

Résultats de l'enquête de satisfaction du CAMSP de Clocheville (2024).

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 2024. 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 bientraitance, 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 2024 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 : 11/09/2024
- ✓ Relance « SPHINX » : 24/09/2024, 10/10/2024, 21/10/2024, 12/11/2024, 18/11/2024, 6/12/2024 et 10/12/2024
- ✓ Clôture de l'enquête : 31/12/2024

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%)

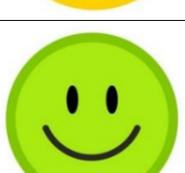


Résultats de l'enquête :

Taux de retour :

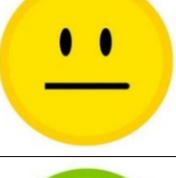
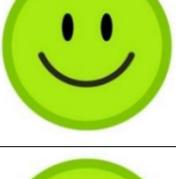
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 362 destinataires contactés ✓ 347 emails délivrés ✓ 15 emails non délivrés ✓ 179 destinataires ont répondu ✓ 44 questionnaires inachevés 	Le taux de retour est de 51.59 %		Il est considéré comme satisfaisant
--	----------------------------------	---	-------------------------------------

Thème 1 : Premier contact

Que pensez-vous de la manière dont vous êtes accueillis au CAMSP ?	96.1% de « très satisfait » et « satisfait »		
Que pensez-vous de la facilité à joindre le CAMSP par téléphone ?	95.6 % de « très satisfait » et « satisfait »		
Que pensez-vous de la manière dont vous êtes accueillis lors de vos appels téléphoniques ?	92.8% de « très satisfait » et « satisfait »		
Avez-vous reçu le livret d'accueil du CAMSP ?	68.5% de réponses positives		Bien qu'en nette progression, ce score est encore améliorable. Le CAMSP doit poursuivre sa politique de distribution systématique du livret d'accueil quel que soit le mode d'entrée.
Si oui, en êtes-vous ?	96.4% de « très satisfait » et « satisfait »		

Thème 2 : Parcours de soins : Projet individuel - Accompagnement

Que pensez-vous des délais de prise en charge de votre enfant ?	88.9% de « très satisfait » et « satisfait »		
Si votre enfant est suivi régulièrement au CAMSP de Clocheville, bénéficie-t-il d'un projet de soins individualisé sous forme de DIPEC (Document Individuel de Prise En Charge)?	63.4 % de réponses positives et non concerné		Ce score est encore trop faible. Un travail est actuellement en cours au CAMSP afin de revoir complètement ce document est son mode d'utilisation.
Etes-vous satisfait tout au long du parcours de soins de votre enfant : De la prise en compte de vos attentes ? -Des explications sur les évaluations. -De la fréquence des entretiens. -Des informations et des conseils donnés. -De l'aide apportée aux démarches administratives.	87.4% de « très satisfait » et « satisfait »		

Dans le cas où vous en avez ressenti le besoin, vous a-t-on proposé un accompagnement psychologique après l'annonce du diagnostic et tout au long du parcours ?	82.5 % de réponse positive et « non concerné »		
Vous a-t-on proposé la participation à un groupe de parole pour vous ou la fratrie de votre enfant ?	63.1 % de réponses positives et non concerné		Ce score est encore un peu faible. Le CAMSP devra proposer plus souvent la participation à 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 ?	80.8% de réponses positives		
Avez-vous participé au choix des informations à transmettre aux différents partenaires ?	67.1 % de réponse positive et « non concerné »		Ce score est encore un peu faible. Il est donc nécessaire pour le CAMSP de mener une réflexion sur l'organisation en lien avec la transmission d'informations aux partenaires.
Etes-vous satisfait des liens entre le CAMSP et les différents lieux d'accueil (Crèches, écoles ...) ?	88.1 % de réponses positives et non concerné		
Etes-vous satisfait des liens entre le CAMSP et les différents partenaires (libéraux, structures de soins...) ?	88.1 % de réponses positives et non concerné		

Thème 3 : La sortie

Etes-vous satisfait des informations reçues pour préparer la fin de parcours au CAMSP ?	80.5 % de « très satisfait » et « satisfait »		
Etes-vous satisfait de la prise en compte de vos souhaits de réorientations avant six ans ?	91% de « très satisfait », « satisfait » et « non concerné »		

Thème 4 : Les locaux du CAMSP

Etes-vous satisfait des indications (panneaux, fléchages...) pour trouver le CAMSP au sein de l'hôpital Clocheville ?	93.9 % de « très satisfait » et « satisfait »		
En fonction des besoins de votre enfant, comment appréciez-vous l'aménagement des locaux (Accessibilité, confort, convivialité des espaces d'attente...) ?	93.3 % de « très satisfait » et « satisfait »		
Etes-vous satisfait de l'hygiène des locaux du CAMSP ?	98.9 % de « très satisfait » et « satisfait »		



Thème 5 : Satisfaction générale

Globalement, êtes-vous satisfait de la prise en charge de votre enfant par l'équipe du CAMSP ?	95% de « très satisfait » et « satisfait »		
--	--	---	--

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	Donner plus d'explications sur les soins proposés et le parcours au CAMSP de Clocheville. -Le projet de soin individualisé -Les méthodes utilisées -La planifications des rendez-vous. -Les délais
	Renforcer l'information en lien avec le parcours. --> travail sur le DIPEC en cours
	Renforcer encore la communication bienveillante et empathique de tous à l'intention des usagers du CAMSP de Clocheville. --> Envisager une formation interne sur la communication bienveillante
	Création de supports d'information en lien avec les orientations après le CAMSP
	Penser à fournir aux usagers le guide des ressources
	Rappeler aux usagers qu'il est important de venir au CAMSP pour rencontrer les professionnels lors des séances des enfants.
Augmentation des capacités de soins	Améliorer les délais pour les rendez vous avec un psychologue au CAMSP de Clocheville notamment après le premier rendez-vous (Annonces). -->augmentation des moyens humains demandée
Organisations des soins	Eviter les modification de rendez vous.
	Mieux communiquer sur les raisons de certaines annulations ou modification de rendez-vous (ESS, réunions de coordination ...)
	Eviter les attentes trop longues.
Prise en charge sociale	Renforcer la visibilité des assistantes sociales du CAMSP afin que tous les usagers du CAMSP soient informés de la possibilité de les solliciter pour les démarches sociales .
	Création de supports d'information.
Locaux	Faire remonter à l'institution les difficultés d'accès au site.
	Voir avec le responsable de site pour l'installation de rambardes supplémentaires dans les escaliers (hauteur d'enfants et des deux cotés).
	Faire un point sur les travaux nécessaires (voir avec les usagers)
	Rappeler aux professionnels assurant l'entretien de mettre à disposition du liquide vaisselle et une éponge à la nurserie
Comptes rendus	Améliorer les délais d'envoi des différents comptes rendu
Stationnement	Evaluer la possibilité d'accès au parking pour les usagers du CAMSP

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

