

# Enquête de satisfaction

## Réseau SBDH-RA

*Avril 2022 – Sept. 2022*



# 1. OBJECTIFS DE L'ENQUETE

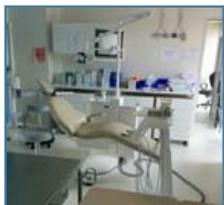
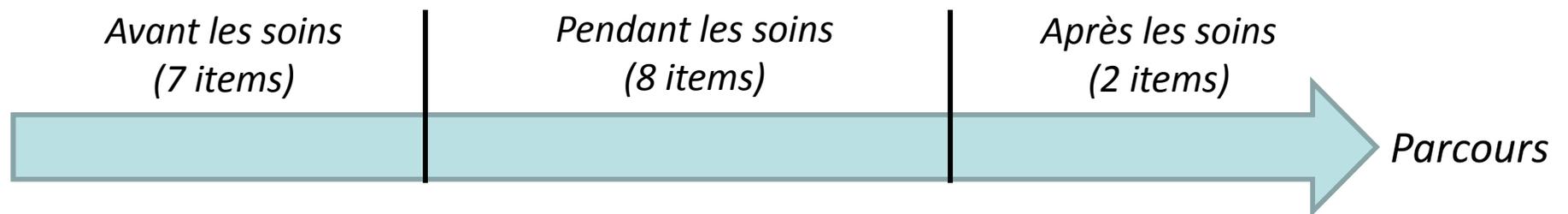
---

1. Contribuer au processus global d'évaluation du Réseau, à la démarche qualité
2. Aborder une dimension non étudiée jusque là : la représentation des usagers
3. Identifier les forces et les faiblesses du Réseau tout au long du parcours
4. Proposer par la suite des pistes d'amélioration si nécessaire
5. Témoigner de ces résultats auprès de l'ARS



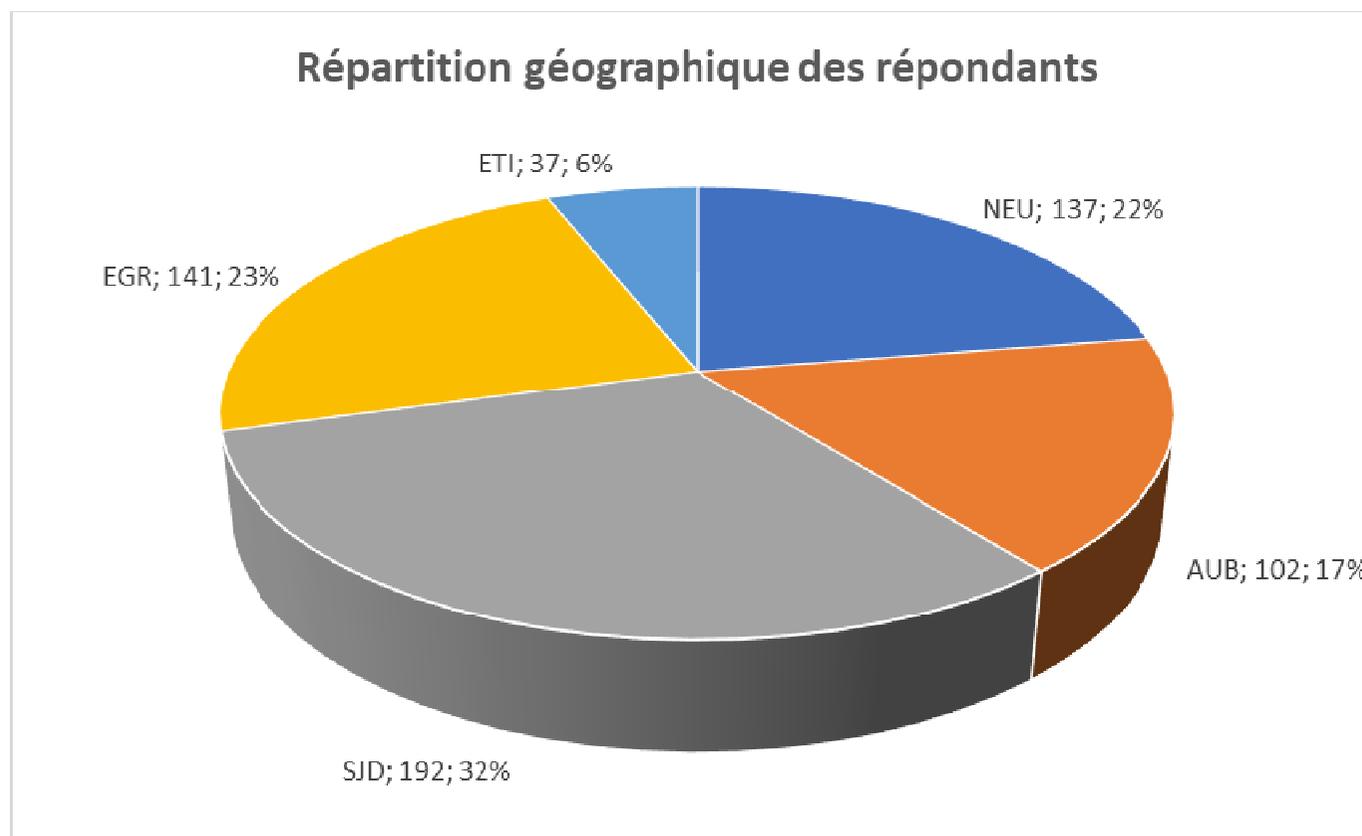
## 2. ELEMENTS DE METHODOLOGIE

1. **Durée, période** : du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 30 septembre 2020 soit 6 mois
2. **Lieux** : CSO1 : Neuville, St Jean de Dieu, St Egrève, Aubenas, St Etienne
3. **Questionnaire auto-administré** à la fin de la consultation, proposé à tous les accompagnants (familles et établissements)
4. **Echelles en 4 points** pour avoir un positionnement tranché puis codage
5. **Déroulé de tout le processus** de la prise de contact aux orientations
6. **Participation** : nombre de questionnaires traités : 609
7. **Identification de l'échantillon par lieu**





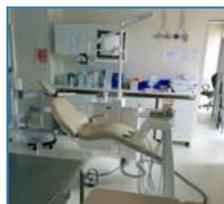
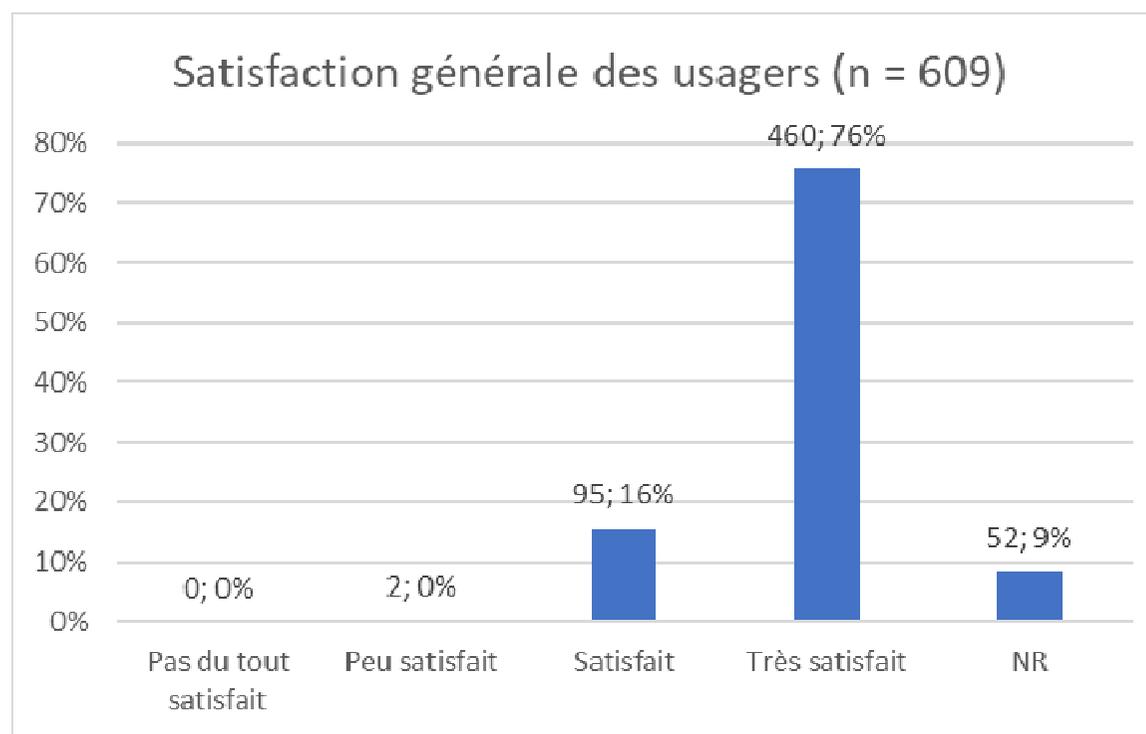
## 2. ELEMENTS DE METHODOLOGIE - *Echantillon*



## 3. RESULTATS

### 1. Satisfaction globale des usagers

92% de patients « satisfaits » ou « très satisfaits »



## 3. RESULTATS

---

### 2. Expérience avant les soins

Une phase a priori peu valorisée par les répondants, faite de prise de contact, de délais, de documents et consentements à remplir et à envoyer.

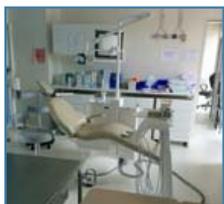
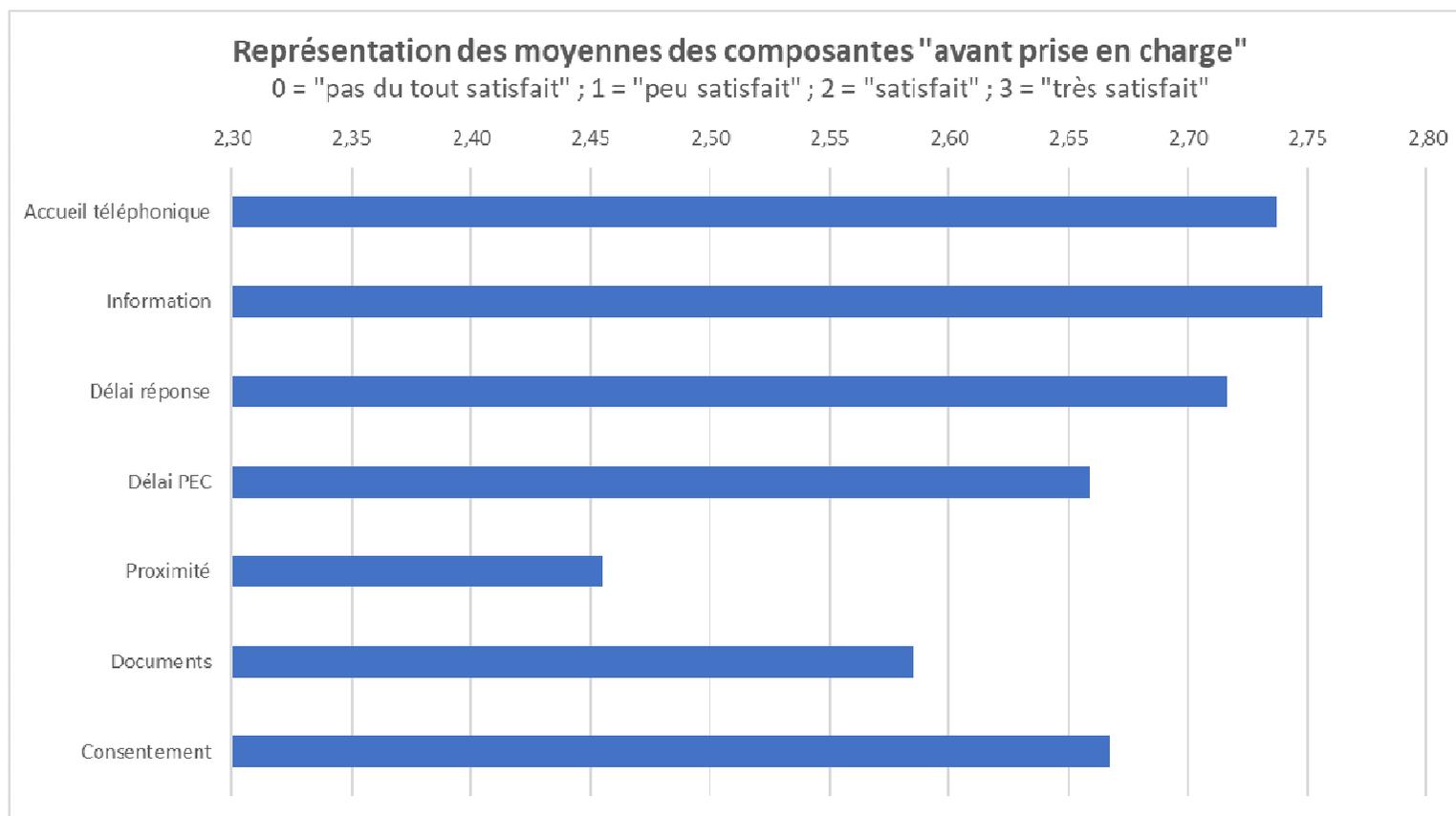
Et pourtant :

- 89% sont « satisfaits » ou « très satisfaits » de l'accueil téléphonique (NR : 10%)
- 90% des informations obtenues (NR : 10%)
- 87% du délai de réponse (NR : 12%)
- 86% du délai de prise en charge (NR : 10%)
- 84% de la proximité du lieu de PEC (NR : 9%)
- 84% des documents demandés (NR : 11%)
- 86% des modalités de formalisation du consentement (NR : 12%)



## 3. RESULTATS

### 2. Expérience avant les soins



## 3. RESULTATS

---

### 3. Expérience pendant les soins

- 99% sont « satisfaits » ou « très satisfaits » de l'accueil physique (NR : 0%)
- 98% du temps d'attente (NR : 1%)
- 98% de l'adaptation des soins (NR : 1%)
- 99% du nombre d'intervenants (NR : 1%)
- 98% de la durée de la PEC (NR : 1%)
- 99% des explications données (NR : 1%)
- 96% de la qualité des soins (NR : 4%)
- 82% du coût des soins (NR : 18%)

Les familles et accompagnements professionnels sont donc globalement très satisfaits de la prise en charge bucco-dentaire dans le cadre du Réseau.



## 3. RESULTATS

---

### 4. Expérience après les soins

83% des accompagnants « satisfaits » ou « très satisfaits » des orientations et du suivi de la situation du patient (17% NR).

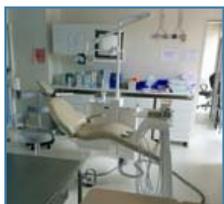
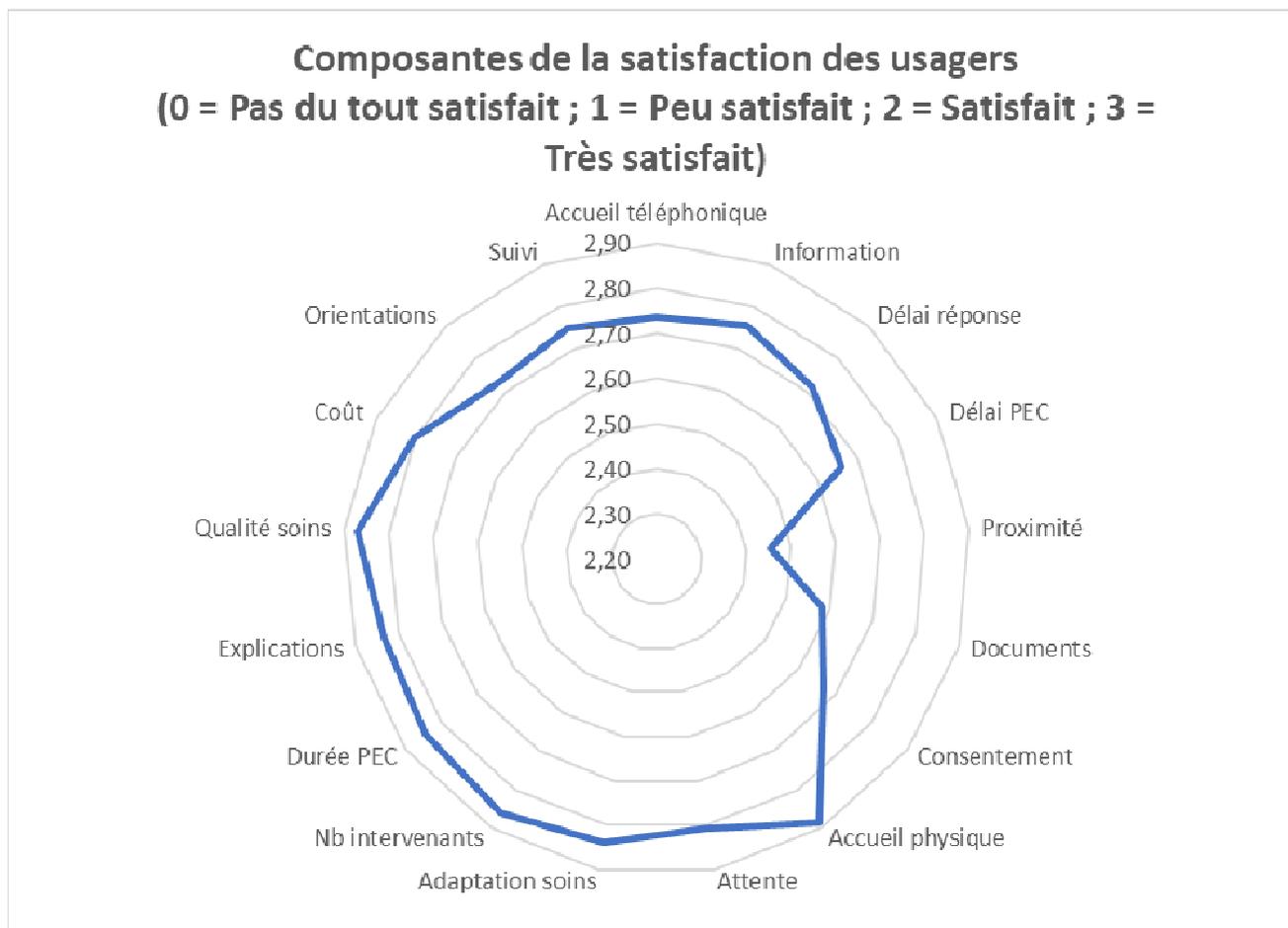
Au moment de répondre au questionnaire, seule une partie de ce travail est faite.

En tous cas, peu de personnes « pas satisfaites du tout » ou « peu satisfaites » (<1%).



## 3. RESULTATS

### 5. Représentation radar des composantes de la satisfaction globale



## 4. LIMITES ET DISCUSSION

### 1. Limites

- Interrogatoire des insiders seulement et non des outsiders.
- Liberté des répondants dans un cadre contraint d'accès.
- 1 personne a pu répondre plusieurs fois (limité par le nb de consultations sur la période).
- L'accompagnant familial ou professionnel n'est pas le « bénéficiaire » final.
- Lieux : CSO1 seulement (pas les CSO 2, pas l'UM, pas le Vinatier)
- Echantillon non représentatif du nombre de patients par lieu
- Ceux qui répondent n'ont pas l'expérience de tout le parcours (EMS notamment), parfois sur les phases « avant » et pas sur les phases « après »
- La représentation des usagers n'est pas une vérité absolue, il faut donc faire attention aux conclusions : *par exemple, quelle est la compétence des usagers pour donner un avis sur la qualité des soins ? Idem sur les coûts.*



## 4. LIMITES ET DISCUSSION

---

### 2. Discussion

- Globalement, une très forte adhésion des familles et des équipes aux dispositifs de soins déployés de l'ordre de 92%. NR = 8%.
- La seule question qui sort est celle de la proximité, sans être pour autant alarmante. Il faut donc continuer à développer et à déployer des projets.

