

**L'évaluation de la satisfaction des usagers** des dispositifs médico-sociaux est **rarement faite**. Les professionnels qui y travaillent sont souvent les porte-paroles des usagers. Comme nous l'avons réalisé en 2010, nous souhaitons recueillir directement l'avis des usagers. **L'objectif** de notre étude était d'évaluer la satisfaction des usagers afin **d'adapter au mieux nos organisations à leurs attentes**.

### La PASS du CHU de Montpellier

fonctionne en semaine, sur rendez-vous, tous les jours sauf un après-midi.

Les usagers sont reçus par **une infirmière (IDE)** et **une assistante sociale (ASE)**, puis si nécessaire, orientés vers la consultation médicale du CHU la plus appropriée.

**Un médecin coordinateur** peut être appelé si besoin.

Par ailleurs, les usagers peuvent avoir accès aux traitements, aux soins locaux, aux prélèvements biologiques et à l'organisation des examens complémentaires, réalisés par l'IDE.

En parallèle l'ASE prend en charge la régularisation de leurs droits sociaux.

## DISCUSSION

Concernant la méthodologie, nous avons choisi des enquêteurs indépendants de la PASS pour éviter les biais de réponse.

Concernant l'échantillon, il n'y a pas eu de contrôle de représentativité par rapport à l'ensemble des usagers de la PASS. Notamment les interrogatoires étaient le matin, sélectionnant indirectement un public apte à se lever. Le questionnaire a été proposé à tous les usagers présents. Seuls trois ont refusé de répondre, ils étaient tous les trois mineurs. La méfiance semblaient être la raison du refus. Les résultats de tous les items sont satisfaisants ou très satisfaisants sauf pour l'accès à l'hôpital et le repérage intramuros de la PASS : 40% ont du mal à la trouver

En revanche, bien que le plus souvent non informés sur les modalités d'accueil (62.5%), les patients sont satisfaits (97.5%) de leur prise en charge. Il serait utile de sensibiliser les associations à l'information des patients sur le déroulement de leur prise en charge à la PASS.

L'évaluation stricto sensu de la structure était toutefois difficile à dissocier d'une évaluation par l'utilisateur des politiques de santé. Ainsi ceux qui étaient en attente de droits, ne pouvaient se prononcer favorablement sur l'assistante sociale tant qu'ils n'avaient eu de réponse de la CPAM.

Il a été difficile de comparer les résultats 2010 et 2014. Si dans les 2 cas, la satisfaction globale des usagers était confirmée, les questions posées n'étaient pas exactement identiques d'où des réponses difficiles à comparer.

## CONCLUSION

Les usagers de la PASS sont satisfaits à 97.5% de leur prise en charge.

La spécificité de l'accueil, possible grâce à un personnel sensibilisé, participe probablement à cette bonne évaluation.

En revanche il faudrait que les personnes soient mieux informées sur les professionnels qu'elles vont rencontrer et que la signalétique soit optimisée.

La création d'un visuel national commun aux PASS, pourrait être un outil pour un meilleur repérage.

## MÉTHODE

Entre le 13 Février et le 14 Mars 2014, 4 matinées par semaine, 2 étudiantes en pharmacie ont recueilli à partir d'un questionnaire de satisfaction standardisé, les réponses des usagers au cours d'un entretien individuel à la fin de leur rendez-vous à la PASS. Lorsque les patients étaient non francophones (7 personnes), l'entretien a été fait via ISM.

## RÉSULTATS

**40 personnes** ont été interrogées. **Sex-ratio 28/12, âge moyen 42,3 ans. 80%** de francophones mais **35%** ne savaient pas lire le français.

### 1. Prise du rendez-vous à la PASS (fig. 1)

Le rendez-vous était pris dans 67,5% des cas par une association.

La prise du rendez-vous était considérée comme facile pour les 7 personnes qui l'avaient pris elles-mêmes.

Le délai du rendez-vous était jugé court (n=28) ou correct (n=8) pour 90% des usagers.

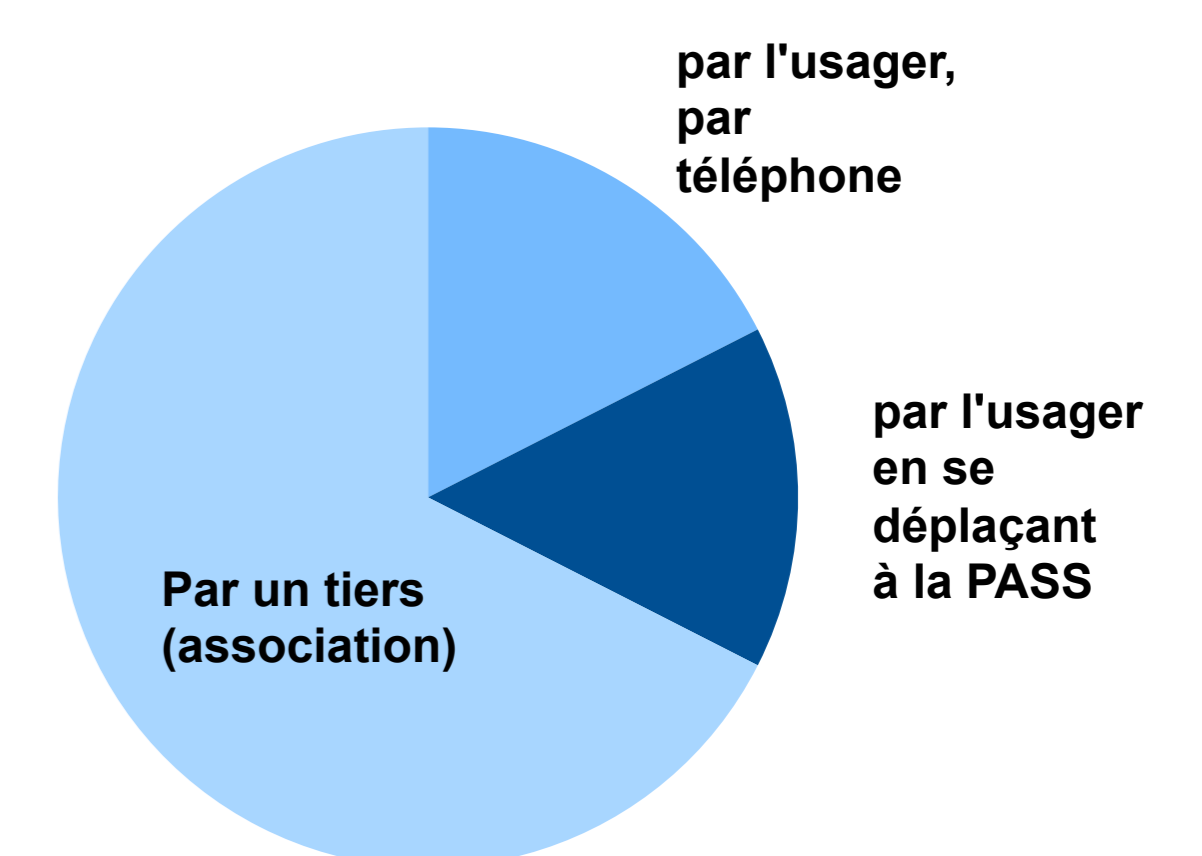


Fig.1: modalités de la prise du rendez-vous à la PASS

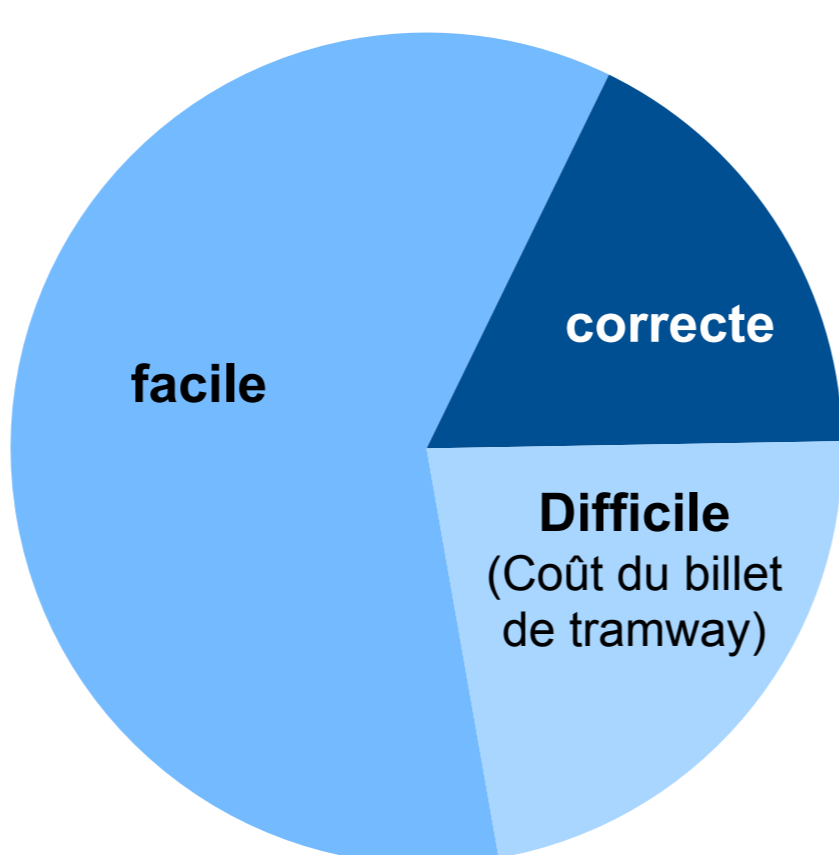


Fig.2 : accès à l'hôpital

### 2. Facilité d'accès à l'hôpital (fig. 2)

L'accès à l'hôpital paraît difficile à 22,5%, en particulier le **coût du billet de tramway (1,3 €)**.

Se repérer dans l'hôpital pour localiser la PASS 40% ont eu des **difficultés à trouver la PASS** au sein de l'hôpital.

Le temps d'attente en salle d'attente est satisfaisant pour 92.5% des usagers. Seulement 7.5 % des usagers étaient en retard au rendez-vous.

### 3. Information préalable sur le fonctionnement de la PASS (fig. 3)

Seuls 37,5% des usagers savaient qu'ils rencontreraient une IDE et une ASE.

Les autres (62,5%) **ne savaient pas quels seraient leurs interlocuteurs** ; le rendez-vous était dans ce cas souvent pris par un tiers.

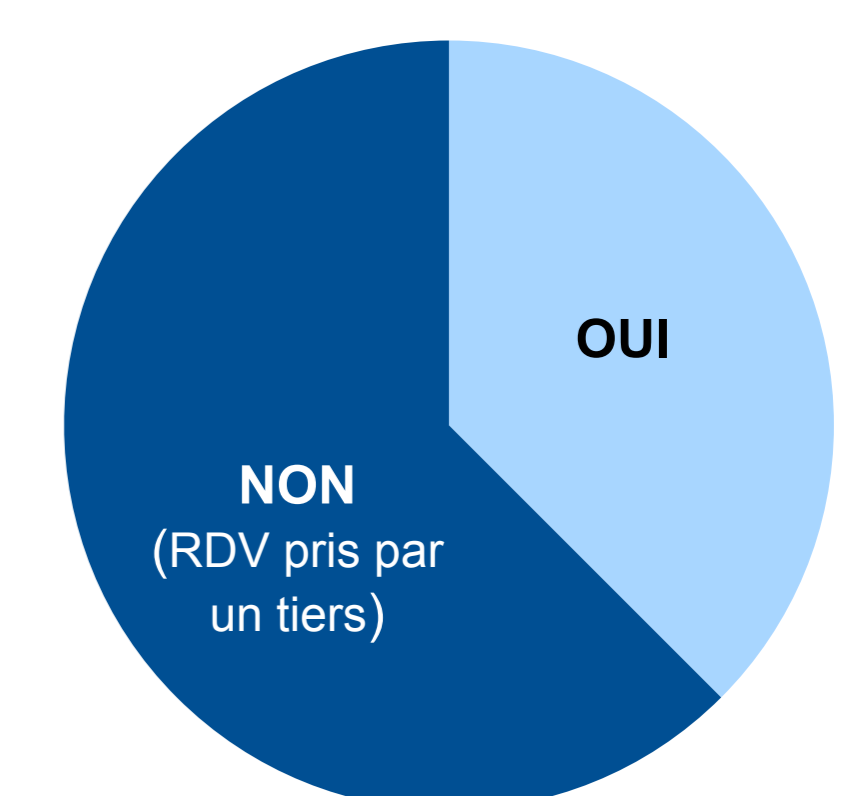


Fig. 3 : connaissance du fonctionnement de la PASS

### 4. Interprétariat

Il a été utilisé pour les soins pour 7 personnes : 100% étaient satisfaites de l'interprétariat ISM.

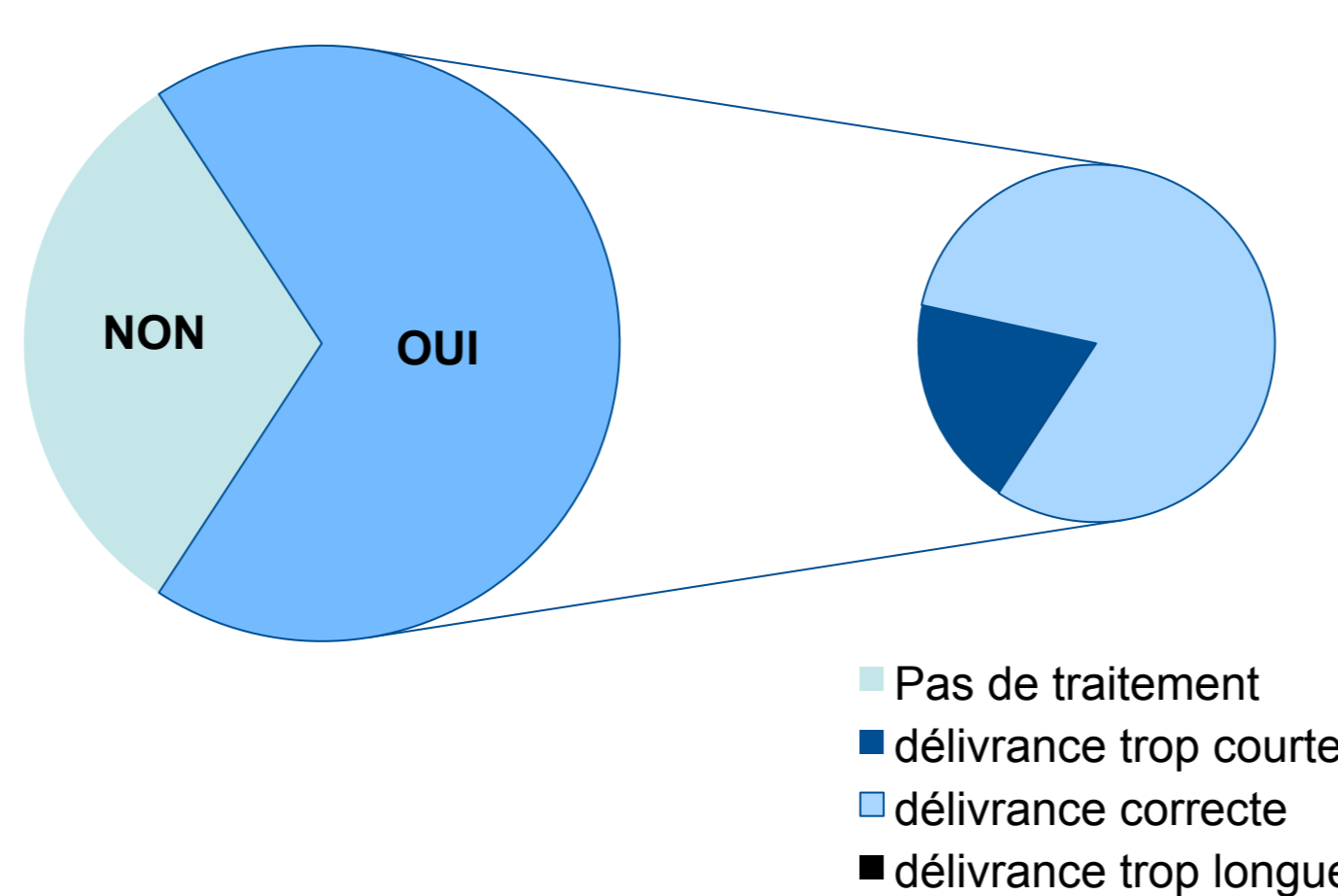


Fig. 4: Délivrance du traitement

### 5. Accueil infirmier

L'accueil par l'IDE est jugé bon dans 100% des cas, de même que les soins effectués.

27 patients ont bénéficiés d'une **délivrance de traitement** (fig. 4). Lorsque le traitement est au long cours, il est délivré par période de 15 jours : 18,5% des usagers estimaient cette **durée trop courte**.

La moitié des usagers a été orientée vers une consultation médicale. Sept personnes avaient déjà vu le **médecin**, toutes étaient **satisfaites** de ce rendez-vous.

### 6. Accueil Assistante sociale (fig.5)

L'accueil de l'ASE est jugé bon dans 97,5% des cas. Son action était jugée **utile** pour 87%.

Les 2,5% de patients non satisfaits étaient en **attente de réponse de l'assurance maladie qui pour eux leur semblait longue**.

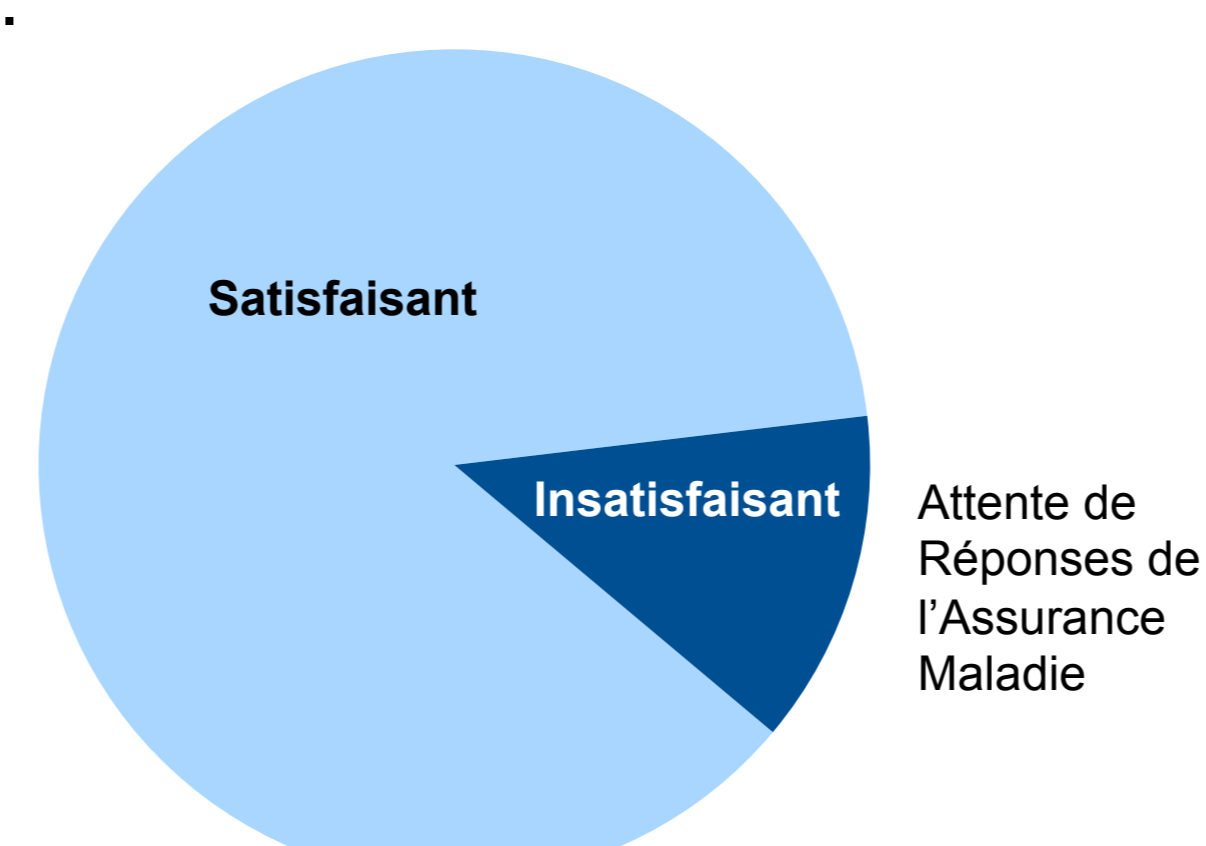


Figure 5: satisfaction prise en charge sociale

### 7. Evaluation globale

Globalement, l'évaluation de leur **prise en charge** par la PASS sur une échelle de smileys plus ou moins souriants était **très bonne** (n=26) ou **bonne** (n=13) dans 97.5% des cas.

Aucun n'a été mécontent.

