

# Résultats de l'enquête de satisfaction du CAMSP de Clocheville (2023).

Soucieux d'améliorer la qualité de ses prestations, de mieux répondre aux attentes et aux besoins des usagers et de respecter les recommandations de bonnes pratiques, le CAMSP de Clocheville a réalisé une enquête de satisfaction en 2023. Elle tient une place importante dans la gestion de la qualité.

Les objectifs de cette enquête sont de mesurer les niveaux de satisfaction des usagers vis-à-vis des services rendus, de connaître les attentes et les motifs d'insatisfaction des usagers.

Cet outil contribue à une dynamique de bienveillance, à une démarche de qualité continue et optimise les possibilités d'expression des usagers.

A partir des résultats de cette enquête seront dégagées des actions d'amélioration dans le cadre d'un plan d'action.

## Population interrogée :

---

- ✓ L'ensemble de la file active 2023 du CAMSP de Clocheville à la date de diffusion du questionnaire.
- ✓ Diffusion par e-mail et affichage de QR-CODE dans le service (Affiches et flyers).




## Déroulement de l'enquête :

---

- ✓ Début de l'enquête : 12/09/2023
- ✓ Relance « SPHINX » : 26/09/23, 03/10/23 et 10/10/2023
- ✓ Clôture de l'enquête : 28/11/23

## Légende utilisée :

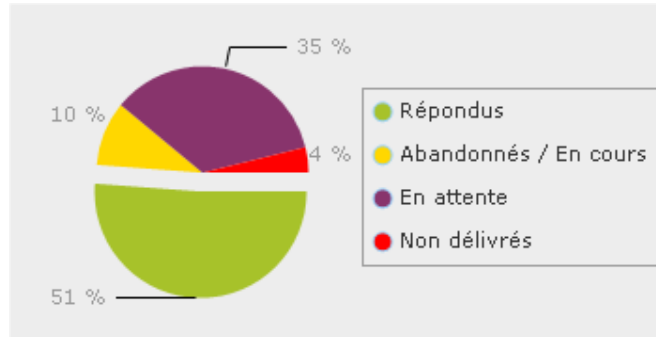
---

- ✓  Représente les items qui correspondent aux points forts du CAMSP de Clocheville.
- ✓  et  représentent les items prioritaires nécessitant une action d'amélioration (car % < seuil 80%)



## Résultats de l'enquête :

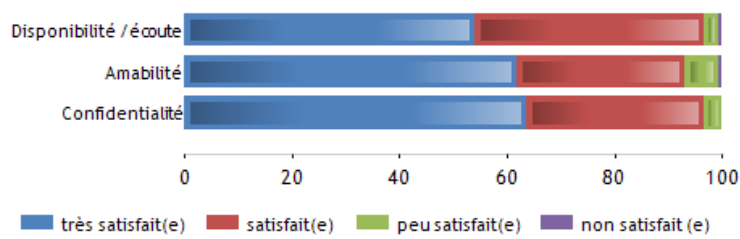
### Taux de retour :



→ Le taux de retour est de 51% → Il est considéré comme satisfaisant

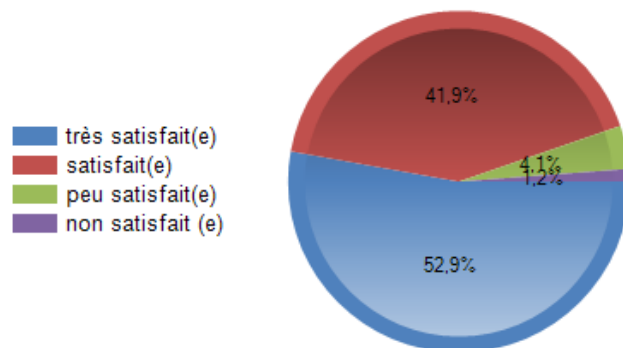
### Thème 1 : Premier contact

#### Que pensez-vous de la manière dont vous êtes accueillis au CAMSP en termes de:



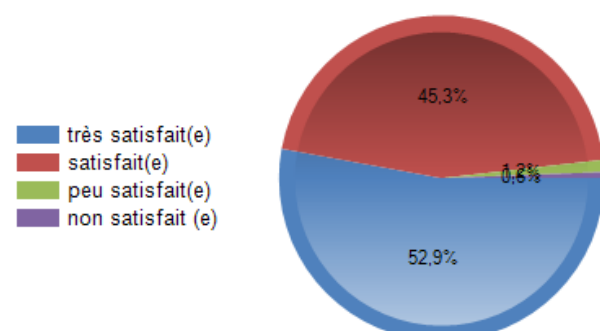
→ 95.3% de « très satisfait » et « satisfait » (point fort)

#### Que pensez-vous de la facilité à joindre le CAMSP par téléphone ?



→ 94.8% de « très satisfait » et « satisfait » (point fort)

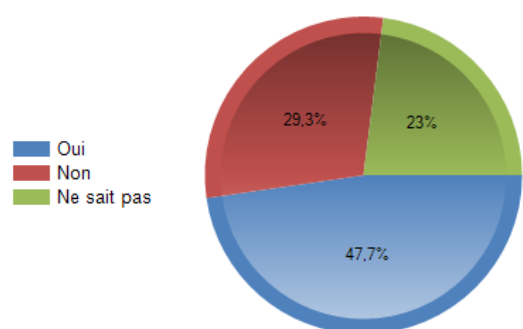
#### Que pensez-vous de la manière dont vous êtes accueillis lors de vos appels téléphoniques ?



→ 94.8% de « très satisfait » et « satisfait » (point fort)



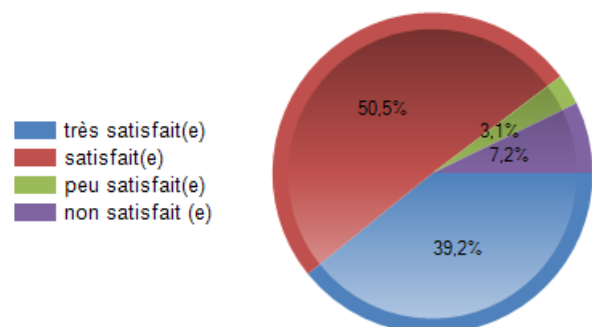
### Avez-vous reçu le livret d'accueil du CAMSP ?



→47% de réponses positives (point à améliorer)

*Ce score faible est à mettre en lien avec le fait que la distribution du nouveau livret d'accueil venait de débuter en septembre. L'ancien n'était plus donné aux usagers depuis plusieurs années.  
Le CAMSP doit poursuivre sa politique de distribution systématique du livret d'accueil.*

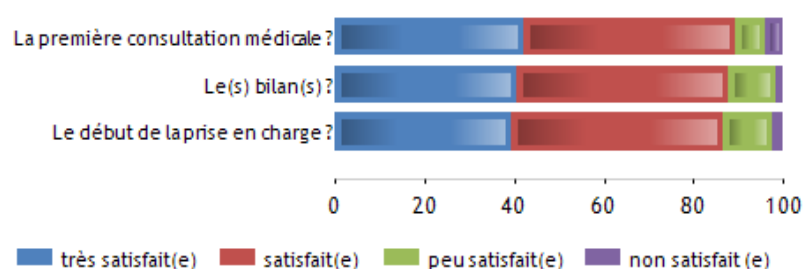
### Si oui, en êtes-vous ?



→89.7% de «très satisfait » et « satisfait » (point fort)

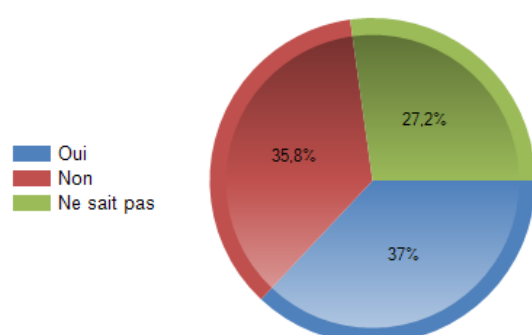
## Thème 2 : Parcours de soins : Projet individuel - Accompagnement

### Que pensez-vous des délais de prise en charge de votre enfant pour :



→87.8 % de «très satisfait » et « satisfait » (point fort)

### Votre enfant bénéficie-t-il d'un projet de soins sous forme de DIPEC (Dispositif De Soins Individualisé)?

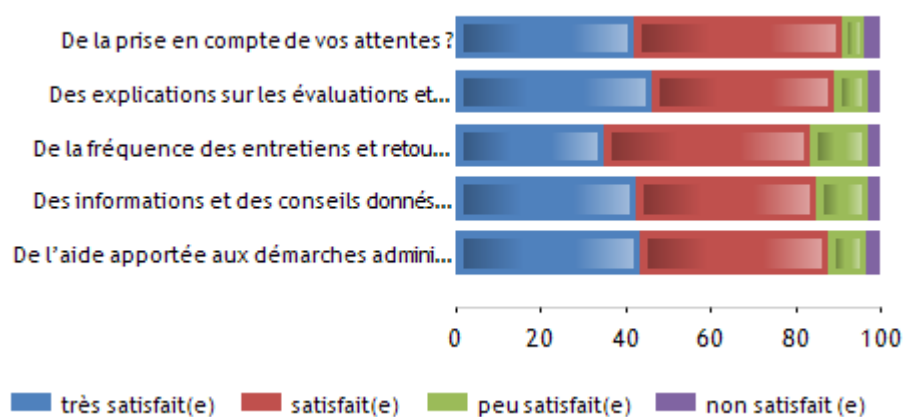


→37% de réponses positives (analyse impossible)

*Ce score faible est à mettre en lien avec le fait que la question était posée à l'ensemble de la file active. Hors seuls les patients en suivi régulier reçoivent un DIPEC.  
La proportion de patients en suivi régulier représente un tiers de la file active. Cela correspond à la part d'usagers ayant répondu positivement à la question.  
Lors d'une prochaine enquête la question sera à reformuler.*

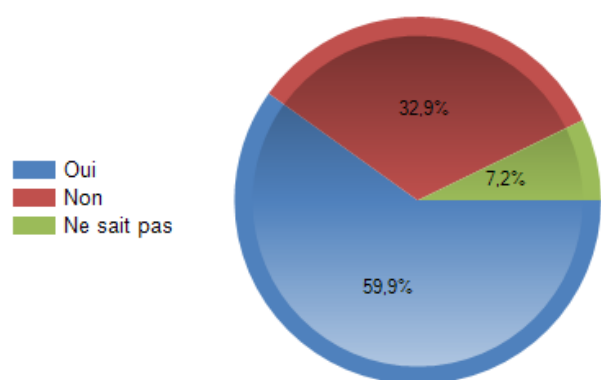


**Etes-vous satisfait tout au long du parcours de soins de votre enfant :**



→87.2 % de «très satisfait » et « satisfait » (point fort)

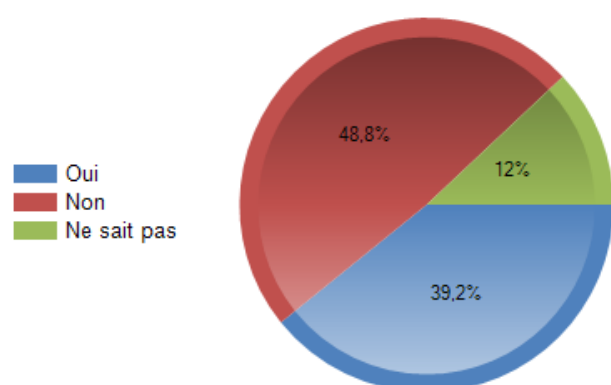
**Vous a-t-on proposé un accompagnement psychologique après l'annonce du diagnostic et tout au long du parcours ?**



→59.9% de réponses positives (point à améliorer)

*La formulation de la question n'étant pas assez précise, il est difficile d'analyser le résultat. Néanmoins, il est nécessaire pour le CAMSP de mener une réflexion sur sa politique d'accompagnement psychologique (Population cible, champ d'action,..). Lors d'une prochaine enquête la question sera à reformuler.*

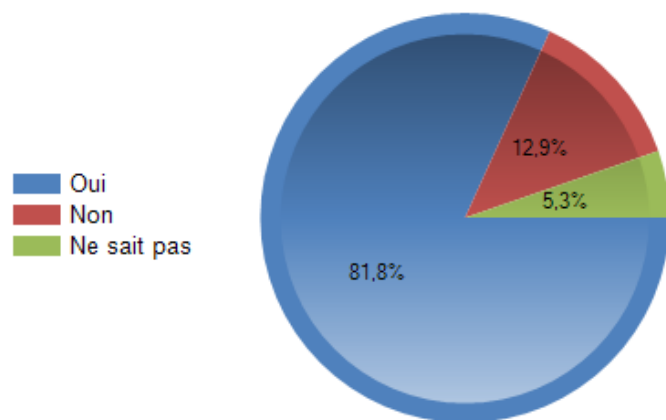
**Vous a-t-on proposé la participation à un groupe de parole pour vous ou la fratrie de votre enfant ?**



→39.2% de réponses positives (analyse impossible)

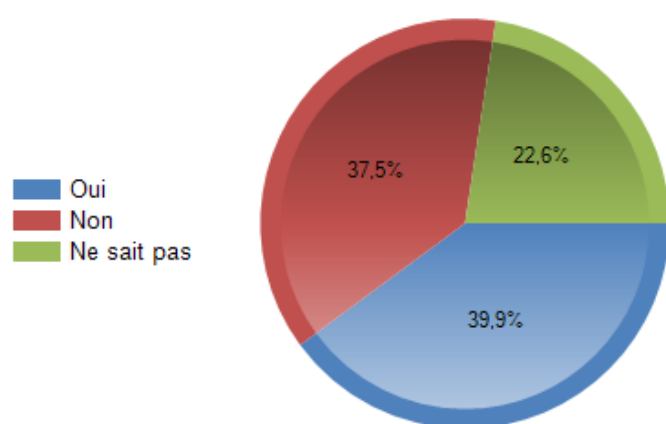
*La formulation de la question n'étant pas assez précise, il est impossible d'analyser les résultats. Lors d'une prochaine enquête la question sera à reformuler et notamment ajouter la possibilité de répondre « non concerné » à la place de « ne sait pas ». En effet, dans certaines situations il n'y a pas lieu de proposer un groupe de parole (Parents ou fratrie).*

**Recevez-vous régulièrement les comptes rendus des consultations médicales, des synthèses, des bilans et des notes de suivis de rééducation ?**



→81.8% de réponses positives (point fort)

**Avez-vous participé au choix des informations à transmettre aux différents partenaires ?**



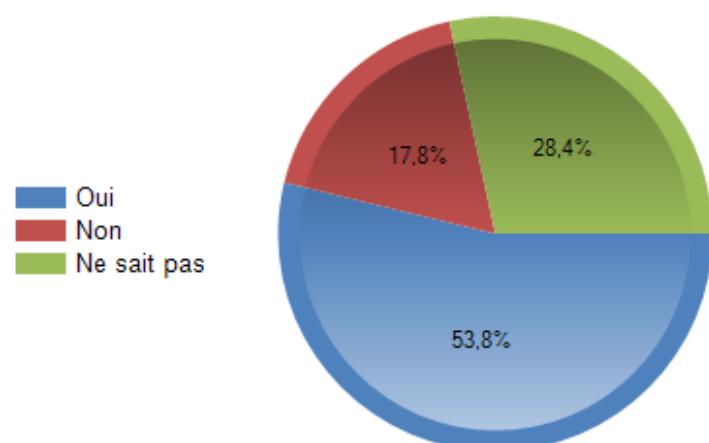
→39.9 % de réponses positives (point à améliorer)

*La formulation de la question n'étant pas assez précise, il est difficile d'analyser les résultats. La proportion des « Ne sait pas » est élevée. Ce qui fausse les chiffres.*

*Néanmoins, on constate que la proportion de réponses négatives est élevée (37,5%). Il est donc nécessaire pour le CAMSP de **mener une réflexion sur l'organisation en lien avec la transmission d'informations aux partenaires.***

***Lors d'une prochaine enquête la question sera à reformuler.** Notamment en précisant les partenaires et remplacer la possibilité de répondre « ne sait pas » par « non concerné »*

**Etes-vous satisfait des liens entre le CAMSP et les différents lieux d'accueil (Crèches, écoles ...) ?**

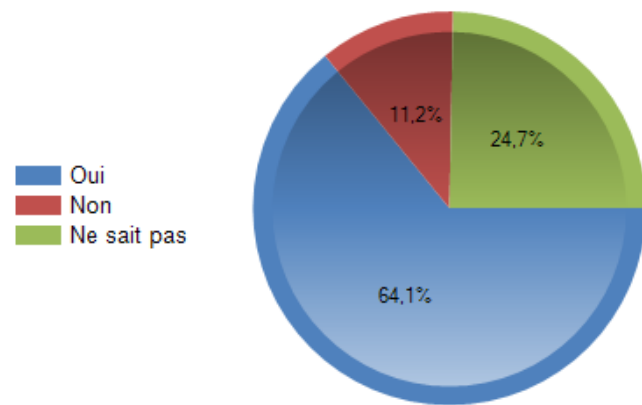


→53.8 % de réponses positives (analyse impossible)

*La proportion des « Ne sait pas » est élevée. Ce qui démontre une imprécision de la question et fausse les résultats.*

***Lors d'une prochaine enquête, il faudra ajouter la possibilité de répondre « non concerné » à la place de « ne sait pas ».** En effet, dans certaines situations il n'y a pas de lieux d'accueil.*

Etes-vous satisfait des liens entre le CAMSP et les différents partenaires (libéraux, structures de soins...) ?

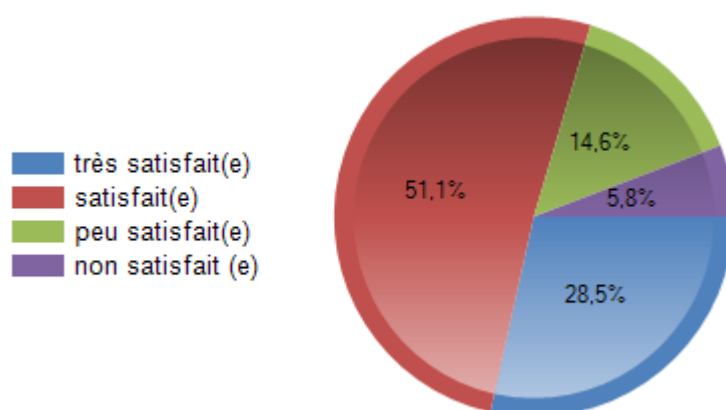


→ 64.1 % de réponses positives (analyse impossible)

La proportion des « Ne sait pas » est élevée. Ce qui démontre une imprécision de la question et fausse les résultats. Lors d'une prochaine enquête, il faudra ajouter la possibilité de répondre « non concerné » à la place de « ne sait pas ». En effet, dans certaines situations il n'y a pas de partenaire extérieur au CAMSP pour la prise en soins du patient.

Thème 3 : La sortie

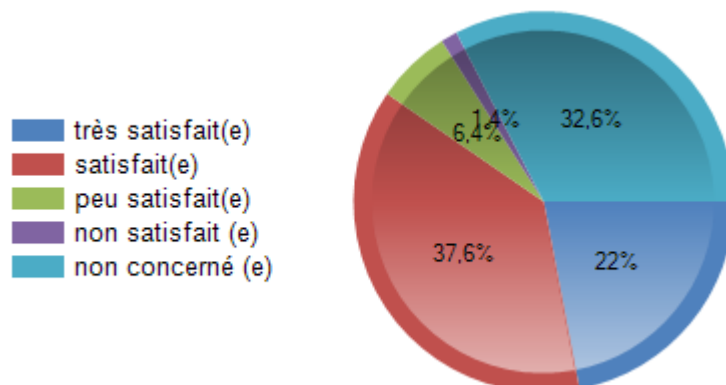
Etes-vous satisfait des informations reçues pour préparer la fin de parcours au CAMSP ?



→ 79.6 % de «très satisfait » et « satisfait »

Le score obtenu est très proche de la cible (80%). Néanmoins, ce résultat est améliorable. Le CAMSP doit donc engager une réflexion ayant pour objectif d'améliorer la transmission d'informations aux usagers afin de préparer la sortie des enfants.

Etes-vous satisfait de la prise en compte de vos souhaits de réorientations avant six ans ?



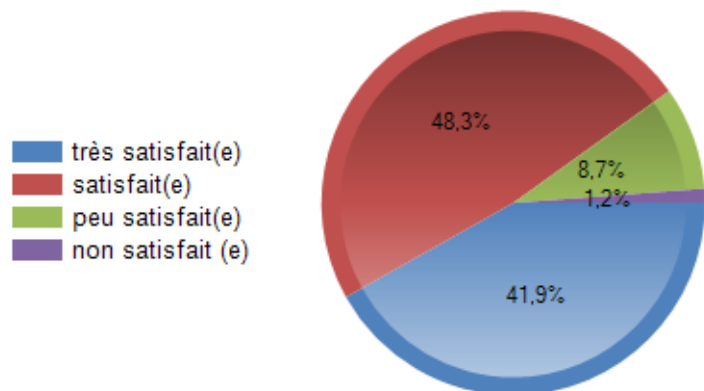
→ 92.2 % de «très satisfait », « satisfait » et « non concernés » (point fort)





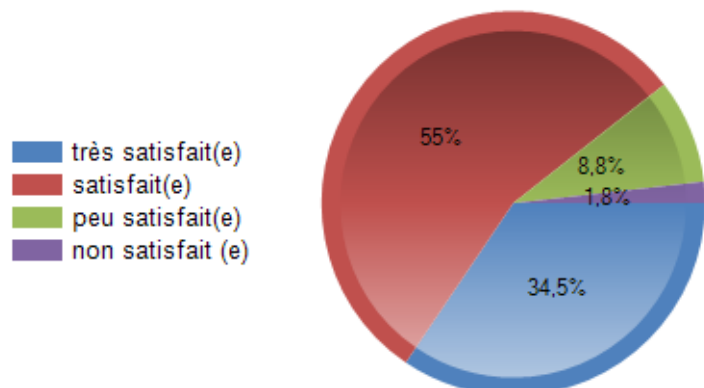
## Thème 4 : Les locaux du CAMSP

Etes-vous satisfait des indications (panneaux, fléchages...) pour trouver le CAMSP au sein de l'hôpital Clocheville ?



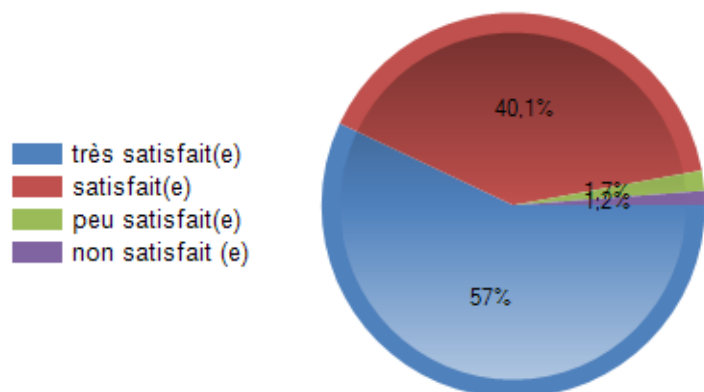
→90.2 % de «très satisfait » et « satisfait » (point fort)

En fonction des besoins de votre enfant, comment appréciez-vous l'aménagement des locaux (Accessibilité, confort, convivialité des espaces d'attente...)?



→89.5 % de «très satisfait » et « satisfait » (point fort)

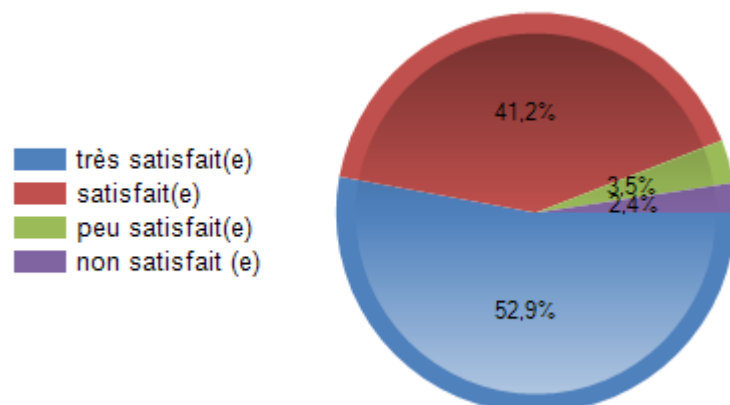
Etes-vous satisfait de l'hygiène des locaux du CAMSP ?



→97,1 % de «très satisfait » et « satisfait » (point fort)

## Thème 5 : Satisfaction générale

Globalement, êtes-vous satisfait de la prise en charge de votre enfant par l'équipe du CAMSP ?



→94,1 % de «très satisfait » et « satisfait » (point fort)

## Les questions ouvertes

- ✓ Etes-vous satisfait tout au long du parcours de soins de votre enfant ? Si vous êtes peu ou non satisfait, pourquoi ?
- ✓ Satisfaction générale. Avez-vous des suggestions à proposer ?

### Synthèse de l'analyse des réponses aux questions ouvertes et axes d'améliorations envisagés

Thématiques	Axes d'améliorations
Communication générale	Améliorer l'adaptation du vocabulaire (termes médicaux, sigles...)
	Mener une réflexion sur les différents modes de communication d'informations (réunions d'information, associations...)
	Informers les usagers sur les différents sigles et acronyme utilisés (plaquette)
	Renforcer la communication en lien avec les missions du CAMSP (Présenter le livret d'accueil, information au moment de l'accueil...).
	Organiser une communication sur les ludothèques du département (A ajouter dans le livret des ressources).
Communication autour de l'accompagnement	Améliorer l'accompagnement à l'annonce du diagnostic (Prise en charge psychologique, réunions d'informations...).
	Renforcer encore la communication bienveillante et empathique de tous à l'intention des usagers du CAMSP de Clocheville (Formation).
	Donner plus d'explications sur les soins proposés et le parcours au CAMSP de Clocheville (Temps de présentation du projet de son, retour de synthèses aux usagers...).
	Mener une réflexion sur les modes de communications à privilégier en fonction des situations et des interlocuteurs (Formation)
Augmentation des capacités de soins	Mettre en œuvre le rebasage du CAMSP obtenu fin 2023
	Diminuer les délais d'attente et offrir plus de possibilités de soins
	Evaluer l'efficacité du rebasage (Suivi des activités et des délais d'attentes)
Organisations des soins	Diminuer le nombre de séances annulées.
	Mener une réflexion sur les causes éventuelles de retard.
Prise en charge sociale	Renforcer la visibilité de l'assistante sociale du CAMSP afin que tous les usagers du CAMSP soient informés de la possibilité de la solliciter pour les démarches sociales .
Locaux	Mener une réflexion sur la création d'un espace parents.
	Mener une réflexion sur l'accessibilité des locaux.
Comptes rendus	Améliorer les délais d'envoi des différents comptes rendu
Communication avec les partenaires	Mener une réflexion sur la communication avec les partenaires.
Sortie	Mener une réflexion sur la préparation à la sortie.
Création ludothèque	Mener une réflexion sur la création d'une ludothèque au CAMSP.
Transport	Mener une réflexion en lien avec le rôle du CAMSP dans la relation entre les usagers et les taxis et communiquer autour de ce sujet
Stationnement	Remonter la difficulté de stationnement à l'institution

**L'équipe du CAMSP remercie l'ensemble des personnes ayant répondu à cette enquête de satisfaction.**

