

Enquête de satisfaction auprès des usagers de la Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) et des Equipes Mobiles d'Accompagnement et de Soins (EMAS) du Centre Hospitalier de l'Ouest Guyanais (CHOG)

Bekolo Emmanuel¹⁻², Obert-Marby Camille²⁻³

¹Maison de Santé Pluridisciplinaire Léopold, Saint-Laurent-du Maroni ; ²Département universitaire de médecine générale ; ³Permanence d'Accès aux Soins de Santé, Centre Hospitalier de l'Ouest Guyanais

❖ Introduction

Précarité, barrière culturelle et répartition inégale de l'offre constituent les principales difficultés d'accès aux soins dans l'Ouest Guyanais. La PASS et les EMAS du CHOG, services récemment déployés, s'inscrivent dans une logique « d'aller vers » pour pallier ces problèmes. Cette étude avait pour objectif principal d'évaluer la satisfaction de leurs usagers, et secondaire de déterminer les domaines d'insatisfaction et proposer des pistes d'amélioration.

❖ Méthodes

Etude prospective unicentrique quantitative descriptive par auto-questionnaire traduit en sept langues, incluant des questions fermées (échelle de Likert) et ouvertes. Les usagers éligibles étaient recrutés sur les sites de vacations pour la PASS et à domicile lors des visites de l'équipe pour les EMAS, par l'investigateur ou l'un des médiateurs polyglottes des équipes. Les questionnaires étaient complétés en fin de prise en charge puis rendus à l'investigateur qui pouvait apporter son aide quand nécessaire.

Données étudiées : sexe / classe d'âge / langue parlée / sites de vacation (PASS) / besoin d'assistance ou non pour remplissage du questionnaire / satisfaction concernant l'accueil, la prise en charge sociale, les soins, et la satisfaction globale.

❖ Résultats

200 usagers de la PASS ont été inclus du 13/04/2022 au 05/05/2022 (11 vacations), et 20 patients des EMAS du 22/04/2022 au 13/05/2022 (4 vacations). La satisfaction était très forte sur la grande majorité des points abordés pour les usagers de la PASS comme des EMAS. Les principaux domaines d'insatisfaction concernaient les points suivants :

Accueil

- Informations sur le fonctionnement du service (PASS et EMAS)
- Temps d'attente (PASS)
- Fréquence des vacations (PASS)
- Informations et mise en relation avec les libéraux (EMAS)

Soins

- Sans particularités

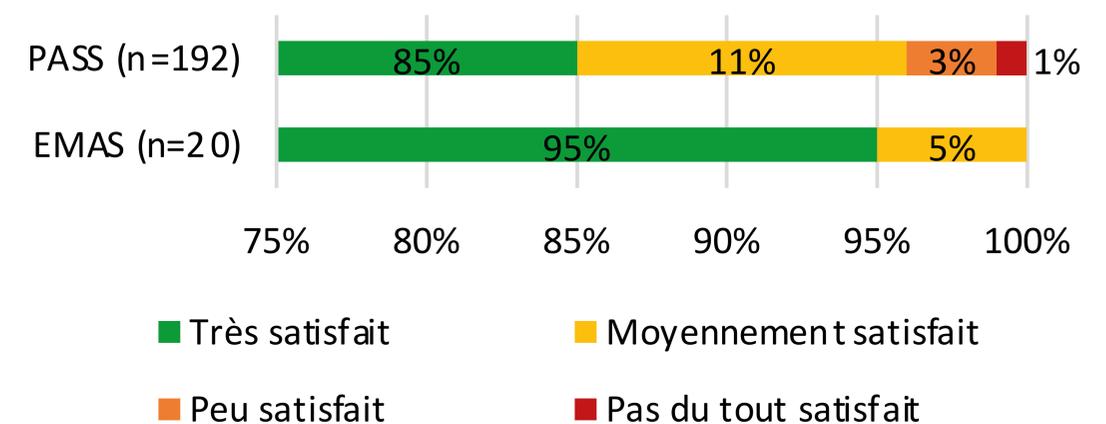
Administratif et social

- Orientation pour les autres problèmes sociaux (PASS et EMAS)
- Temps d'attente pour l'obtention des droits de sécurité sociale (PASS)

Satisfaction globale

- Demande d'augmentation de l'activité / du nombre de professionnels (PASS)

Satisfaction globale :



❖ Discussion

Ce travail met en lumière le besoin d'ouverture de nouvelles lignes de consultation PASS, avec possibilité de prise de rendez-vous, et propose des pistes pour améliorer la communication entre usagers, PASS, EMAS, et leurs partenaires médico-sociaux. « L'aller vers » est une démarche qui nécessite une réflexion permanente. Les recherches futures devront évaluer les EMAS sur un effectif plus important et une enquête qualitative pourrait renseigner sur les attentes spécifiques des usagers non explorées dans cette étude.