

# La satisfaction de nos patients

2024

## Centre de Soins d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA)

Taux de participation : 3.6 %

Remise du livret d'accueil : OUI à 97% (3% ne sait pas)

Recommandation du service à un proche : OUI à 100%



Satisfaction globale  
de nos patients

**96%**

**100%**

**Qualité  
de l'accueil**



**99%**

**Informations et  
droits du patient**



**96%**

**Qualité de votre  
accompagnement**



**8.9/10**

**Note attribuée  
au service**



### Points positifs

- « Très bien / très satisfaisant. » x2
- « Que ce soit de l'accueil jusqu'aux soins, tout est bénéfique pour moi. Tout le travail est fait et bien fait. Je suis totalement satisfait. »
- « J'ai énormément progressé avec l'équipe du CSAPA. Je ne regrette rien. Bravo à l'équipe. »
- « Très très bien suivi, encadré et à l'écoute. »
- « Question de vie ou de mort. »

### Point à améliorer

- « Question signalisation pour trouver le CSAPA, un panneau serait nécessaire devant l'hôpital d'Yvetot ».
- « J'ai un très bon suivi avec l'addictologue. Par contre, je trouve que le suivi psychologique n'est pas fait pour moi ».
- « J'apprécie beaucoup l'écoute de la psychologue. Ce que je n'ai pas trouvé auprès du médecin addictologue. Dommage, j'espérais avoir des pistes de ce côté. »
- « Problèmes de places pour des activités. »
- « En l'absence de la secrétaire, difficile de joindre le CSAPA. »

### PLAN D'ACTIONS

- Les infirmières du service se réunissent deux fois par mois pendant une heure pour organiser des activités complémentaires et variées afin que plus de patients puissent y participer.
- Le service propose un suivi pluridisciplinaire permettant aux patients qui ne se sentent pas à l'aise avec un professionnel de pouvoir être suivi par un autre.
- Une réflexion est en cours pour accorder au service du temps supplémentaire de psychologue et d'infirmier.
- En l'absence de la secrétaire, l'accueil de l'établissement prend en charge les appels notamment urgents et fait le relais auprès de l'équipe.