

SATISFACTION des CORRESPONDANTS EXTERNES

Étude de Février 2011

CENTRE HOSPITALIER de CADILLAC
Direction de la Qualité et des Affaires Générales

Population ciblée

L'ensemble des médecins généralistes ou spécialistes ayant une activité hospitalière ou exerçant en établissement médico-social ou bien encore en cabinet et ayant adressé au Centre Hospitalier de Cadillac au moins un patient en hospitalisation complète ou à temps partiel en structures adultes (hors UMD) ou infanto-juvéniles ont été interrogés.

Contenu du questionnaire

Liste des thèmes investigués :

- Satisfaction globale
- Accès aux soins
- Qualité des soins
- Continuité des soins
- Organisation des soins
- Accueil
- Description du répondant

Soit **19 questions de satisfaction**
une question ouverte (commentaire général)
et **10 questions fermées** permettant de décrire les répondants.

Caractéristiques des répondants

Nombre de correspondants médicaux interrogés : 151

Nombre de répondants : 20

Taux de réponse : 13,2 %

14 Généralistes, 5 Psychiatres et un psychologue ont participé à l'étude.

Parmi eux, 4 ont exercé une activité au Centre Hospitalier.

La moitié de ces professionnels ont adressé au Centre Hospitalier moins de 5 patients au cours de 6 derniers mois .

A) SATISFACTION GLOBALE

1. Êtes-vous globalement satisfait des prises en charge réalisées au Centre Hospitalier de Cadillac ?

	Nombre	Pourcentage
Tout à fait satisfait	5	26,3 %
Satisfait	5	26,3 %
Assez satisfait	3	15,8 %
Peu satisfait	6	31,6 %
Pas du tout satisfait	0	0 %
Total	19	100 %

B) ACCÈS aux SOINS

2. Êtes-vous globalement satisfait de l'accès aux soins au Centre Hospitalier de Cadillac ?

	Nombre	Pourcentage
Tout à fait satisfait	2	10,5 %
Satisfait	5	26,3 %
Assez satisfait	2	10,5 %
Peu satisfait	10	52,6 %
Pas du tout satisfait	0	0 %
Non Concerné	0	0 %
Total	19	100 %

3. Êtes-vous satisfait du délai de prise en charge de vos patients lorsque vous demandez une hospitalisation programmée ?

	Nombre	Pourcentage
Tout à fait satisfait	2	10 %
Satisfait	4	20 %
Assez satisfait	3	15 %
Peu satisfait	10	50 %
Pas du tout satisfait	0	0 %
Non Concerné	1	5 %
Total	20	100 %

4. Êtes-vous satisfait du délai de prise en charge de vos patients lorsque vous demandez une hospitalisation en urgence ?

	Nombre	Pourcentage
Tout à fait satisfait	2	10 %
Satisfait	2	10 %
Assez satisfait	4	20 %
Peu satisfait	10	50 %
Pas du tout satisfait	2	10 %
Non Concerné	0	0 %
Total	20	100 %

C) QUALITÉ des SOINS

5. Êtes-vous globalement satisfait de la qualité des soins dispensés au Centre Hospitalier de Cadillac ?

	Nombre	Pourcentage
Tout à fait satisfait	4	20 %
Satisfait	10	50 %
Assez satisfait	2	10 %
Peu satisfait	1	5 %
Pas du tout satisfait	2	10 %
Non Concerné	1	5 %
Total	20	100 %

6. Êtes-vous satisfait des prises en charge diagnostiques ?

	Nombre	Pourcentage
Tout à fait satisfait	4	20 %
Satisfait	10	50 %
Assez satisfait	2	10 %
Peu satisfait	2	10 %
Pas du tout satisfait	1	5 %
Non Concerné	1	5 %
Total	20	100 %

7. Êtes-vous satisfait des prises en charge thérapeutiques ?

	Nombre	Pourcentage
Tout à fait satisfait	4	20 %
Satisfait	9	45 %
Assez satisfait	3	15 %
Peu satisfait	1	5 %
Pas du tout satisfait	2	10 %
Non Concerné	1	5 %
Total	20	100 %

D) CONTINUITÉ des SOINS

8. Êtes-vous globalement satisfait de la continuité des soins établie au Centre Hospitalier de Cadillac ?

	Nombre	Pourcentage
Tout à fait satisfait	1	5,3 %
Satisfait	6	31,6 %
Assez satisfait	5	26,3 %
Peu satisfait	5	26,3 %
Pas du tout satisfait	0	0 %
Non Concerné	2	10,5 %
Total	19	100 %

9. Êtes-vous globalement satisfait de la qualité des échanges d'information avec les médecins en charge de vos patients ?

	Nombre	Pourcentage
Tout à fait satisfait	1	5,3 %
Satisfait	7	36,7 %
Assez satisfait	5	26,3 %
Peu satisfait	2	10,5 %
Pas du tout satisfait	3	15,8 %
Non Concerné	1	5,3 %
Total	19	100 %

10. Êtes-vous satisfait de vos relations avec les médecins de notre établissement ?

	Nombre	Pourcentage
Tout à fait satisfait	2	10,5 %
Satisfait	6	31,6 %
Assez satisfait	5	26,3 %
Peu satisfait	3	15,8 %
Pas du tout satisfait	2	10,5 %
Non Concerné	1	5,3 %
Total	19	100 %

11. Êtes-vous satisfait du suivi proposé à vos patients ?

	Nombre	Pourcentage
Tout à fait satisfait	1	5,3 %
Satisfait	5	26,3 %
Assez satisfait	6	31,6 %
Peu satisfait	5	26,3 %
Pas du tout satisfait	0	0 %
Non Concerné	2	10,5 %
Total	19	100 %

E) PRÉPARATION de la SORTIE

12. Êtes-vous globalement satisfait de l'organisation de la sortie au Centre Hospitalier de Cadillac ?

	Nombre	Pourcentage
Tout à fait satisfait	1	5,9 %
Satisfait	5	29,4 %
Assez satisfait	4	23,5 %
Peu satisfait	4	23,5 %
Pas du tout satisfait	1	5,8 %
Non Concerné	2	11,8 %
Total	17	100 %

13. Êtes-vous satisfait de votre association à la planification de la sortie ?

	Nombre	Pourcentage
Tout à fait satisfait	1	5,3 %
Satisfait	4	21 %
Assez satisfait	2	10,5 %
Peu satisfait	4	21 %
Pas du tout satisfait	6	31,6 %
Non Concerné	2	10,5 %
Total	19	100 %

14. Êtes-vous satisfait des prises en charge sociales ?

	Nombre	Pourcentage
Tout à fait satisfait	1	5,3 %
Satisfait	6	31,6 %
Assez satisfait	7	36,7 %
Peu satisfait	0	0 %
Pas du tout satisfait	0	0 %
Non Concerné	5	26,3 %
Total	19	100 %

15. Êtes-vous satisfait de votre participation au projet thérapeutique de vos patients ?

	Nombre	Pourcentage
Tout à fait satisfait	1	5,3 %
Satisfait	4	21 %
Assez satisfait	1	5,3 %
Peu satisfait	6	31,6 %
Pas du tout satisfait	5	26,3 %
Non Concerné	2	10,5 %
Total	19	100 %

E) COURRIER de FIN d'HOSPITALISATION

16. Êtes-vous globalement satisfait de la qualité du courrier de fin d'hospitalisation adressé par le Centre Hospitalier de Cadillac ?

	Nombre	Pourcentage
Tout à fait satisfait	1	5,3 %
Satisfait	9	47,4 %
Assez satisfait	3	15,8 %
Peu satisfait	3	15,8 %
Pas du tout satisfait	1	5,3 %
Non Concerné	2	10,5 %
Total	19	100 %

17. Êtes-vous satisfait du délai de réception du courrier de fin d'hospitalisation ?

	Nombre	Pourcentage
Tout à fait satisfait	1	5,3 %
Satisfait	4	21 %
Assez satisfait	2	10,5 %
Peu satisfait	7	36,7 %
Pas du tout satisfait	3	15,8 %
Non Concerné	2	10,5 %
Total	19	100 %

18. Êtes-vous satisfait de l'information transmise concernant la date de sortie ?

	Nombre	Pourcentage
Tout à fait satisfait	1	5,3 %
Satisfait	6	31,6 %
Assez satisfait	2	10,5 %
Peu satisfait	3	15,8 %
Pas du tout satisfait	5	26,3 %
Non Concerné	2	10,5 %
Total	19	100 %

F) ACCUEIL

19. Êtes-vous globalement satisfait de la disponibilité des personnels médicaux, soignants et administratifs ?

	Nombre	Pourcentage
Tout à fait satisfait	4	21 %
Satisfait	8	42,1 %
Assez satisfait	3	15,8 %
Peu satisfait	3	15,8 %
Pas du tout satisfait	1	5,3 %
Non Concerné	0	0 %
Total	19	100 %

G) DESCRIPTION des RÉPONDANTS

20. Vous exercez en tant que ?

	Nombre	Pourcentage
Généraliste	14	70 %
Spécialiste	5 (Psychiatres)	25 %
Autre	1 (Psychologue)	5 %
Total	20	100 %

21. Quel est votre lien avec l'établissement ?

	Nombre	Pourcentage
Vous exercez actuellement une activité au CH de Cadillac	0	0
Vous avez exercé une activité au CH de Cadillac	4	25 %
Vous n'exercez pas et n'avez jamais exercé une activité au CH de Cadillac	12	75 %
Total	16	100 %

22. Au cours des six derniers mois combien de patients avez-vous adressés au Centre Hospitalier de Cadillac ?

	Nombre	Pourcentage
Aucun	1	5,3 %
Moins de 5	11	57,9 %
De 5 à 10	7	36,7 %
Plus de 10	0	0 %
Total	19	100 %

23. En général, rendez-vous visite à vos patients hospitalisés ?

	Nombre	Pourcentage
Souvent	1	5 %
Parfois	2	10 %
Rarement	0	0 %
Jamais	17	85 %
Total	20	100 %

24. Rencontrez-vous des difficultés pour effectuer cette visite ?

	Nombre	Pourcentage
Souvent	2	33,3 %
Parfois	1	16,7 %
Rarement	0	0 %
Jamais	3	50 %
Total	6	100 %

Si oui précisez :

- Indisponibilité (Bazas 1 heure aller / retour)
- La dernière fois, j'ai été accueilli dans le couloir en dehors du service par une infirmière à 10h30 alors que le médecin arrivait pour prendre son travail et n'a même pas daigné me saluer.
- Temps, distance

H) NIVEAU d'INFORMATION des RÉPONDANTS

25. *Quel est votre niveau de connaissance sur la procédure d'hospitalisation sous contrainte ?*

	Nombre	Pourcentage
Excellent + très bon	4	20 %
Bon	9	45 %
Moyen + mauvais	7	35 %
Total	20	100 %

26. *Quel est votre niveau de connaissance sur les différentes modalités de prise en charge psychiatrique extra-hospitalière ?*

	Nombre	Pourcentage
Excellent + très bons	4	20 %
Bon	7	35 %
Moyen + mauvais	9	45 %
Total	20	100 %

27. *Pensez-vous être suffisamment informé sur les différentes activités de notre établissement ?*

	Nombre	Pourcentage
Oui, je suis suffisamment informé	6	31,6 %
Non, je souhaite recevoir des informations	12	63,1 %
Non et je ne souhaite pas recevoir d'information	1	5,3 %
Total	19	100 %

28. *Pensez-vous suffisamment connaître les médecins exerçant dans notre établissement et leurs activités ?*

	Nombre	Pourcentage
Oui, de nombreux	1	5 %
Oui, quelques uns	6	30 %
Non, très peu	13	65 %
Non, aucun	0	0 %
Total	20	100 %

29. *Quel support de communication souhaiteriez-vous que notre établissement développe en priorité ?*

	Nombre	Pourcentage
Communication par mail	2	8 %
Organigramme/Annuaire des activités et structures	10	40 %
Site internet	4	16 %
Rencontre au sein de l'établissement	2	8 %
Journal de liaison semestriel	1	4 %
Autres	6	24 %
Total	25	100 %

Si autres précisez :

- CAT pour faire hospitaliser un patient en psychiatrie à l'heure actuelle.
- EPU (Enseignement Post-Universitaire ?), réunion de mise au point.
- Formation Médicale Continue.
- Courriers papier.

POUR MIEUX VOUS CONNAÎTRE

Avez-vous des commentaires à ajouter ?

Accès aux soins

- ➔ *Il est vraiment dommage que très souvent la responsabilité d'une hospitalisation incombe à l'interne, seul, pas toujours compétent, mais, en général peu à l'écoute et très sûr de lui.*
- ➔ *Il manque sur le secteur un établissement pédopsychiatrique intermédiaire entre les consultations ambulatoires et les Hôpitaux de jour, du type CATTP pour les jeunes enfants, pour les adolescents.*
- ➔ *Les patients que nous souhaitons adresser en hospitalisation ne sont pas des patients suivis par nos soins mais vus aux urgences ou en réanimation, en général pour décompensation aiguë.*
- ➔ *J'ai peu de lien avec le Centre Hospitalier de Cadillac.
Quelques-uns pour des patients pris en charge au CRPS de la Tour de Gassie, dépendant des secteurs de Cadillac : pas de problème pour ces malades si ré-hospitalisation par exemple en concertation avec ces secteurs à Vauclair. Le service de géronto-psychiatrie a quelques liens avec une patiente qui a des ECT en externe et qui est actuellement hospitalisée à Parchappe pour une nouvelle cure avec le médecin de Parchappe ayant accepté cette patiente bien que hors secteur ce dont je lui suis bien reconnaissante.*

Relation avec les médecins de l'établissement

- ➔ *Sans doute Cadillac est-il mieux que l'annexe de Bazas !
- Absence de confraternité évidente, cachant des troubles psychiatriques (les médecins),
- Absence de pensée qu'il y a des êtres humains qui travaillent avec l'équipe du CHS.
Peut-être que la tête particulièrement froide de nos psychiatres rend impossible des relations humaines confraternelles ? Sans doute que de telle manière rend difficile leur vie privée, ...*

Prise en charge somatique

- ➔ *Quelques problèmes pour la prise en charge de pathologie non psychiatrique pendant l'hospitalisation.*

Informations nécessaires à la continuité de la prise en charge du patient

- ➔ *Les diagnostics sont peu détaillés ou peu étayés, les traitements ne correspondent pas souvent aux recommandations et les prises en charges psychothérapeutiques, c'est l'obscurité.*
- ➔ *Il est inadmissible que les psychiatres ne respectent pas l'obligation déontologique d'informer le médecin traitant. Les courriers sont très succincts et nous ne sommes jamais informés de ce que pensent les psychiatres des patients.*

Travail en réseau

- ➔ *Turn over très important ne permettant pas de travailler en réseau.*

SYNTHÈSE des VALEURS recueillies

