

RAPPORT D'ENQUETE DE SATISFACTION JUN 2011

SAAAIS

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 animés 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 accompagnés depuis plus de un an (ce temps permet un recul intéressant sur la prise en charge).

6) METHODE RETENUE

- Une quinzaine de questions « fermées » avec possibilité de commentaires, sur trois thèmes :
 - La communication,
 - Le projet individualisé d'accompagnement,
 - L'organisation pratique du suivi.
- Une question de satisfaction générale.
- Le questionnaire mis à jour sera adressé tous les 3 ans, sauf aux familles des enfants suivis depuis moins d'un an.

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

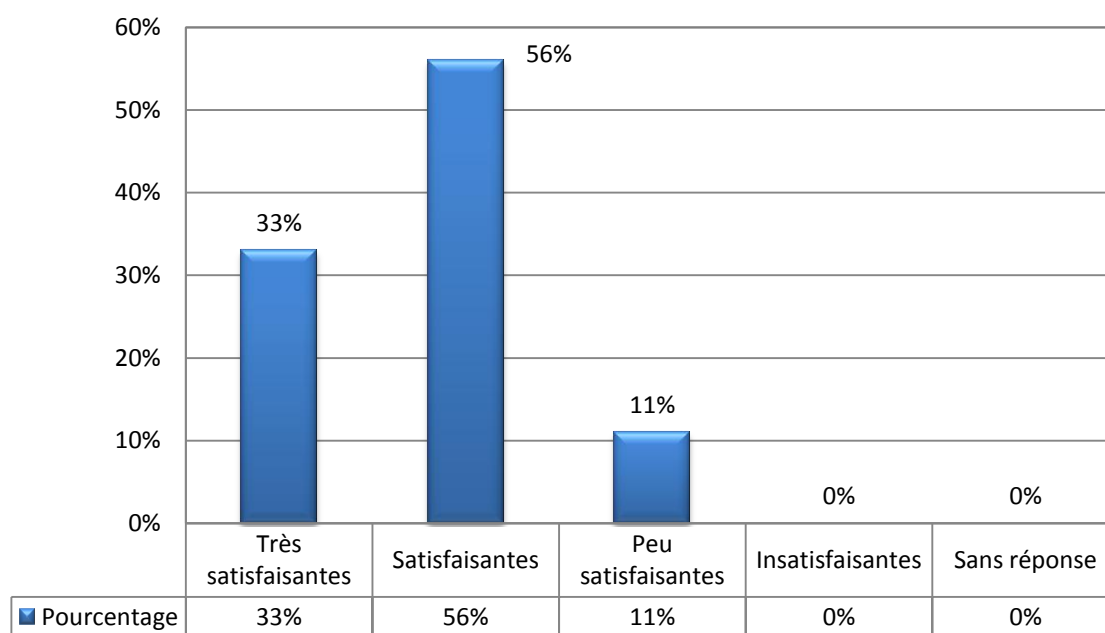
Pour le SAAAIS, 16 courriers ont été envoyés. Nous avons reçu en retour 9 réponses, soit un taux de retour de 56,25%.

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

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

Thème 1 : La communication

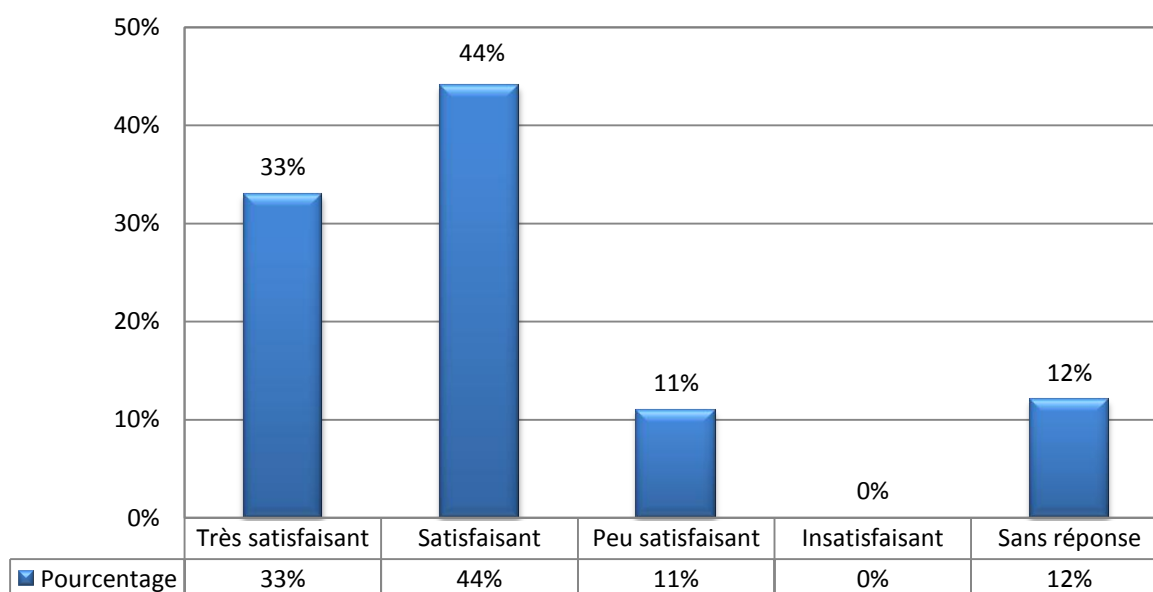
Question 4: Lors du premier rendez-vous avec la direction : qu'avez-vous pensé des informations apportées sur le fonctionnement du service ?



☞ 89% des familles ayant répondu, sont satisfaites. 11%, soit 1 famille est peu satisfaite, mais ne fait pas de commentaires.

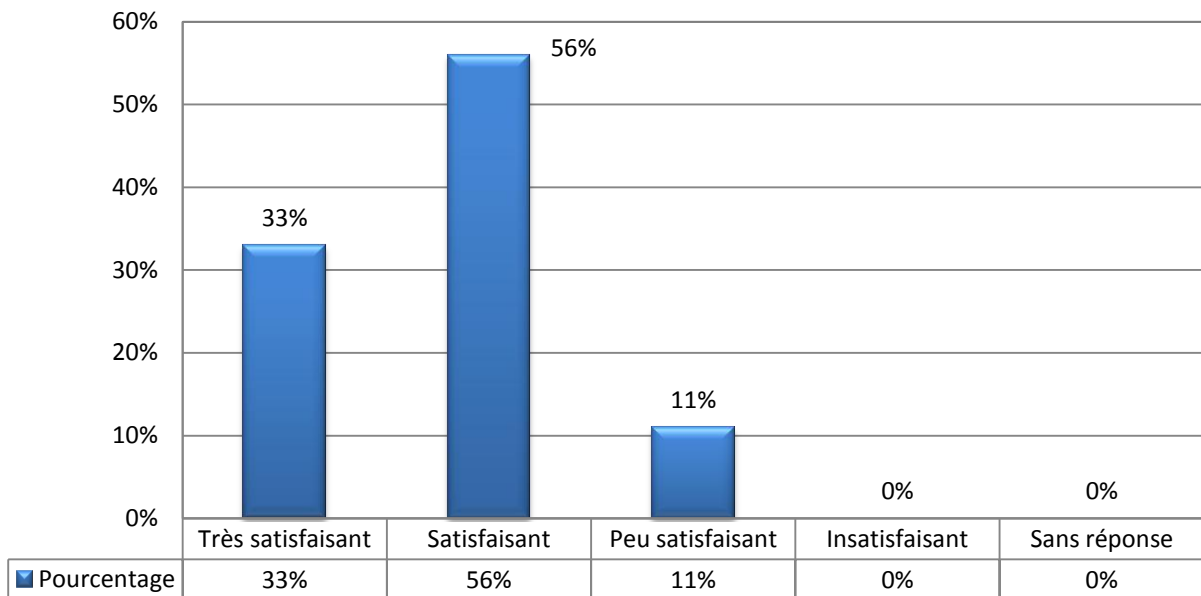
Question 5: Lors de l'admission de votre enfant, comment avez-vous trouvé la documentation fournie ?

📖 Livret d'accueil



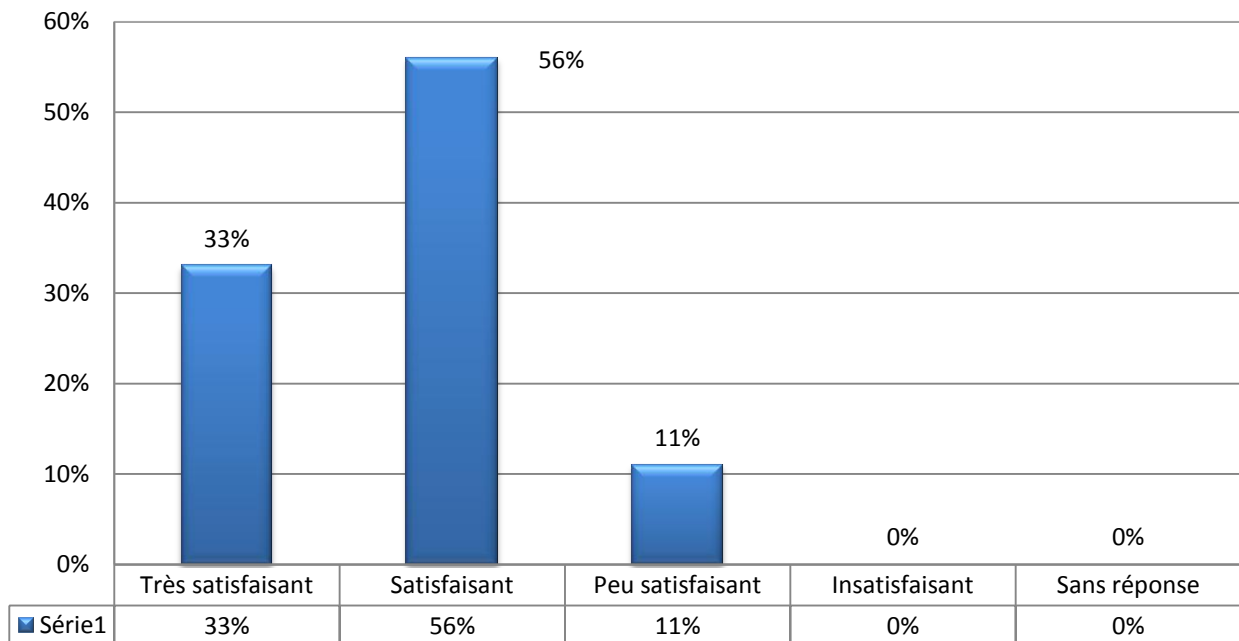
Question 5: Lors de l'admission de votre enfant, comment avez-vous trouvé la documentation fournie ?

✚ Règlement de fonctionnement



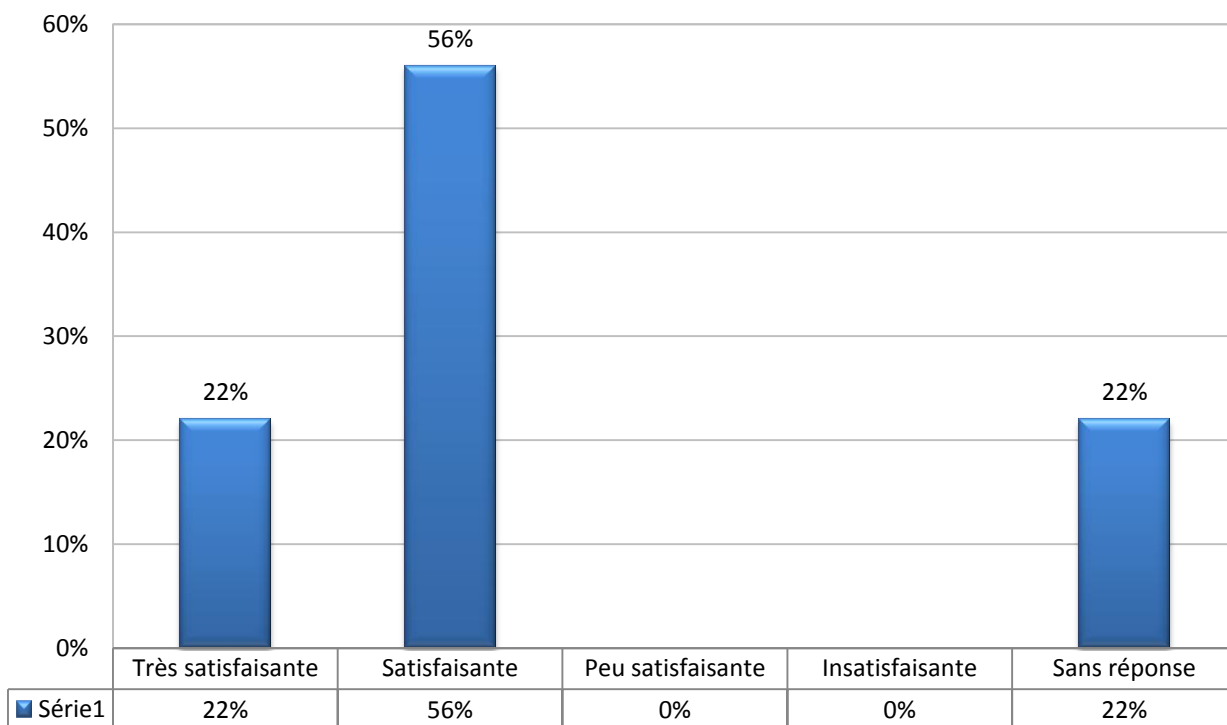
Question 5: Lors de l'admission de votre enfant, comment avez-vous trouvé la documentation fournie ?

✚ Contrat de séjour



☞ **85% des familles sont globalement satisfaites des documents transmis lors de l'admission, pas de commentaires.**

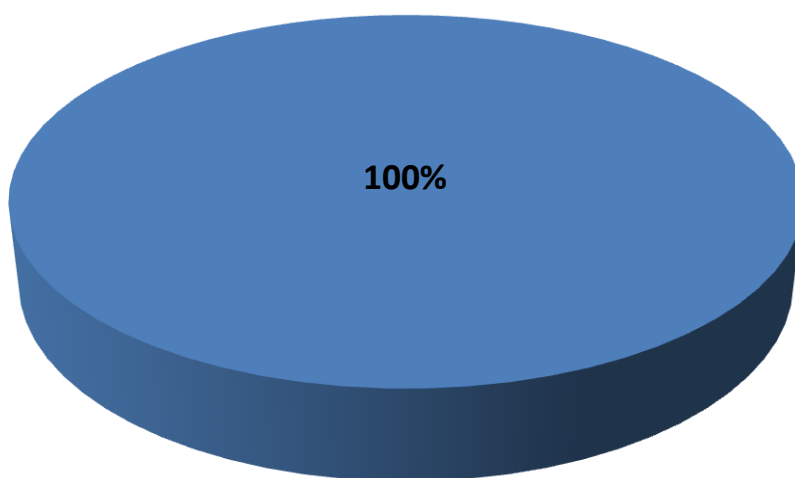
Question 6 : Comment vous a paru l'information sur vos droits ?



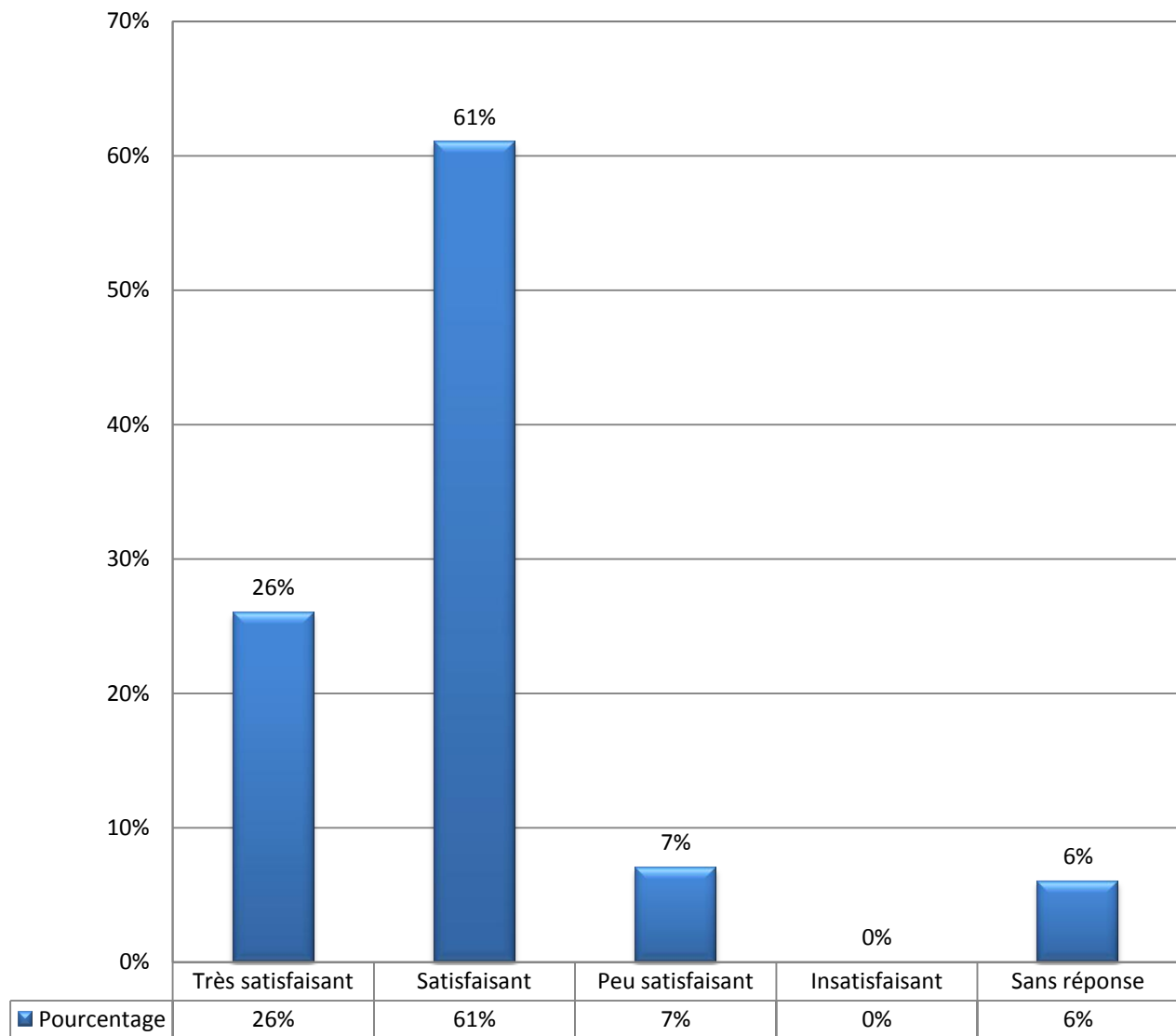
☞ **78% des familles sont satisfaites de l'information sur les droits.**

Question 7 : Les modes de communication utilisés par le service actuellement (courrier, téléphone) vous conviennent-ils ?

■ Oui ■ Non ■ Sans réponse



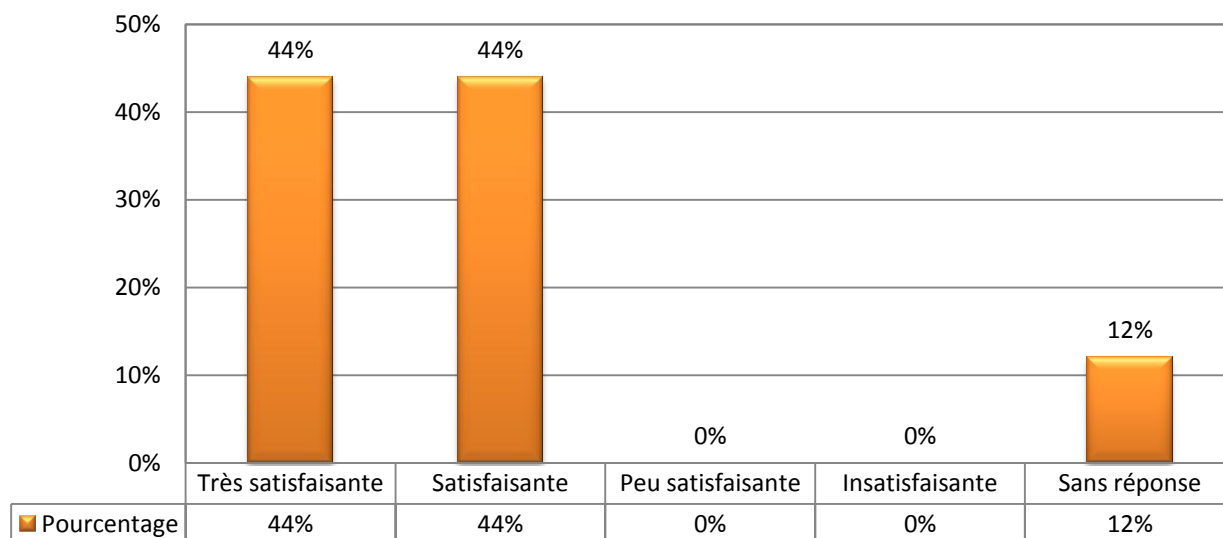
Thème 1 : Satisfaction globale de la communication



☞ **87% des réponses expriment la satisfaction sur la communication.**

Thème 2 : Projet individualisé d'accompagnement (PIA)

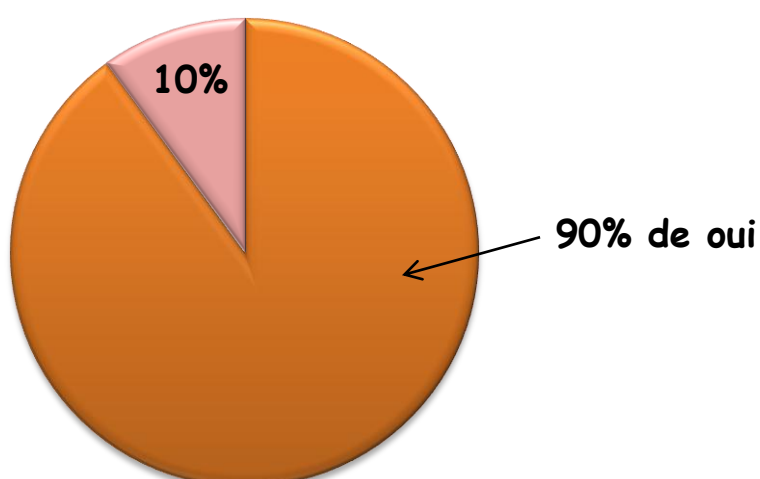
Question 8 : Comment vous a semblé votre participation à l'élaboration du projet de votre enfant ?



☞ Toutes les familles ayant répondu (88%) sont satisfaites. Dans les commentaires 1 famille laisse entendre que le projet professionnel n'a pas été suffisamment travaillé.

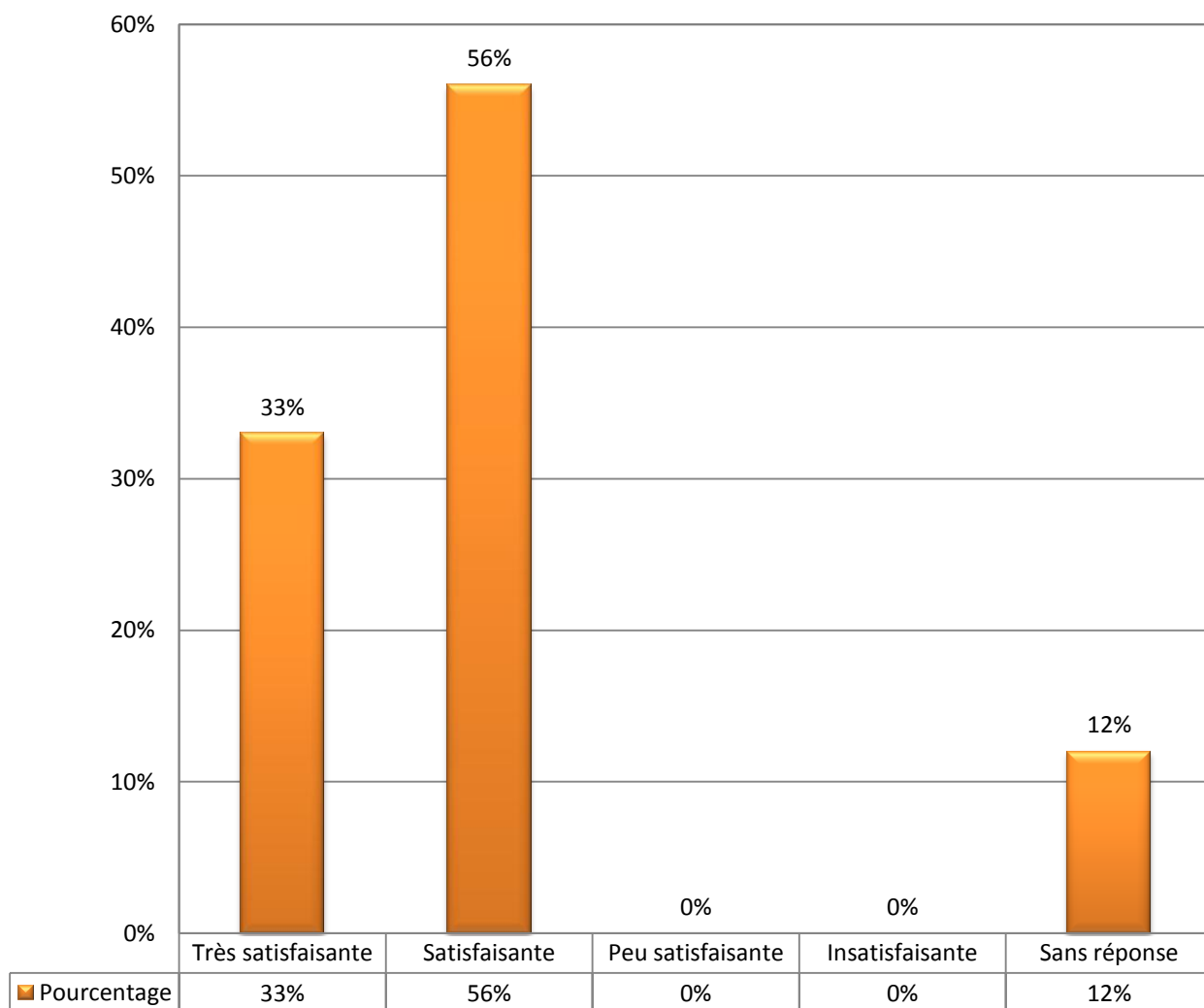
Question 9 : Dans le cadre de l'accompagnement de votre enfant, le rôle de chaque professionnel est-il clair ?

■ Oui ■ Non ■ Sans réponse



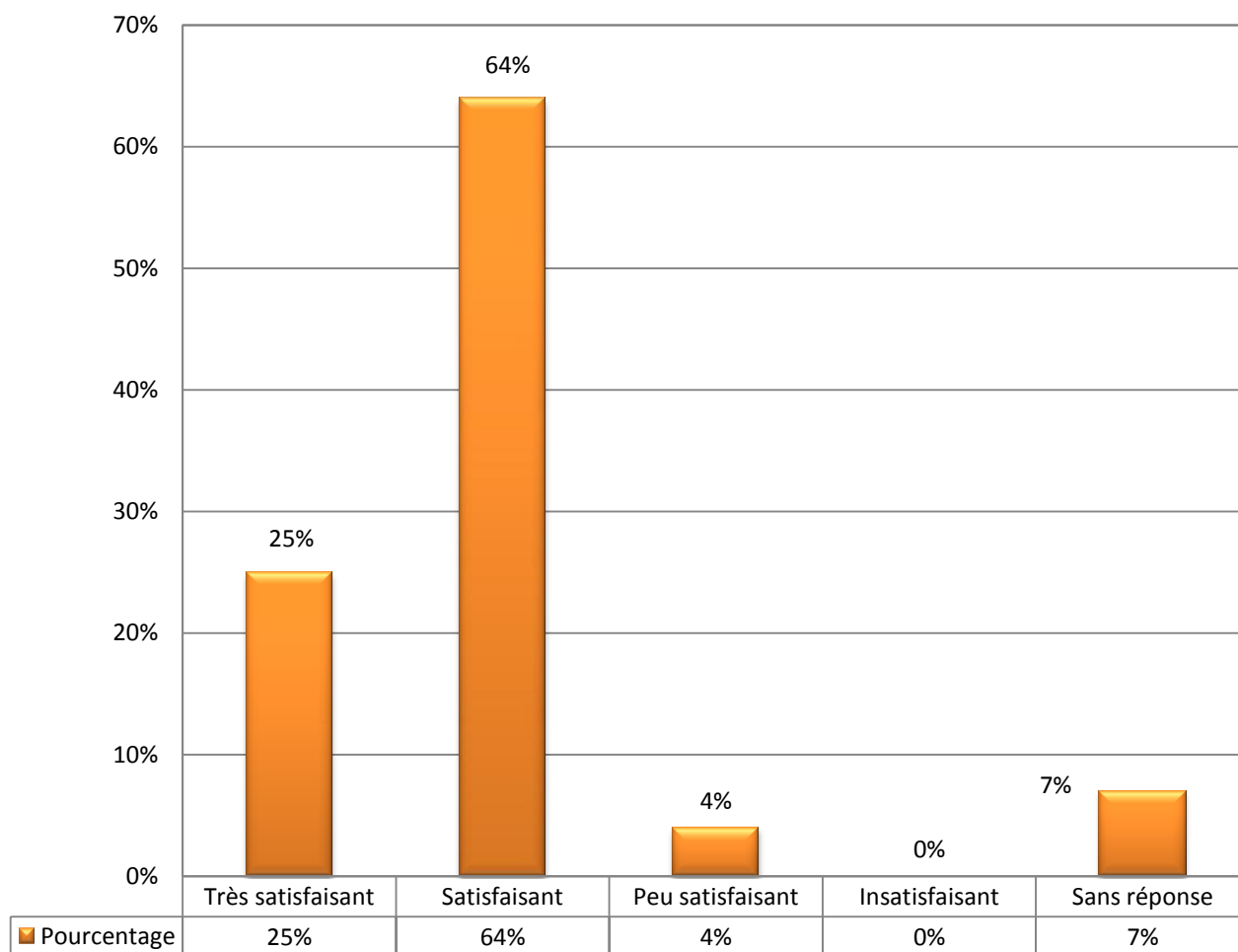
☞ Le rôle des professionnels est clair pour 90% des familles. 1 famille souhaiterait avoir des objectifs plus précis par rapport aux besoins de leur enfant.

Question 10 : Que pensez-vous de la fréquence de vos rencontres avec l'équipe en charge de votre enfant ?



☞ Toutes les familles ayant répondu sont satisfaites (89%). Cependant dans les commentaires, 3 familles demandent des rencontres plus fréquentes ou la possibilité de rencontrer tous les professionnels.

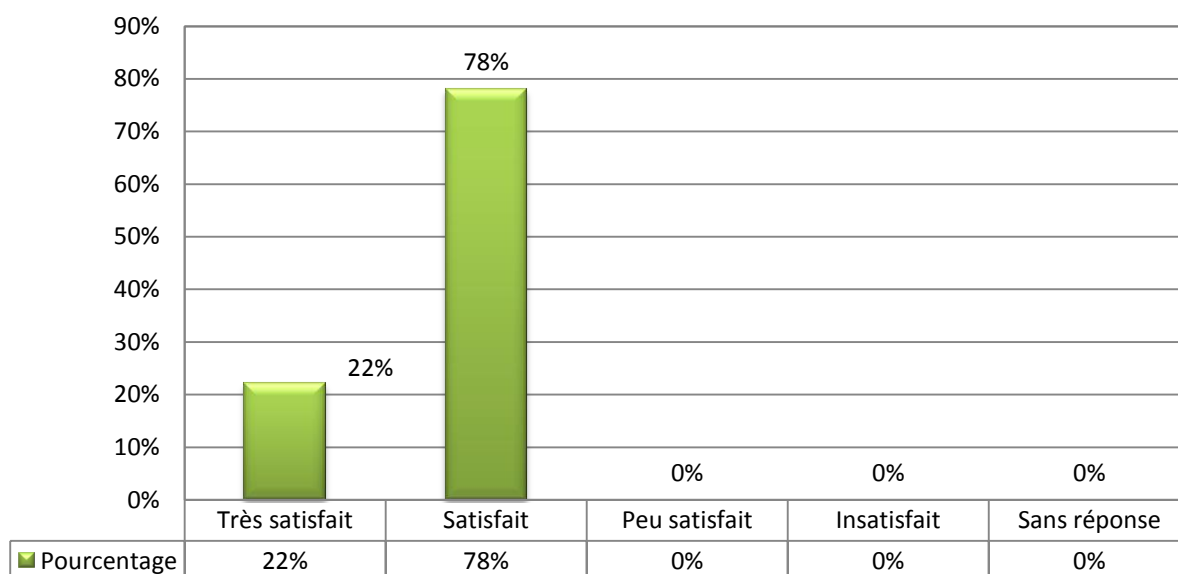
Thème 2 : Satisfaction globale du projet individualisé d'accompagnement (PIA)



☞ 89% des réponses expriment la satisfaction sur la mise en place du projet individualisé d'accompagnement.

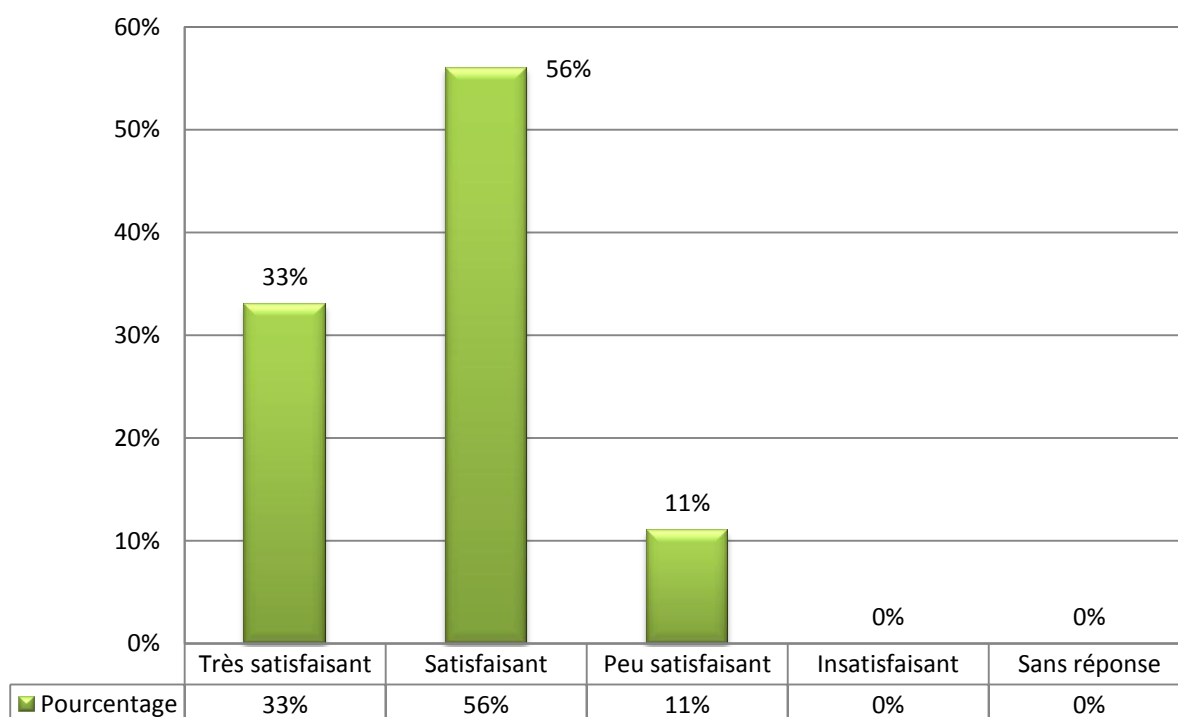
Thème 3 : Organisation pratique du suivi

Question 11 : Etes-vous satisfait du lieu d'intervention de notre équipe (école, domicile, lieux d'activité ?



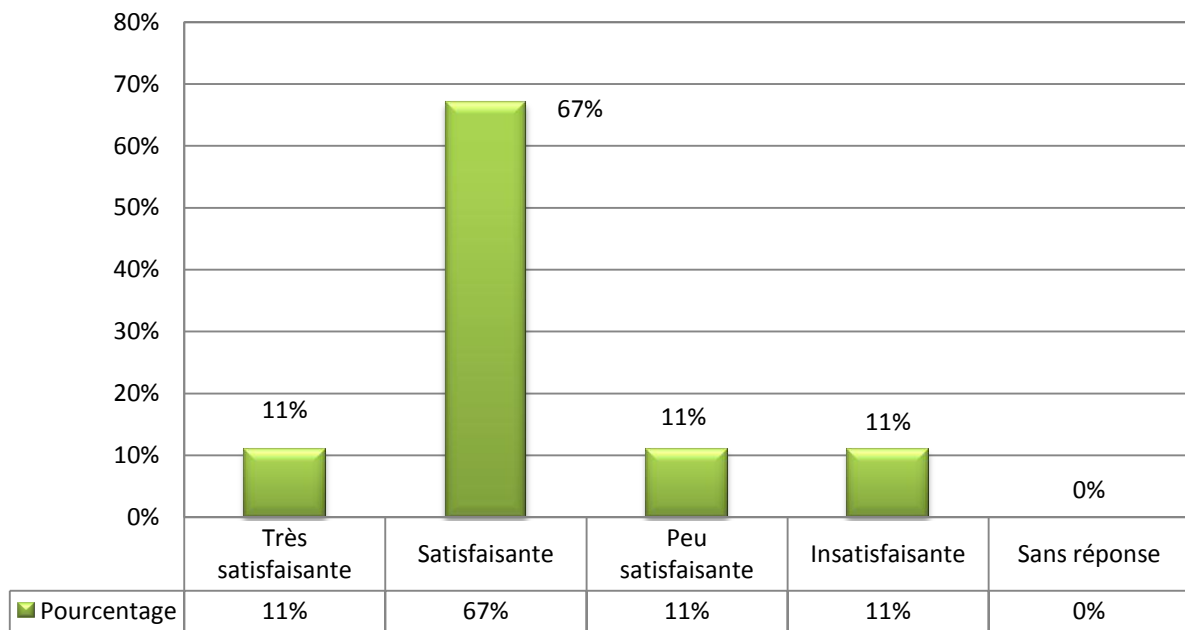
☞ **Toutes les familles sont satisfaites des lieux d'interventions du service.**

Question 12 : Le moment de l'intervention de notre équipe (temps scolaire, vacances, mercredi...) vous paraît-il ?



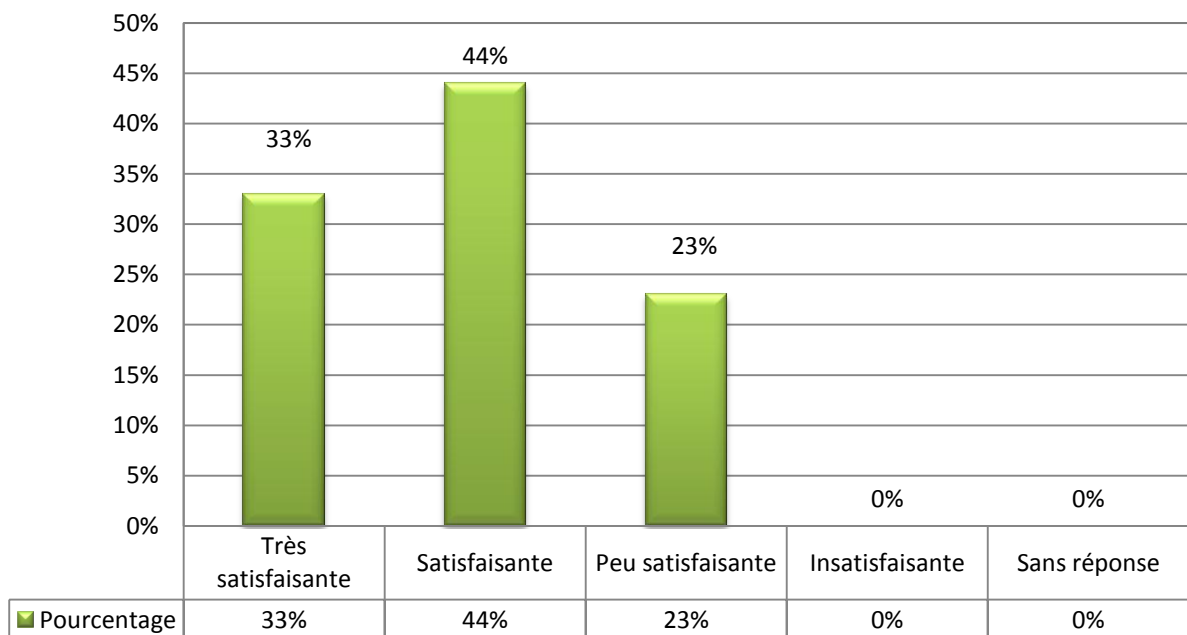
☞ **Une famille (11%) est peu satisfaite du moment d'intervention. Dans les commentaires, 2 familles regrettent l'intervention du service sur les temps scolaires (absence en classe).**

Question 13 : Comment estimez-vous la communication entre le service et l'équipe enseignante ? :



☞ 78% des familles sont satisfaites, 22% sont peu ou pas satisfaites.

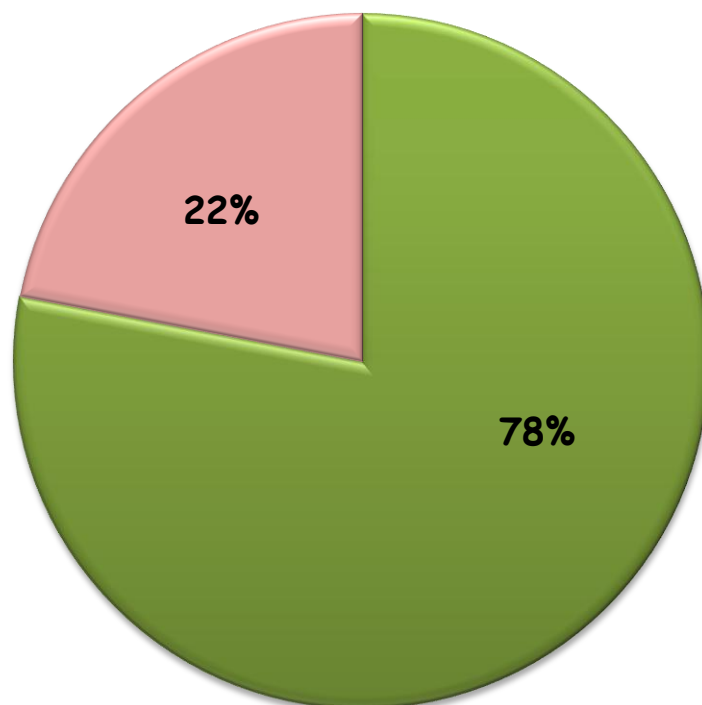
Question 14 : Comment vous semble la coordination entre le service et les différents partenaires (médecin traitant, MDPH, libéraux ... ?



☞ 23% des familles sont peu satisfaites. Dans les commentaires, une famille exprime le manque d'informations données à certains partenaires sur le rôle du SAAIS.

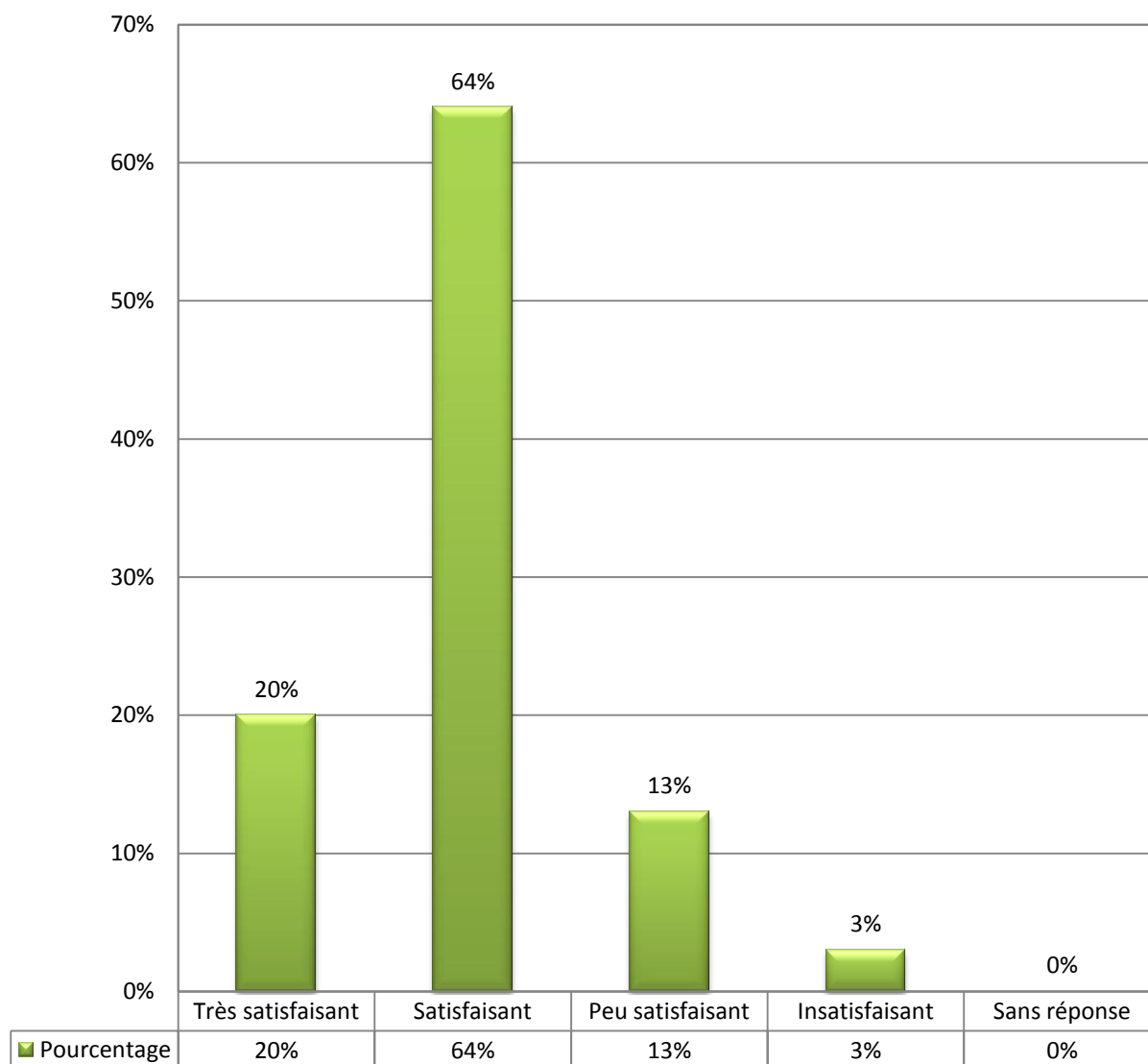
Question 15: Vous sentez-vous suffisamment aidé dans vos démarches administratives ?

■ Oui ■ Non ■ Sans réponse



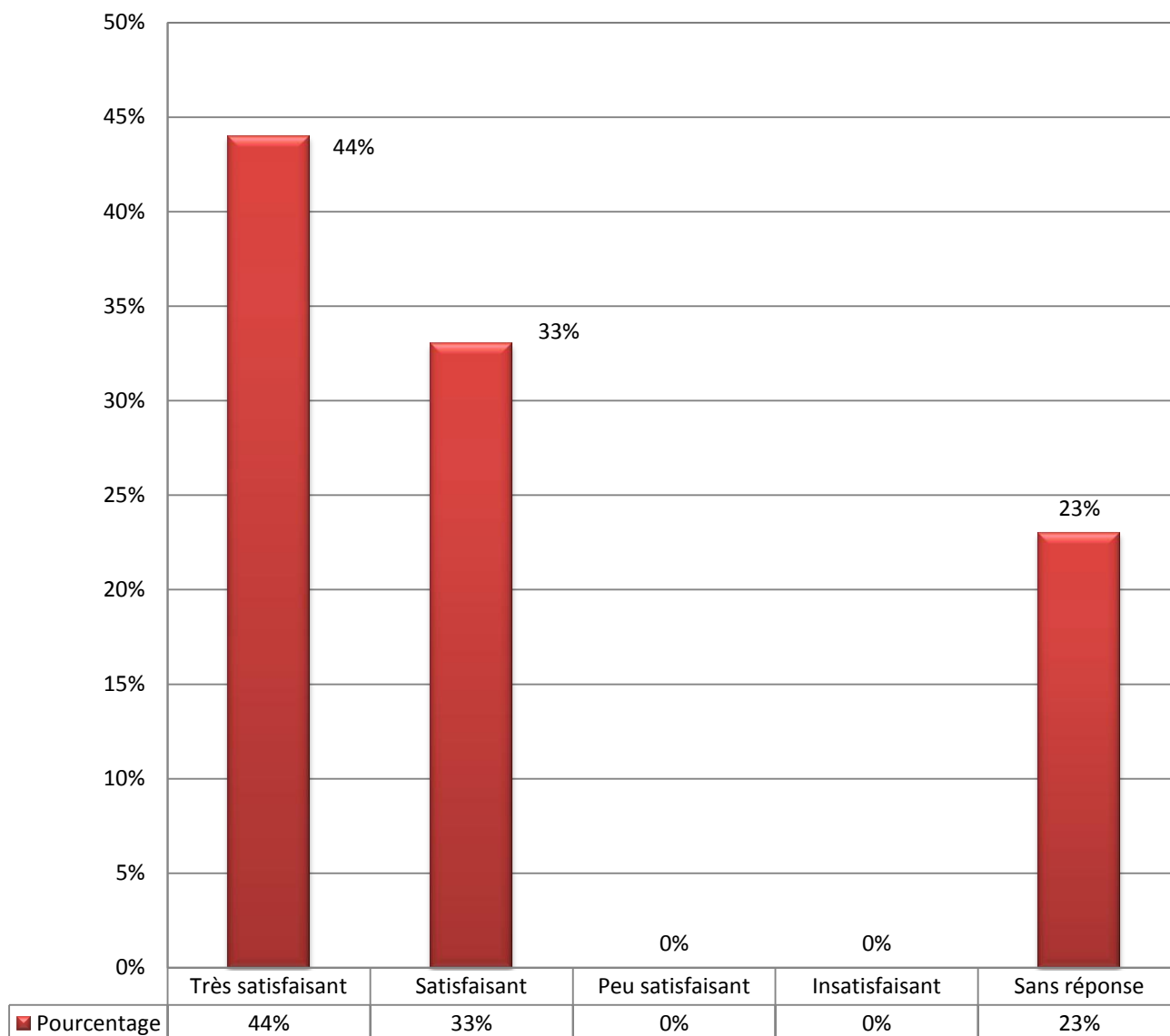
☞ 22% des familles (2) ne se sentent pas suffisamment soutenues dans les démarches administratives.

Thème 3 : Satisfaction globale de l'organisation pratique du suivi



☞ **84% des réponses expriment la satisfaction sur l'organisation du suivi.**

Thème 4 : Satisfaction générale



☞ 100% des familles ayant répondu sont satisfaites. Dans les commentaires :

- Bonne prise en charge, mais manque un instructeur en locomotion.
- Suivi, intervention et organisation rapide. Intérêt porté à l'enfant.
- Bon accompagnement de l'enfant, bon suivi des parents. L'équipe est toujours présente pour aider.
- Les intervenants sont à l'écoute et impliqués.

9) SUGGESTIONS

Les familles sont satisfaites de la bonne prise en charge de leur enfant, et de l'écoute que leur accordent les professionnels.

10) AXES DE TRAVAIL

- Recrutement d'un instructeur en locomotion.
- Veiller à la bonne communication avec les partenaires, en particulier les équipes enseignantes.