

*Dans un souci permanent d'amélioration de la qualité des soins et des services que nous vous proposons, nous essayons de répondre au mieux à vos attentes et besoins.*

*Une enquête de satisfaction et d'expérience est menée tout au long de l'année afin de connaître vos opinions. Les réponses sont ensuite analysées.*

*Voici les résultats de l'enquête pour l'année 2024.*



## Participation



**208** répondants

## Satisfaction globale

**97%** de satisfaction globale  
sur la prise en charge en  
CMPA/CATTP



## Accueil

**93%** de satisfaction  
concernant l'accueil et  
l'identification des professionnels



## Prise en charge médicale et soignante

**92%** de satisfaction  
concernant la disponibilité et  
l'écoute des professionnels, la prise en  
compte de l'avis du patient, les activités  
thérapeutiques, la confidentialité des  
informations, le respect de la dignité et de  
l'intimité, le respect des horaires de  
consultation, l'intervention de la pair-  
aidante, l'atelier de médiation animale



## Information donnée

**82%** de satisfaction  
concernant l'information donnée :

- Au début de la prise en charge, sur le fonctionnement de l'unité, la désignation de la personne de confiance, le règlement intérieur, les droits et les devoirs, les représentants des usagers, l'affichage
- Au cours de la prise en charge, sur les soins prodigués, les médicaments et leurs effets, l'évolution de l'état de santé, les règles d'hygiène, les questions d'ordre juridique ou administratif
- En fin de prise en charge



## Locaux

**91%** de satisfaction  
concernant l'accès aux locaux,  
le confort et la propreté, les possibilités de  
stationnement, les jours et horaires  
d'ouverture, l'insonorisation des bureaux

