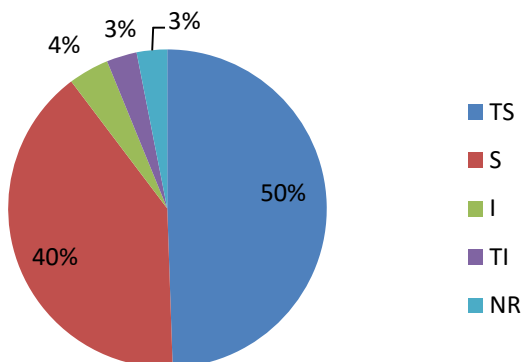
Satisfaction par rapport à la confidentialité en salle d'attente



Le taux de satisfaction concernant la confidentialité en salle d'attente reste majoritairement positif. Néanmoins, il y a 10% de personnes insatisfaites voire très insatisfaites sur ce point.

Il serait intéressant d'en discuter en équipe.

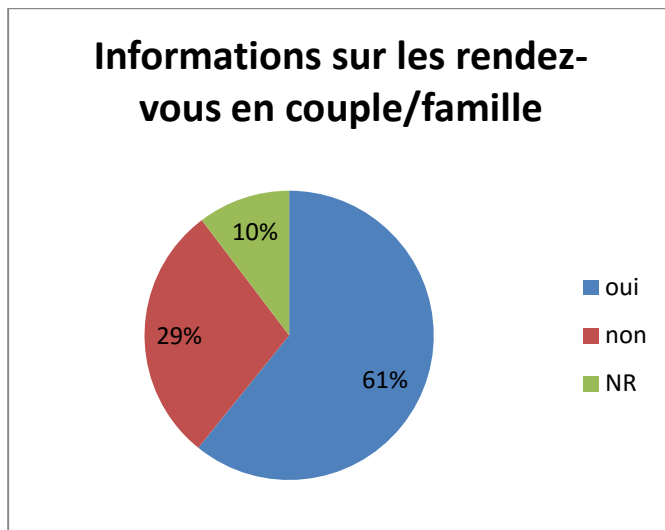
Satisfaction par rapport au temps d'attente en salle d'attente



90% des patients ayant répondu au questionnaire déclarent être satisfaits ou très satisfaits par le temps d'attente en salle d'attente.

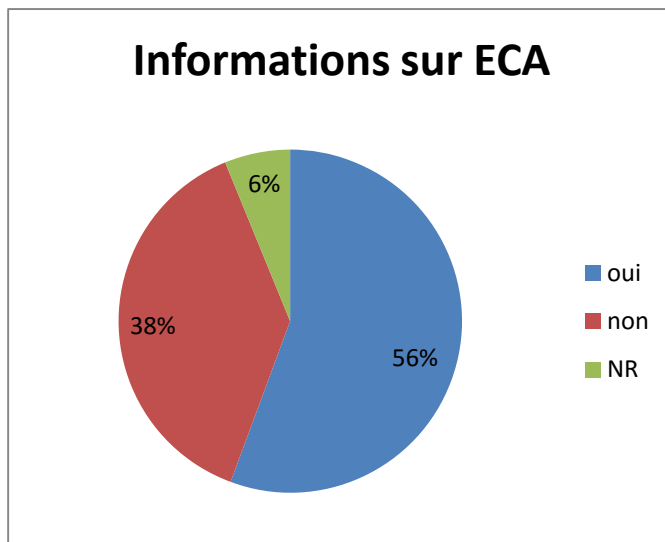
Pas de changement nécessaire pour le moment.

3. Informations données au début du suivi :



Parmi les personnes ayant répondu, environ 2 patients sur 3 déclarent avoir été informés de la possibilité d'être reçu en couple ou en famille au cours du suivi.

L'information est bien transmise mais il faut encore améliorer la communication sur ce point.

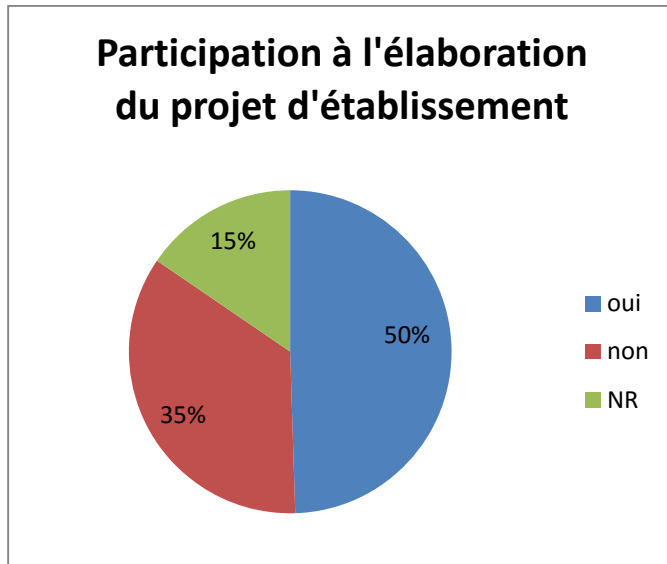


Parmi les participants, 56% déclarent avoir été informé de l'existence de l'ECA.

L'information est transmise mais pas de manière systématique. Il faudra revoir en équipe le mode de communication le plus cohérent pour donner cette information.

D. Souhaits d'implication dans la vie du CSAPA :

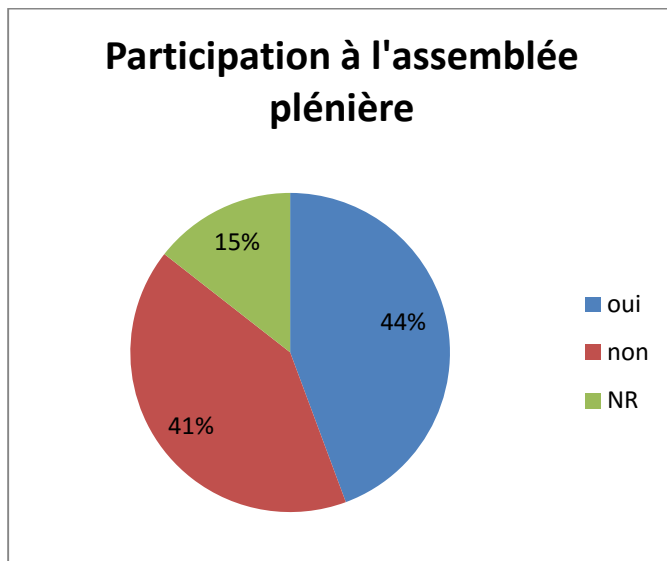
A noter pour les résultats concernant l'implication des patients dans la vie du CSAPA : le taux de personnes n'ayant pas répondu est toujours assez élevé : 13 à 16%. Donc **un quart des patients n'ont pas souhaité se prononcer sur ces questions.**



Parmi les personnes ayant répondu, il y a 1 patient sur 2 qui affirme vouloir participer à l'élaboration du projet d'établissement.

Cela suppose un échange en équipe pour proposer des moyens de participation aux patients.

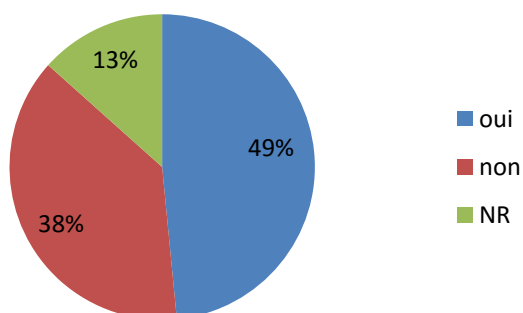
A noter : une boîte à idée sera mise à disposition des patients dans la salle d'attente dès Septembre 2015 (suite aux résultats de l'enquête 2014).



Parmi les personnes ayant répondu, il y a presque autant de patients qui souhaitent participer à l'assemblée plénière, que de patients qui ne le souhaitent pas.

Les avis mitigés des participants ne mettent pas en évidence une réelle volonté de participer. Sujet à évoquer en équipe.

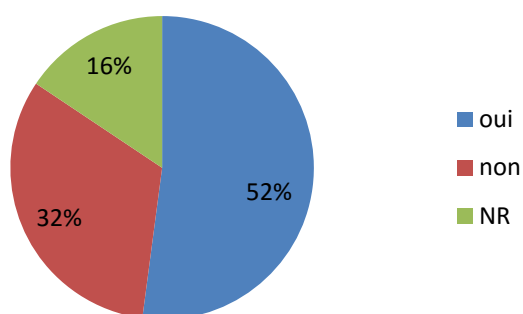
Lecture du rapport annuel d'activités



Plus de la moitié des patients ayant répondu déclarent vouloir lire le rapport annuel d'activités. Une petite moitié ne le souhaite pas.

Les avis mitigés des participants ne mettent pas en évidence une réelle volonté de lire ce document. Sujet à évoquer en équipe.

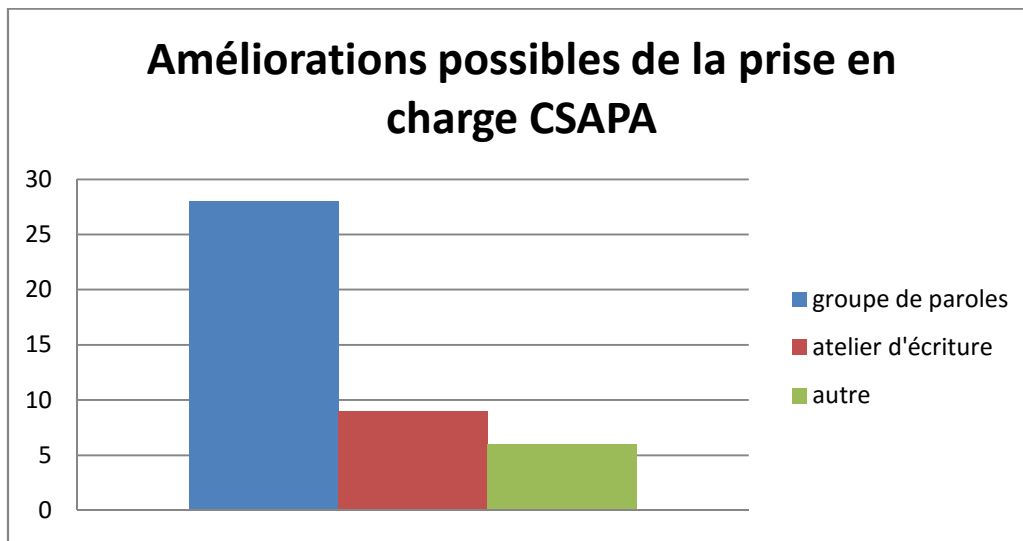
Participation à un groupe de travail



Plus de la moitié des patients ayant répondu déclarent vouloir participer à un groupe de travail. Une petite moitié ne le souhaite pas.

Les avis mitigés des participants ne mettent pas en évidence une réelle volonté d'intégrer ce type de groupe. Sujet à évoquer en équipe.

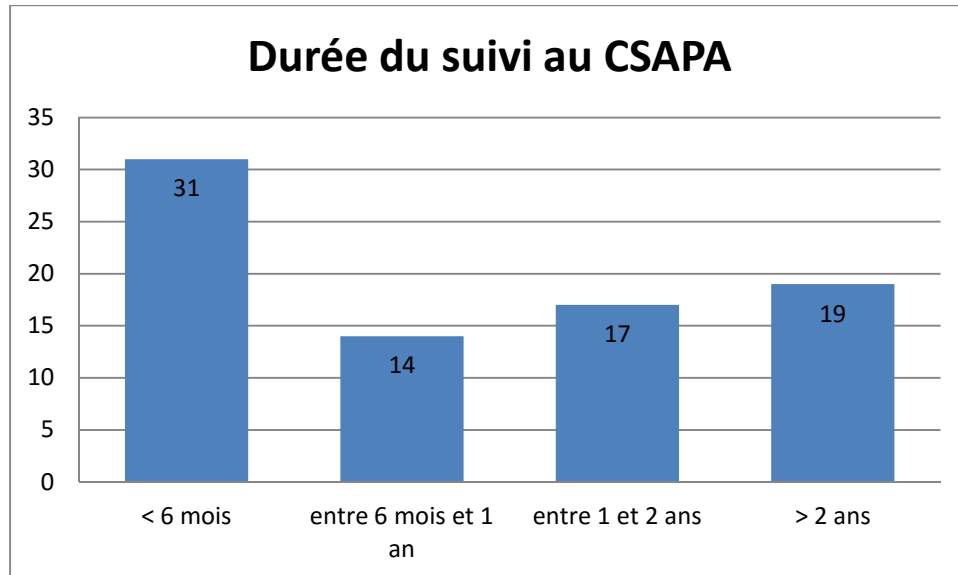
Les patients avaient la possibilité de proposer des améliorations de leur prise en charge, par le biais d'une question orientée : soit en cochant groupe de parole, atelier d'écriture ou autre.



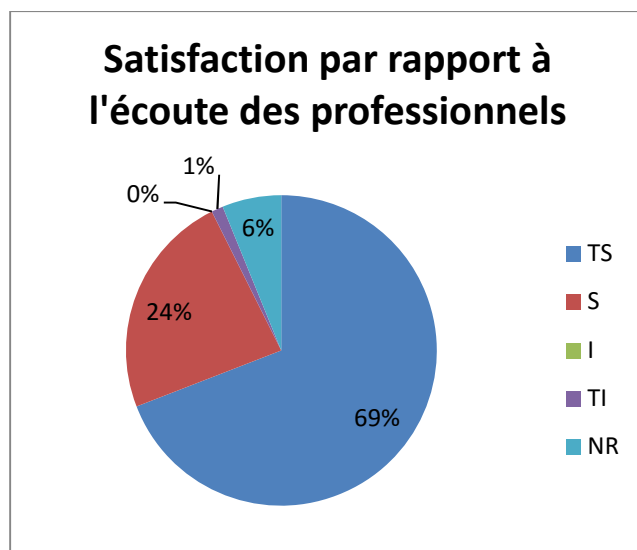
28 patients ont coché groupe de paroles, 9 ateliers d'écriture et 6 ont fait les propositions suivantes : groupe de travail ; atelier musique ; sport/loisirs ; psychologie ; espace café ; visites à domicile. Chaque proposition est apparue une seule fois.

E. Qualité des suivis au CSAPA :

Pour rappel, il y a 16 patients sur 97 qui ont répondu à ce questionnaire alors qu'ils n'avaient eu qu'un seul entretien au CSAPA. Pour cette partie de notre analyse, nous avons donc pris en compte les réponses des 81 patients ayant un suivi effectif au CSAPA.



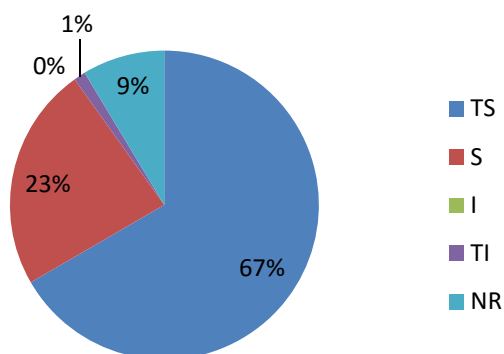
Parmi les patients ayant répondu, on remarque que **la majorité est suivie depuis moins de 6 mois au CSAPA.**



93% des patients déclarent être satisfaits ou très satisfaits de l'écoute des professionnels du CSAPA.

Pas de changement nécessaire sur ce point.

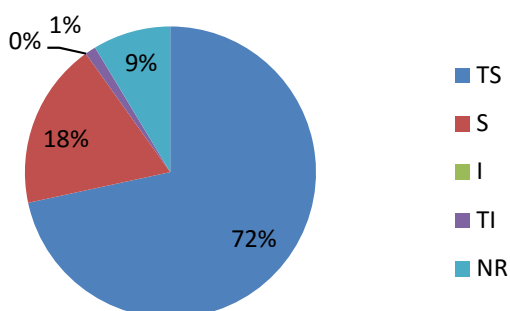
Satisfaction par rapport à l'aide et au suivi CSAPA



90% des patients déclarent être satisfaits ou très satisfaits de l'aide et du suivi proposés par les professionnels du CSAPA.

Pas de changement nécessaire sur ce point.

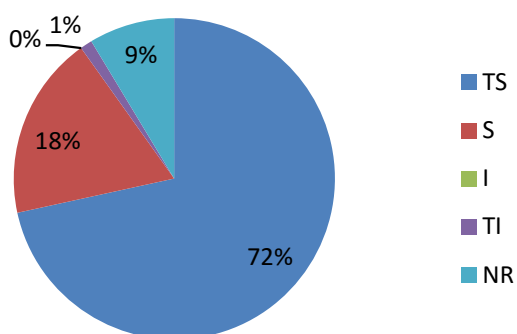
Satisfaction par rapport au professionnalisme de l'équipe



90% des patients déclarent être satisfaits ou très satisfaits de l'aide et du professionnalisme de l'équipe du CSAPA.

Pas de changement nécessaire sur ce point.

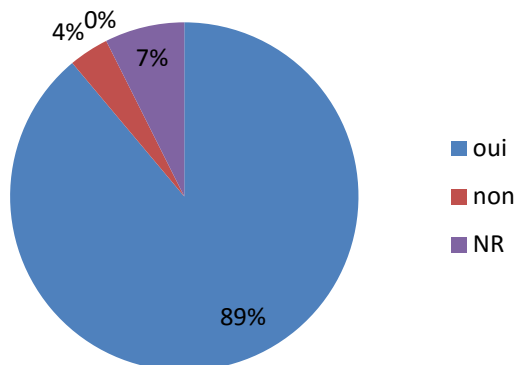
Satisfaction par rapport à la confidentialité du suivi



De même, 90% des patients déclarent être satisfaits ou très satisfaits de la confidentialité du suivi au sein du CSAPA.

Pas de changement nécessaire sur ce point.

Le CSAPA a-t-il répondu aux attentes ?

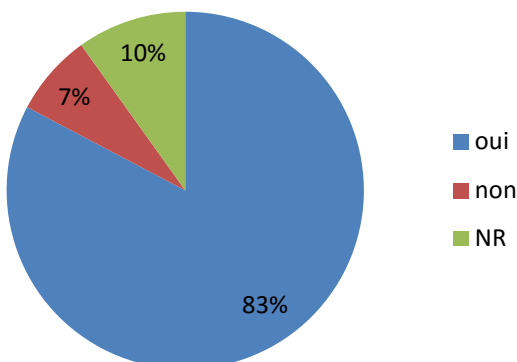


89% des patients affirment que le CSAPA a répondu à leurs attentes jusqu'alors.

Seuls 4% ne sont pas satisfaits sur ce point, les autres n'ont pas répondu.

Les méthodes de travail actuelles semblent convenir à la grande majorité de nos patients.

Satisfaction par rapport à la fréquence des rendez-vous lors du suivi



83% des patients affirment être satisfaits de la fréquence proposée entre chaque rendez-vous.

7% des patients ne le sont pas. Un seul patient a précisé qu'il s'agissait des rendez-vous avec 1 psychologue ».

Enfin, les 81 patients réguliers avaient la possibilité de faire des commentaires sur leurs suivis. On retrouve des commentaires positifs :

« Pour les dépendances, suivies de l'arrêt, cela fonctionne très bien. A continuer, merci. »

« Pas de points négatifs très bien. »

« Je regrette que tant de médecins généralistes ne connaissent pas, où et comment traiter les addictions, et ne m'aient pas orienté vers vous en premier. »

« Je suis très satisfait des services du CSAPA, en arrêt du tabac depuis bientôt 3 ans; en démarche d'un meilleur contrôle de la consommation de l'alcool. J'adhère à l'ANPAA pour la 2ème année. »

« Nous ne sommes pas jugés mais aidés. »

« Tout le monde est à l'écoute et très disponible. »

« Très bien reçu, très bien orienté.»

« J'ai un bon suivi et cela m'a permis de me sentir mieux au quotidien. »

« Super sympa et à notre écoute. »

« Si on ne trouve pas de psychologue qui nous convient, on ne nous empêche pas d'aller ailleurs. »

« Gros travail pour le patient et l'équipe qui est très motivée. »

« Dr mesure est plus qu'adorable et compétente, mais trop seule. »

« Merci pour cette création, bonne continuation et les résultats du travail. Satisfaite.»

« Ne changez rien, merci. »

« Rien à dire, service super. »

Et on retrouve des axes d'amélioration possibles :

« Rendez-vous vers 9h et on passe toujours vers 9h15, 9h20. Merci. »

« Groupe de parole. » x 2

« Elargir les horaires d'accueil. »

« Délais d'attente des rendez-vous. »

CONCLUSION

La majorité des points évoqués dans le questionnaire montrent des résultats positifs. Ces résultats se basent sur un échantillon de la file active, mais ils mettent en évidence la qualité des interventions suivantes :

- l'accueil téléphonique et physique du secrétariat
- les entretiens d'accueil de la plateforme
- l'ambiance de la salle d'attente ainsi que les documents à disposition et les temps d'attente dans cette salle

- l'aide et le suivi au sein du CSAPA, ainsi que le professionnalisme et l'écoute de l'équipe, et les réponses adaptées aux attentes des patients

Ces mêmes résultats soulèvent néanmoins quelques axes d'amélioration possibles, sur lesquels il serait intéressant d'échanger en équipe :

- l'information sur la possibilité de recevoir l'entourage
- l'information sur l'ECA
- la confidentialité en salle d'attente
- la fréquence des rendez-vous lors des suivis, et aussi le délai d'attente pour obtenir un premier rendez-vous
- l'implication des patients dans la vie du CSAPA (projet d'établissement, assemblée plénière, rapport annuel d'activité, groupes de travail)