

RAPPORT D'ENQUETE DE SATISFACTION JUN 2011

CMPP
Chef-Boutonne

1) INTRODUCTION

La loi du 2 janvier 2002 oblige les établissements et services médico-sociaux à procéder à l'évaluation de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent.

Les rapports d'évaluation interne des services du GPA 79 ont mis en lumière la nécessité de donner la parole aux personnes accueillies, à travers l'évaluation de leur satisfaction.

Le comité de direction a décidé que le recueil de la satisfaction se ferait par le biais de questionnaires de satisfaction

2) OBJECTIFS

- Connaître le degré de satisfaction des usagers et leur perception de la qualité des services rendus.
- Se doter, par service, d'un outil de recueil de la satisfaction de type questionnaire.

3) MOYENS

- Les quatre assistantes sociales des services du GPA ont été désignées pour être référents de ce projet :
 - Animer l'élaboration des outils (enquête et protocole).
 - Animer les processus associés.
 - ☞ *Les référents ont disposé de deux jours de formation animée par le CREAHI en janvier et avril 2011 afin de les aider à monter le projet.*
- Une stagiaire en BTS « service et prestation du secteur sanitaire et social » pendant 7 semaines, pour aider à l'élaboration d'un questionnaire, à sa diffusion et à son dépouillement sur un établissement pilote (SESSAD/SAAAIS/SSEFIS) :
- Participation de l'équipe de direction et des professionnels.
- Réalisation des documents sous support informatique (utilisation de Word et Excel).
- Envoi des questionnaires par courrier (avec enveloppe timbrée pour le retour).

4) IMPLICATION DES PERSONNELS

Le choix d'un questionnaire par service a été défini afin de coller au plus près des problématiques des différents services (en adaptant les questions). Il a été choisi d'inclure le personnel dans l'élaboration des outils :

- Présentation du projet en réunion institutionnelle courant janvier 2011.
- Constitution d'un groupe de travail de 3 à 4 personnes, piloté par le référent du projet pour la conception du questionnaire.
- Echanges en réunions institutionnelles entre les membres du groupe de travail, le reste de l'équipe et la direction.
- Traitement des réponses par le référent aidé par un professionnel de l'équipe.

5) CHOIX DE LA POPULATION CIBLEE PAR L'ENQUETE

- Parents des enfants **suivis** depuis plus de 6 mois (permet de toucher des familles dont les enfants ont bénéficié de bilans relativement récents tout en respectant un délai de recul suffisant). Le logiciel ne retenant qu'une seule adresse sur les fiches enfant, il ne pourra être envoyé qu'un seul questionnaire par enfant (même si les parents sont séparés).

6) METHODE RETENUE

- Une quinzaine de questions « fermées » avec possibilité de commentaires, sur trois thèmes :
 - L'accueil,
 - La période de bilans,
 - La prise en charge.
- Une question de satisfaction générale.
- Le questionnaire ne sera adressé qu'une seule fois au cours du suivi de l'enfant, un nouveau questionnaire mis à jour sera envoyé tous les ans à la même période aux nouvelles familles concernées.

7) TRAITEMENT ET PRESENTATION DES RESULTATS

- Création d'une grille de recueil permettant l'entrée des données.
- Présentation des résultats en interne : en réunion institutionnelle et dans le rapport d'activité.
- Présentation des résultats dans les salles d'attente et sur le site internet du GPA 79.

8) ANALYSE DES QUESTIONNAIRES RECUS

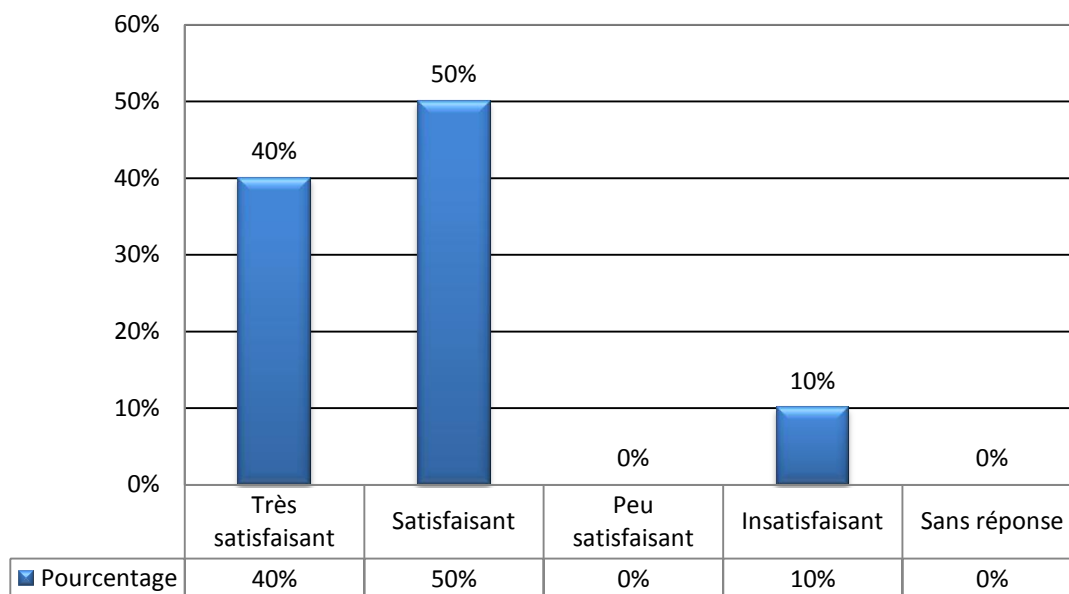
Pour le CMPP de Chef-Boutonne, 30 courriers ont été envoyés. Nous avons reçu en retour 10 réponses, soit un taux de retour de 33%.

Le taux de réponses élevé permet une analyse représentative de l'avis des familles.

Globalement, les questions ont été renseignées et accompagnées de quelques commentaires.

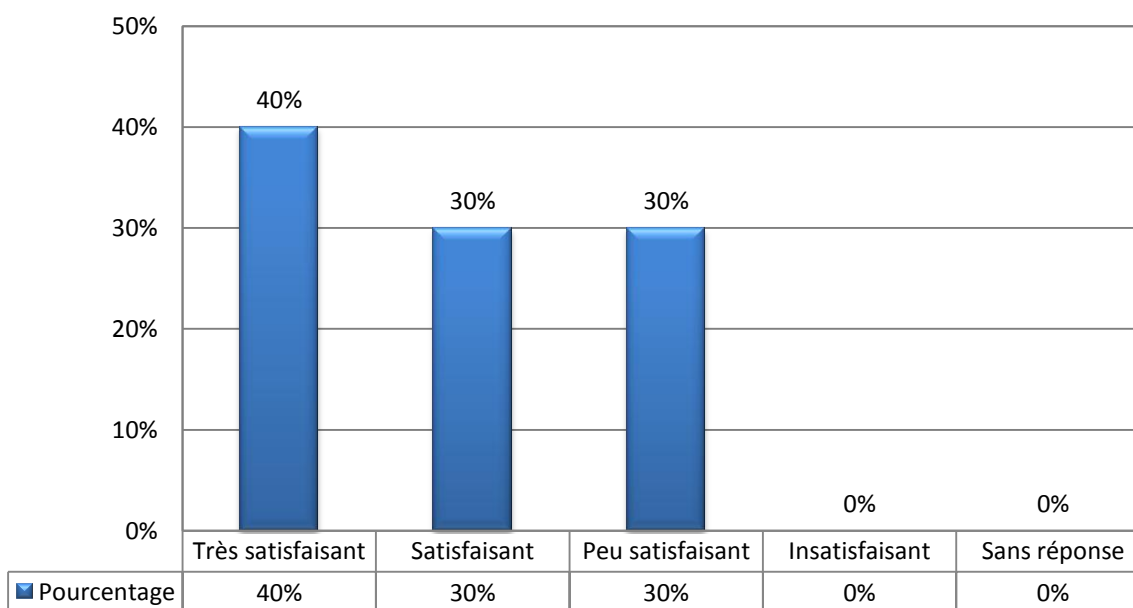
Thème 1 : Accueil

Question 1 : Comment trouvez-vous l'accueil téléphonique ?



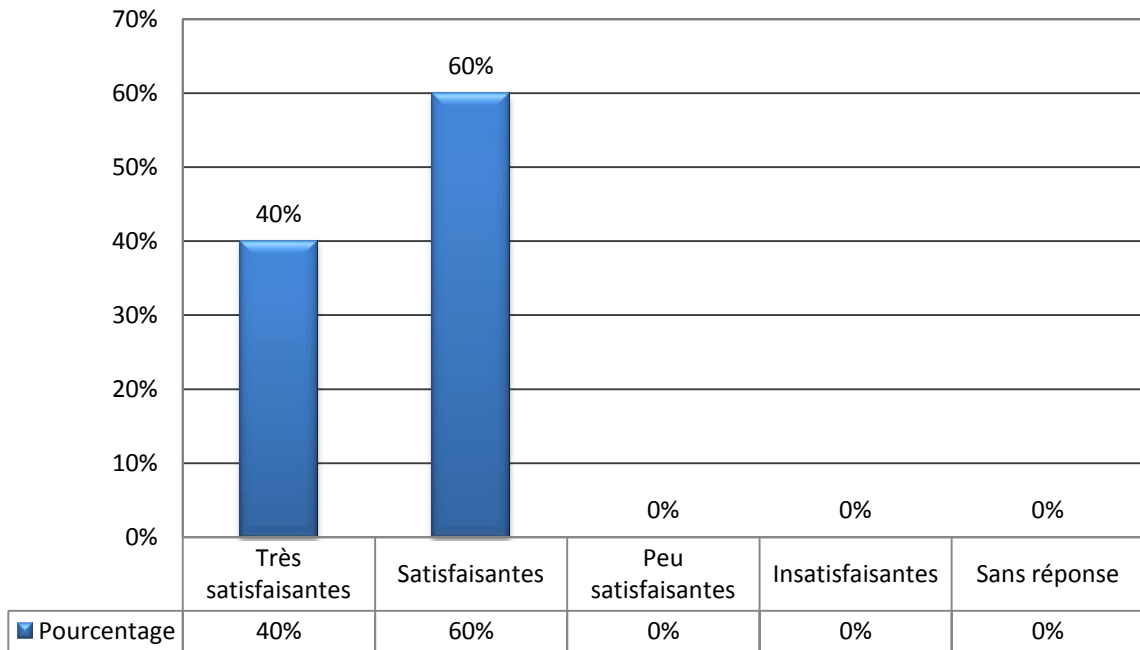
☞ 90% des familles sont satisfaites de l'accueil téléphonique, 10% insatisfaites mais sans commentaires.

Question 2 : Comment vous paraît l'accueil sur place ?



☞ 70% des familles sont satisfaites de l'accueil sur place. 30% peu satisfaites. Une famille souligne qu'il n'y a pas vraiment d'accueil.

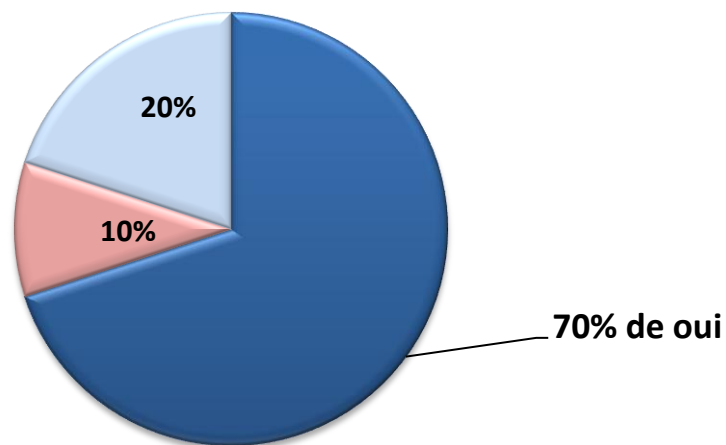
Question 3 : Qu'avez-vous pensé des informations données par le CMPP au moment de l'inscription de votre enfant ?



☞ Toutes les familles sont satisfaites des informations données par le CMPP au moment de l'inscription de leur enfant.

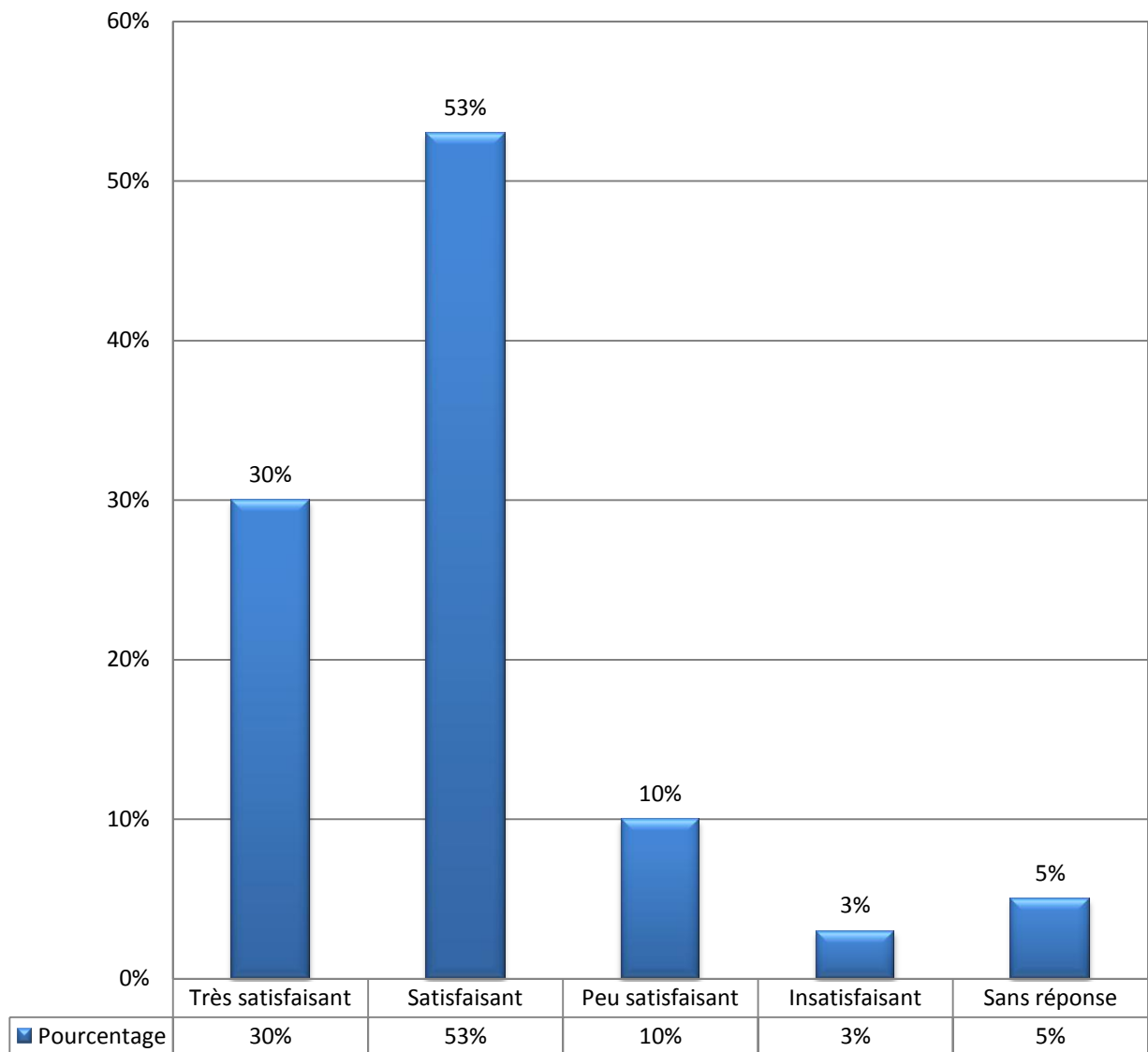
Question 4 : Le livret d'accueil remis lors de l'inscription de votre enfant vous a-t-il semblé suffisamment clair ?

■ oui ■ non ■ Sans réponse



☞ 70% des familles trouvent que le livret d'accueil remis lors de l'inscription de leur enfant est suffisamment clair. Une famille déclare ne pas l'avoir reçu.

Thème 1 : Satisfaction globale de l'accueil

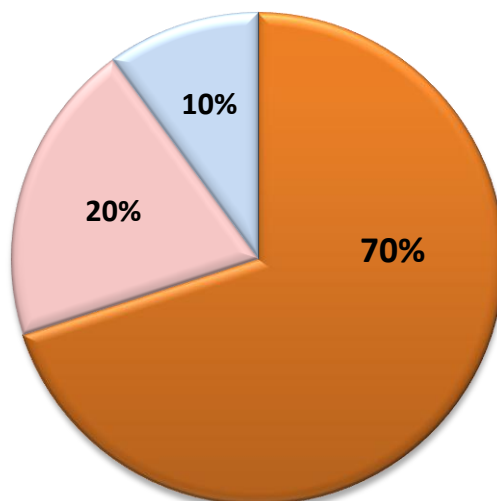


☞ **83% des réponses indiquent la satisfaction vis-à-vis de l'accueil. Des remarques laissent à penser que l'accueil devrait être amélioré.**

Thème 2 : Période de bilans

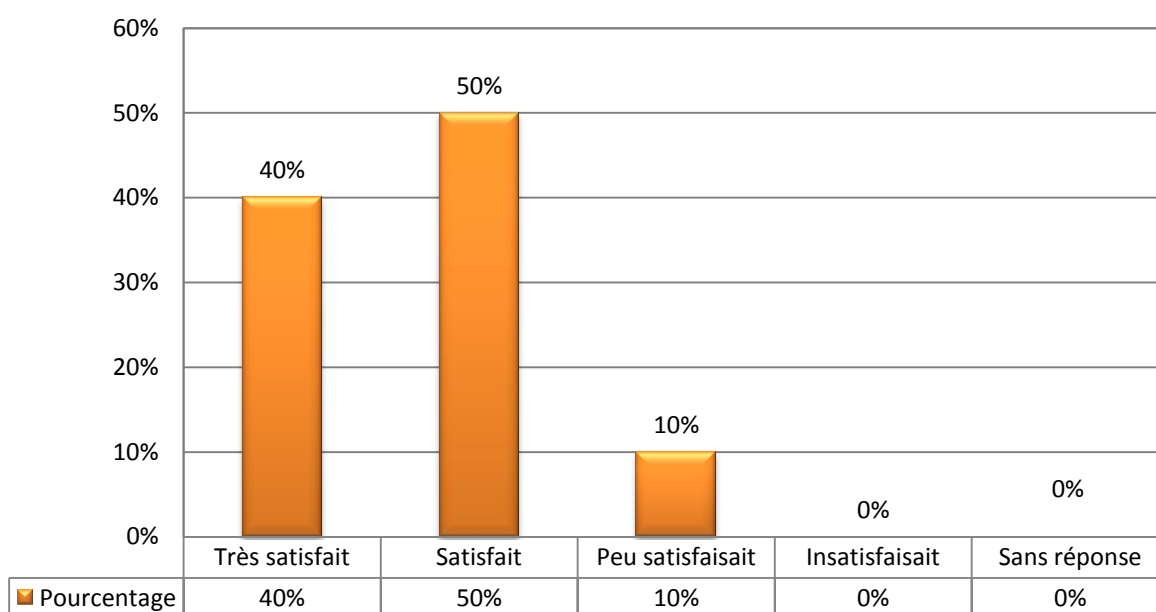
Question 5 : Avez-vous eu une bonne connaissance du déroulement de la phase de diagnostic ? (consultation, bilans, synthèse, suite de synthèse)

■ Oui ■ Non ■ Sans réponse



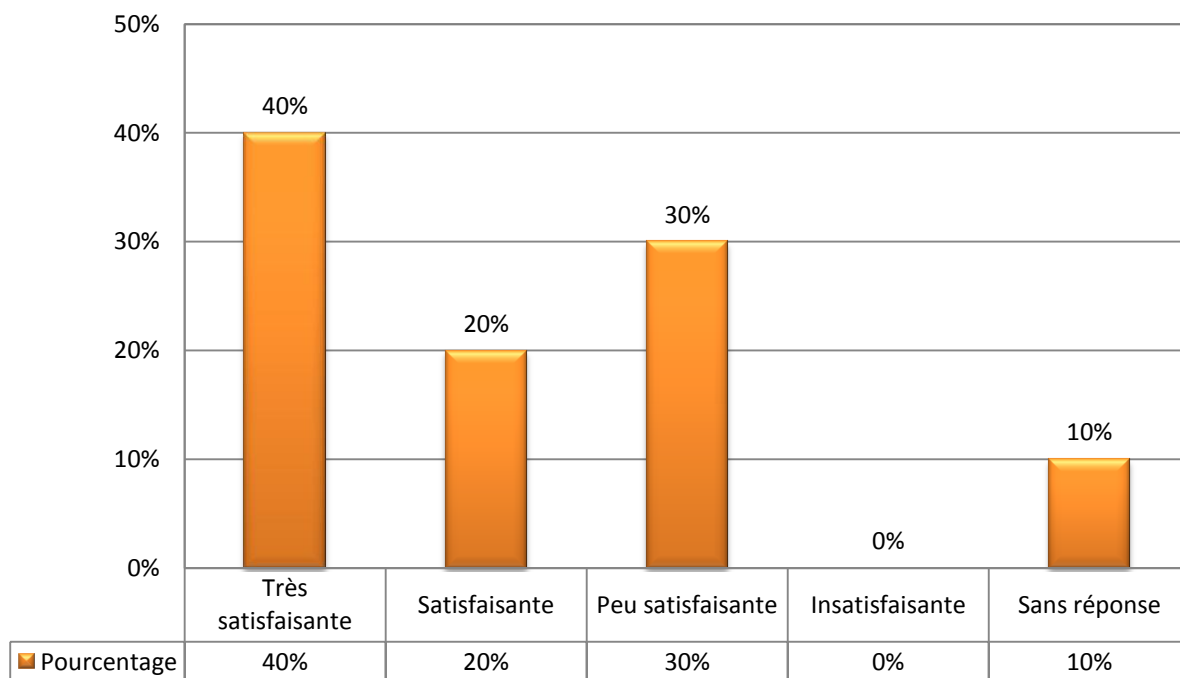
☞ 70% des familles ont eu une bonne connaissance du déroulement de la phase de diagnostic, 20% s'estiment mal renseignées à ce sujet. Une famille préférerait un bilan tous les 6 mois plutôt que tous les ans.

Question 6 : Pensez-vous que les difficultés de votre enfant ont bien été prises en compte durant cette période de bilans ?



☞ 90% des familles sont satisfaites de la prise en compte des difficultés de leur enfant durant la période de bilans, 10% peu satisfaites.

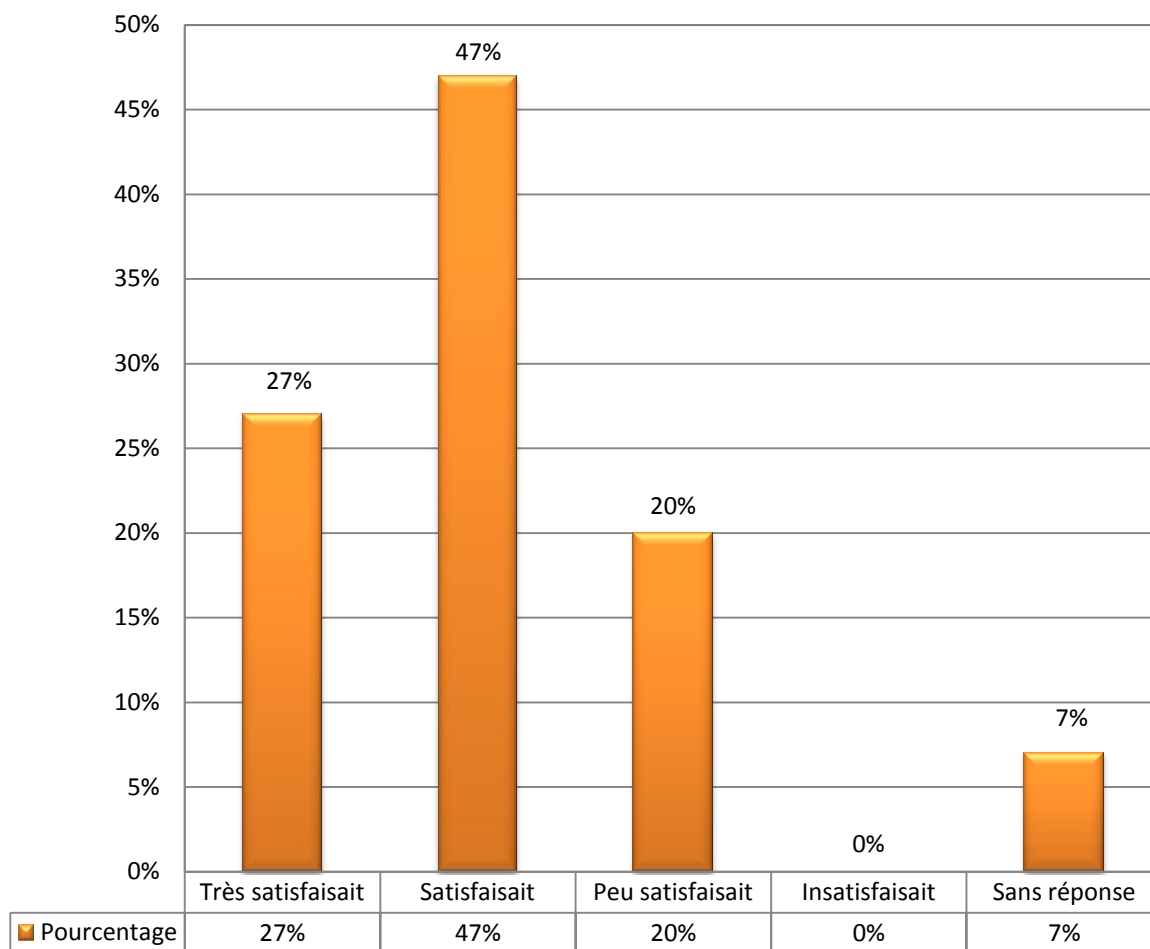
Question 7 : De quelle façon vous êtes-vous sentis associés à l'élaboration du projet pour votre enfant ?



☛ 60% des familles sont satisfaites de la façon dont elles sont associées à l'élaboration du projet de leur enfant, 30% peu satisfaites.

Une famille souhaiterait avoir des conseils sur ce qu'il faudrait faire à la maison.

Thème 2 : Satisfaction globale de la période de bilans

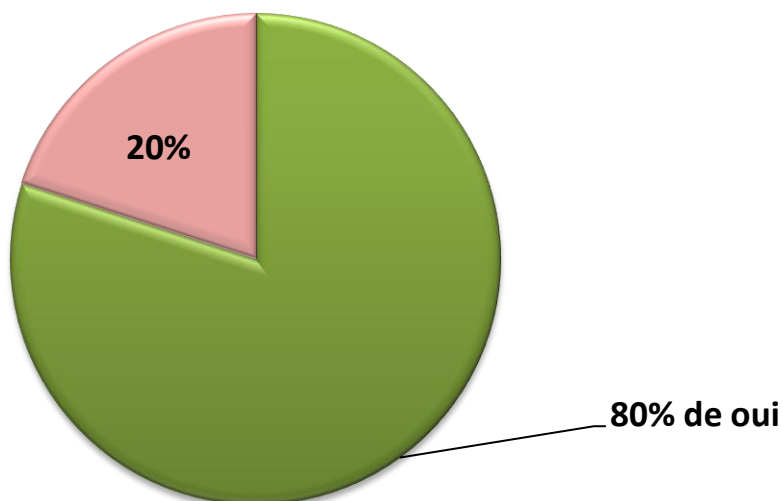


☞ **74% des réponses montrent la satisfaction des familles à propos de la période de bilans. La fréquence des rencontres pourrait être améliorée ainsi que les conseils donnés aux parents sur l'attitude à tenir à la maison.**

Thème 3 : Prise en charge

Question 8 : Dans le cadre de l'accompagnement de votre enfant, le rôle de chaque professionnel est-il clair ?

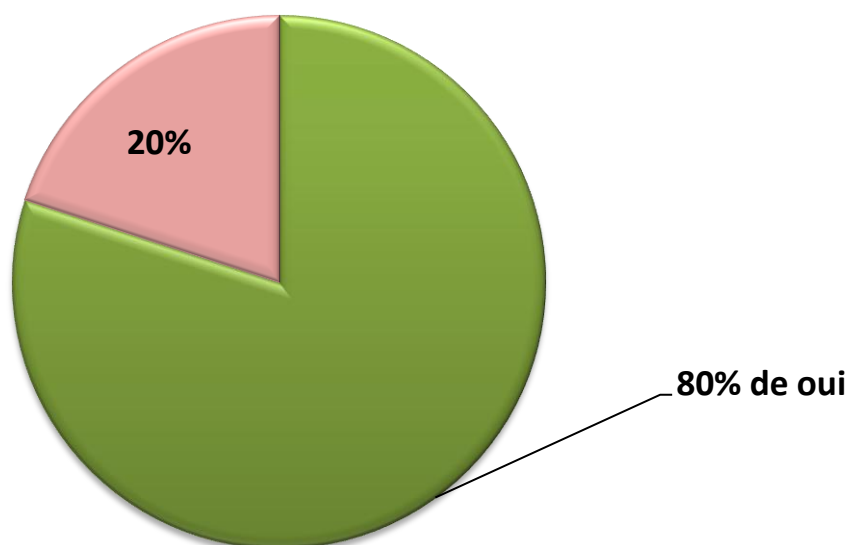
■ Oui ■ Non ■ Sans réponse



☞ Pour 80% des familles le rôle de chaque professionnel est clair.

Question 9 : Votre enfant bénéficie t'il d'un transport par le taxi ?

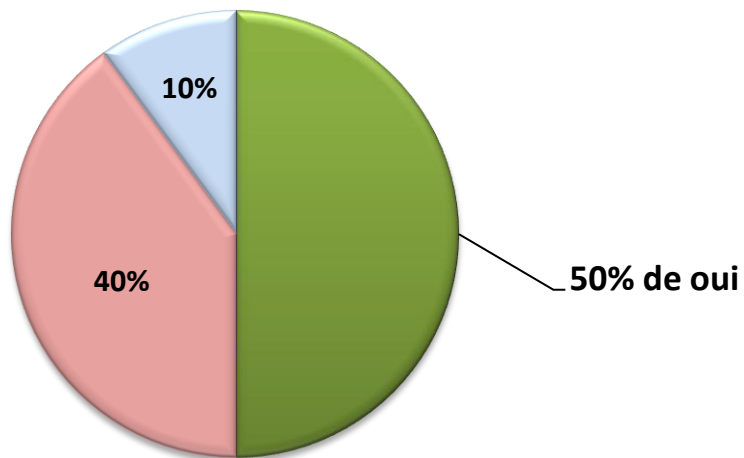
■ Oui ■ Non ■ Sans réponse



☞ 80% des enfants bénéficient d'un transport par le taxi.

Question 10 : Si oui, si ce transport venait à s'arrêter, votre enfant continuerait-il à venir au CMPP ?

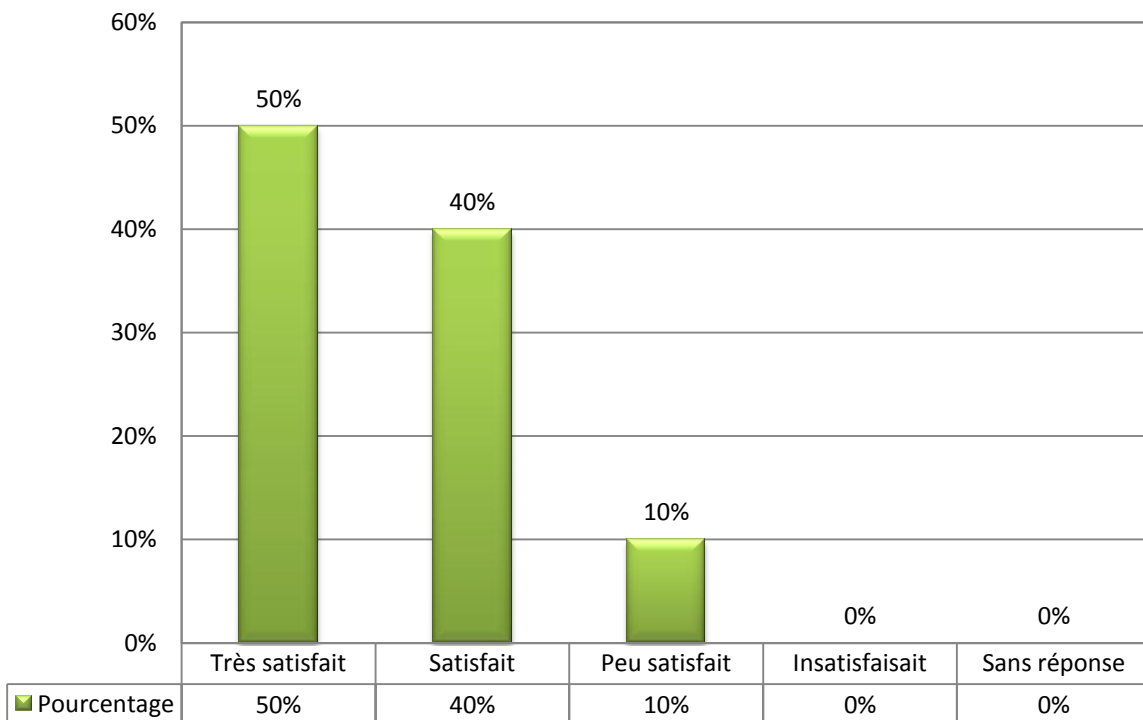
■ Oui ■ Non ■ Sans réponse



☞ 50% des familles déclarent que leur enfant continuerait à aller au CMPP si le transport par le taxi venait à s'arrêter.

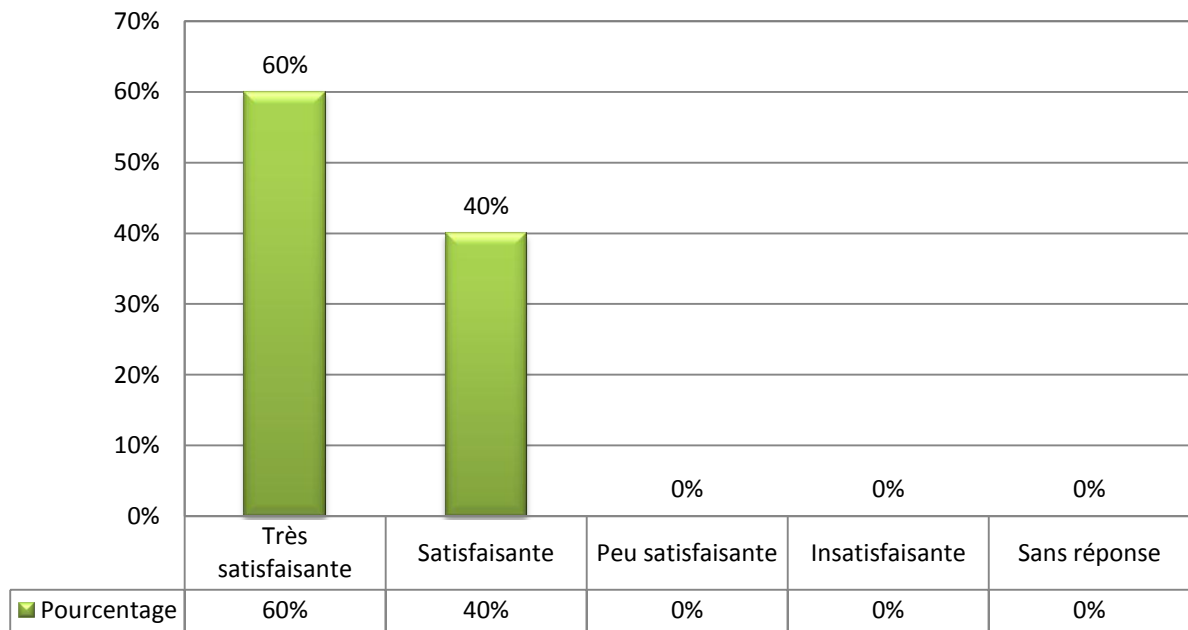
Donc 50% des familles arrêteraient le suivi au CMPP, par manque de moyens de transport ou impossibilité de le réaliser.

Question 13 : Etes-vous satisfaits de la fréquence des rencontres parents-thérapeutes ?



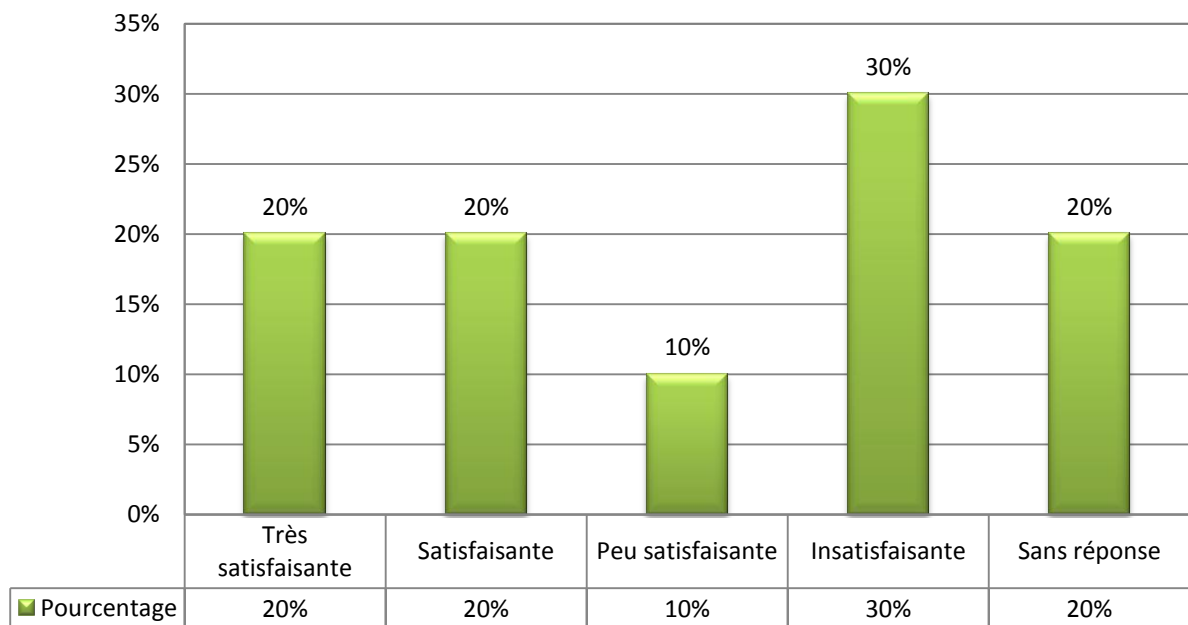
☞ 90% des familles sont satisfaites de la fréquence des rencontres entre parents et thérapeutes. Une famille préférerait une rencontre tous les 6 mois.

Question 14: L'équipe du CMPP travaille dans le cadre du secret médical. Pensez-vous que ce cadre soit respecté de façon ?



☛ 100% sont satisfaites du cadre du secret médical dans lequel travaille l'équipe du CMPP.

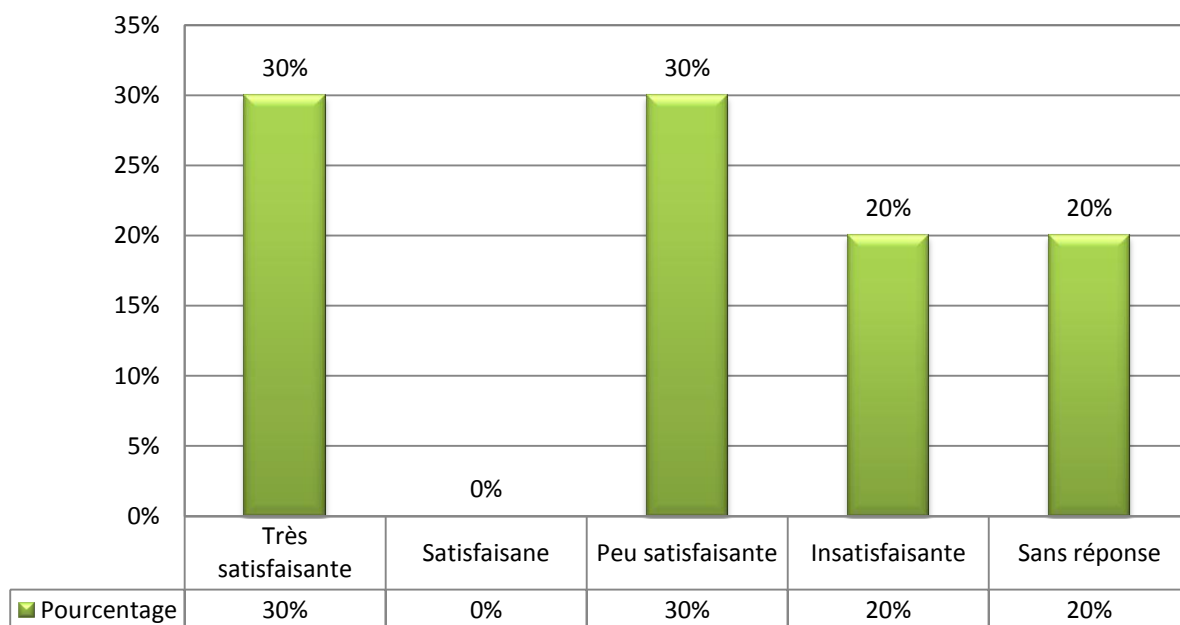
Questions 15 : Comment estimez-vous la communication entre le CMPP et les enseignants ?



☛ 40% des familles sont satisfaites de la communication qu'entretient le CMPP avec les enseignants.

40% sont peu ou pas satisfaites de cela. Les familles trouvent la communication entre le CMPP et les enseignants insuffisante et sa contribution aux équipes éducatives trop rare.

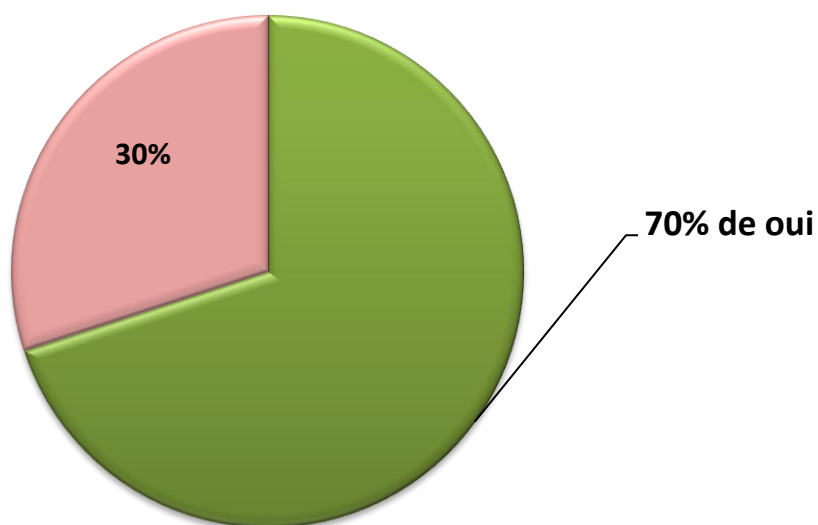
Questions 16 : Que pensez-vous de la coordination du CMPP avec les différents partenaires ?



☞ 30% des familles sont satisfaites de la coordination du CMPP avec les différents partenaires. Pour 50% des familles, cette coordination est peu ou pas satisfaisante.

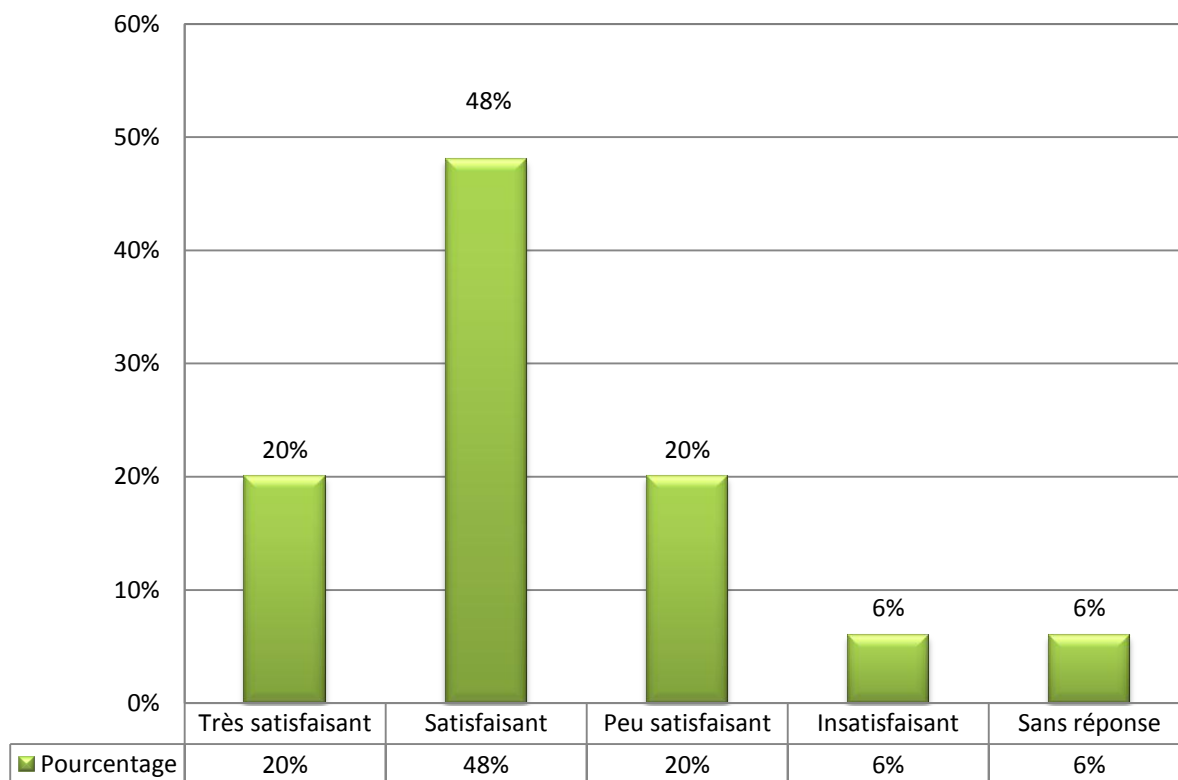
Questions 17 : Vous sentez-vous suffisamment soutenu dans les démarches liées à la prise en charge de votre enfant ?

■ Oui ■ Non ■ Sans réponse



☞ 70% des familles se sentent soutenues dans les démarches liées à la prise en charge de leur enfant, mais 30% ne se sentent pas soutenues.

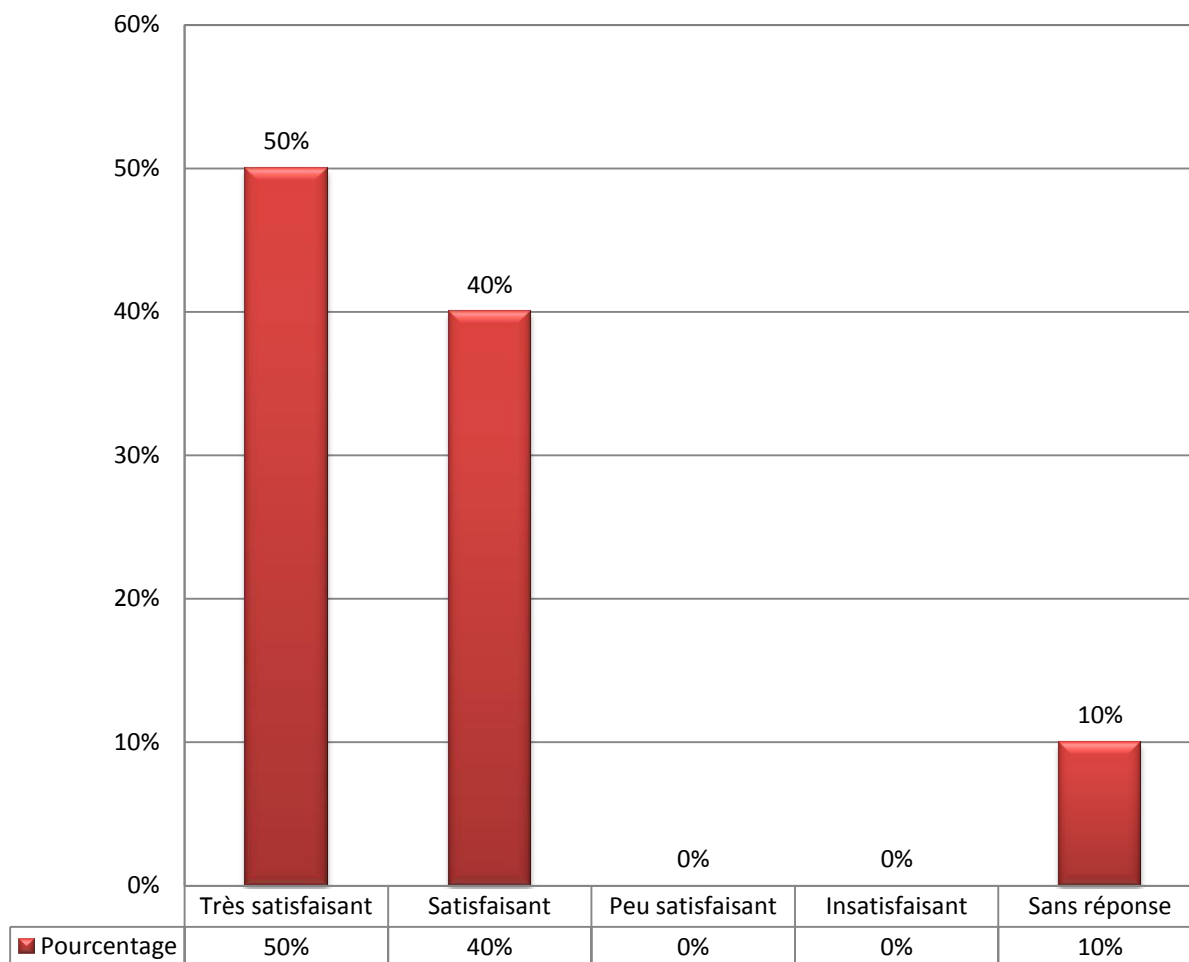
Thème 3 : Satisfaction globale de la prise en charge



☞ 68% des réponses indiquent une satisfaction vis-à-vis de l'accompagnement proposé par le CMPP.

Cependant des améliorations seront nécessaires dans le partenariat en général et dans le soutien des familles dans leurs démarches.

Thème 4 : Satisfaction générale



☛ **90% des familles sont satisfaites du CMPP.**
Des familles soulignent les gros progrès de leur enfant.

9) SUGGESTIONS

- Les familles sont globalement satisfaites de l'accueil téléphonique du CMPP de Chef-Boutonne, mais soulignent qu'il n'y a pas vraiment d'accueil sur place.
- Elles demandent plus de coordination du CMPP avec les différents partenaires et en particulier une présence plus régulière des équipes éducatives.
- Elles demandent également des bilans et des rencontres avec les thérapeutes plus fréquentes.
- Il est également annoté que 40% des familles suspendraient les soins si les transports en taxi n'étaient plus possibles, ce qui dénote un problème de mobilité important.
- 30% des familles ne sentent pas suffisamment soutenues dans les démarches liées à la prise en charge de leur enfant.

10) AXES DE TRAVAIL

- Envisager des locaux qui permettraient un véritable accueil physique.
- Améliorer l'accueil au CMPP en développant du temps de secrétariat libérant ainsi du temps à l'assistante sociale pour soutenir les familles dans leurs démarches.
- Améliorer les liens avec l'école.