

RAPPORT D'ENQUETE DE SATISFACTION JUN 2011

SESSAD

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

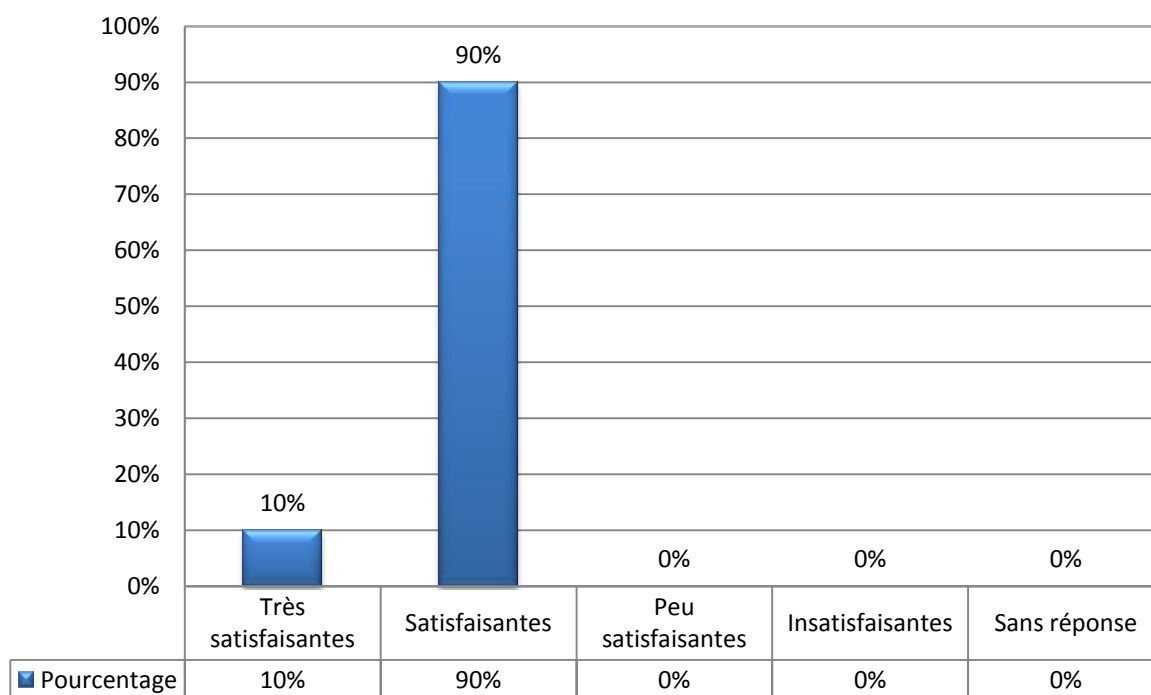
Pour le SESSAD, 18 courriers ont été envoyés. Nous avons reçu en retour 10 réponses, soit un taux de retour de 55,5%.

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 : La communication

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

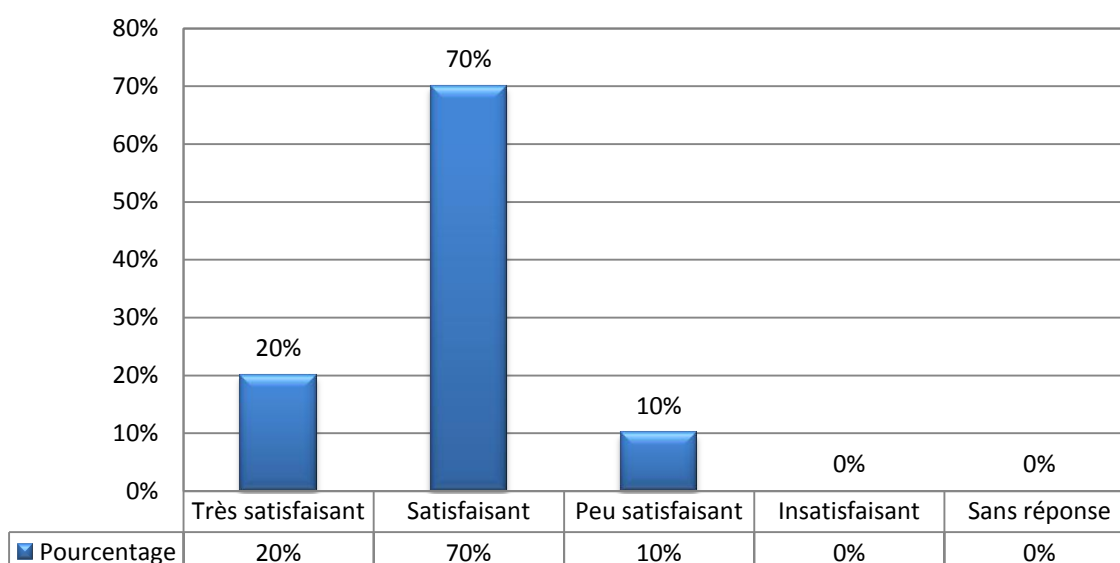


☞ **Toutes les familles sont satisfaites des informations qui leur ont été apportées concernant le fonctionnement du service.**

Une famille trouve qu'il y a eu moins de liens faits que dans la présentation qui leur avait été faite du service.

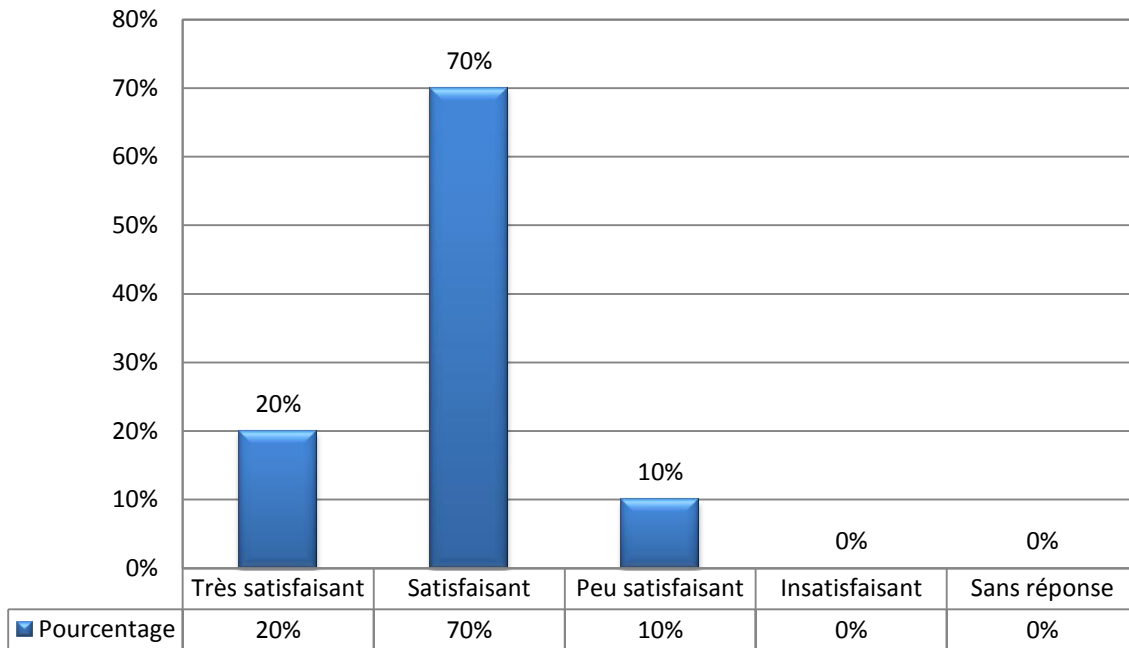
Question 5: Lors de l'admission de votre enfant, comment avez-vous trouvé la documentation fournie ?

📖 Livret d'accueil



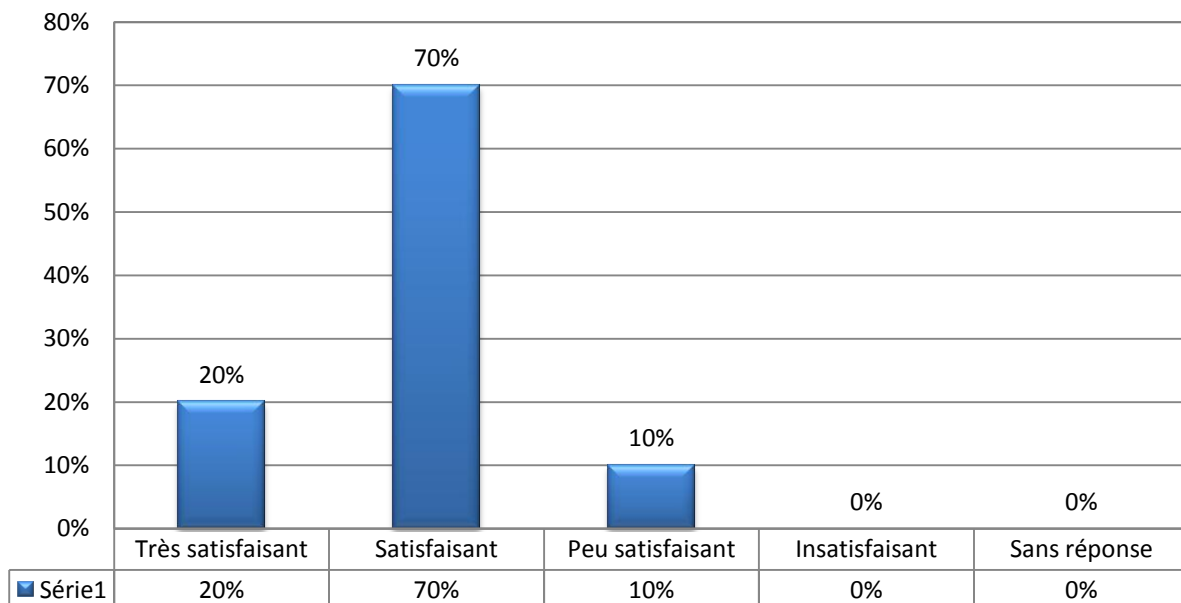
Question 5: Lors de l'admission de votre enfant, comment avez-vous trouvé la documentation fournie ?

🚩 Règlement de fonctionnement



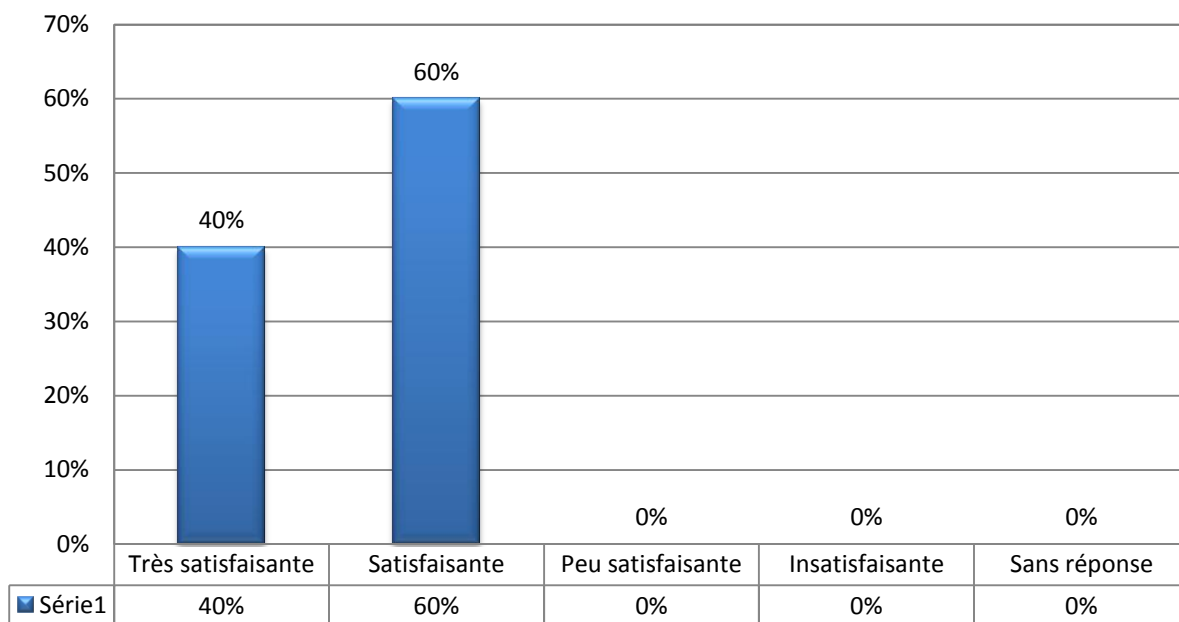
Question 5: Lors de l'admission de votre enfant, comment avez-vous trouvé la documentation fournie ?

🚩 Contrat de séjour



☞ **90% des familles sont satisfaites de la documentation qui leur a été fournie lors de l'admission de leur enfant.**

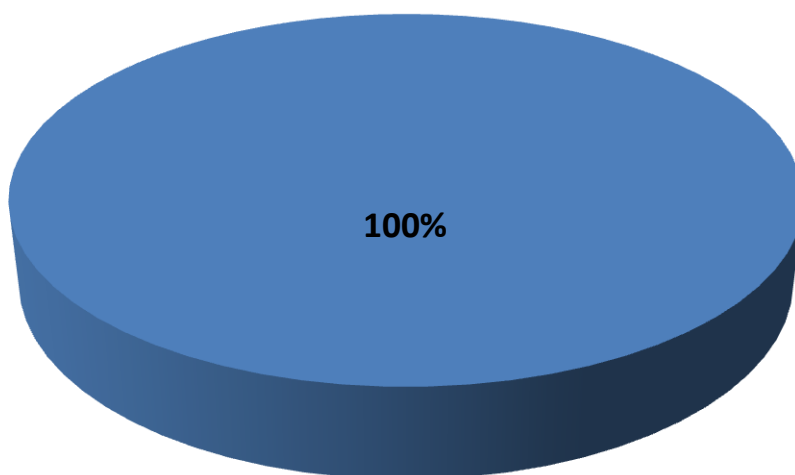
Question 6 : Comment vous a paru l'information sur vos droits ?



☞ **Toutes les familles sont satisfaites de l'information qui leur a été donnée sur leurs droits.**

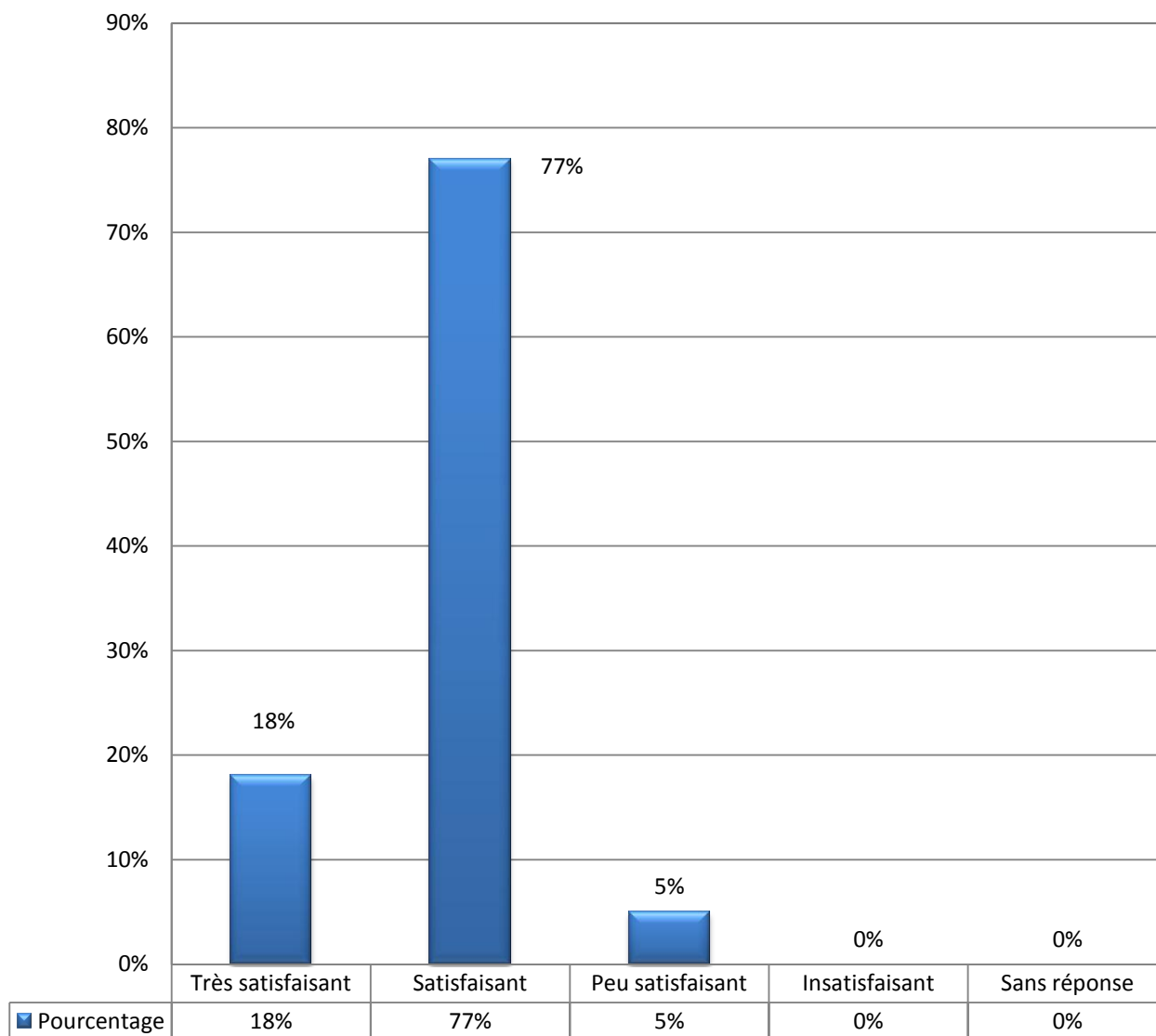
Question 7 : Les modes de communication utilisés par le service actuellement (courrier, téléphone) vous conviennent-ils ?

■ Oui ■ Non ■ Sans réponse



☞ **Toutes les familles sont satisfaites des modes de communication utilisés par le service, mais elles préféreraient la communication par mail.**

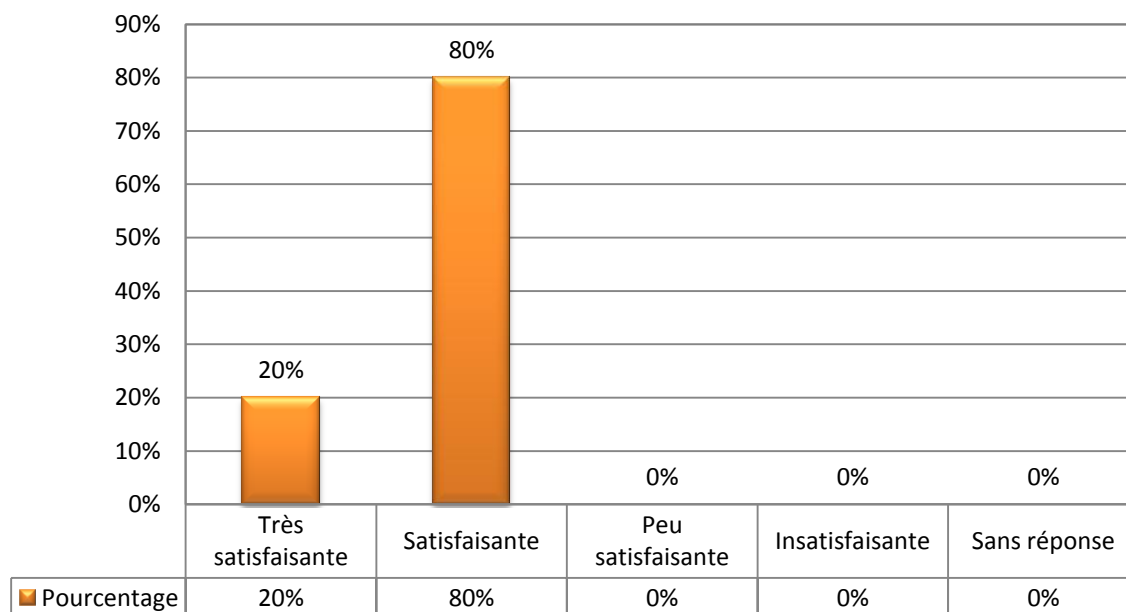
Thème 1 : Satisfaction globale de la communication



☞ **95% des réponses indiquent la satisfaction des familles vis-à-vis des outils et modalités de communication mis en place par le SESSAD.**

Thème 2 : Projet individualisé d'accompagnement (PIA)

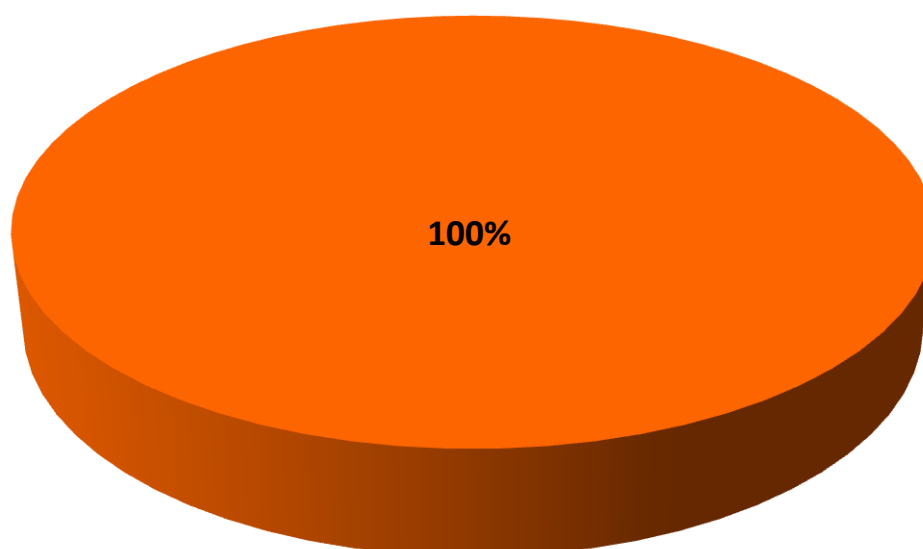
Question 8 : Comment vous a semblé votre participation à l'élaboration du projet de votre enfant ?



☞ Toutes les familles sont satisfaites de leur participation à l'élaboration du projet de leur enfant. Une famille souligne une bonne implication de tous les professionnels.

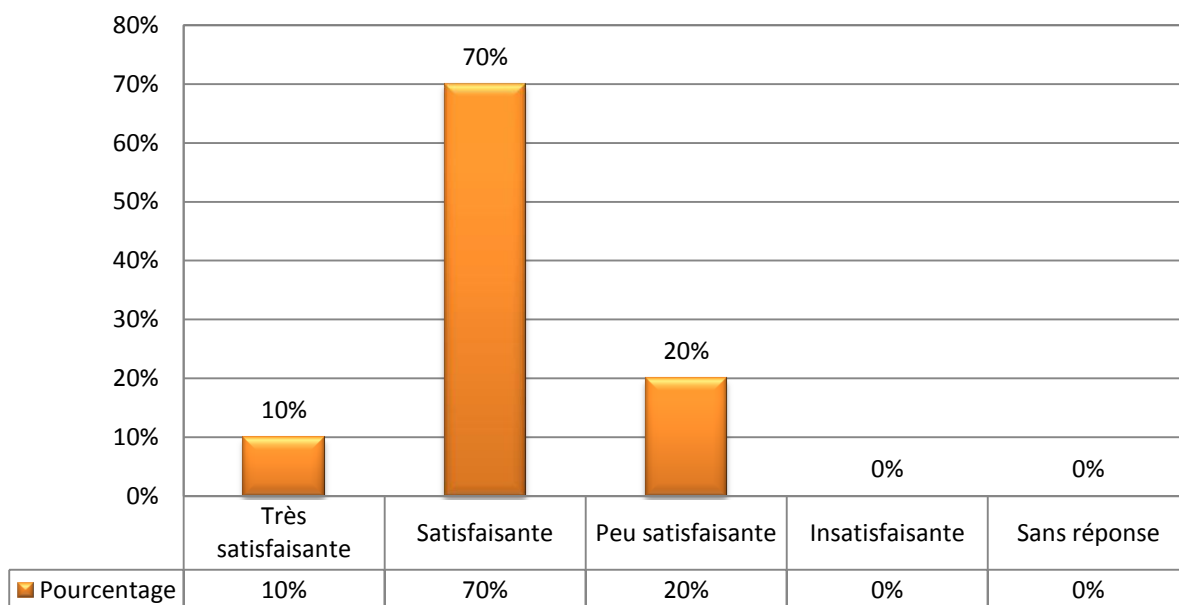
Question 9 : Dans le cadre de l'accompagnement de votre enfant, le rôle de chaque professionnel est-il clair ?

■ Oui ■ Non ■ Sans réponse



☞ Pour toutes les familles, le rôle de chaque professionnel est clair.

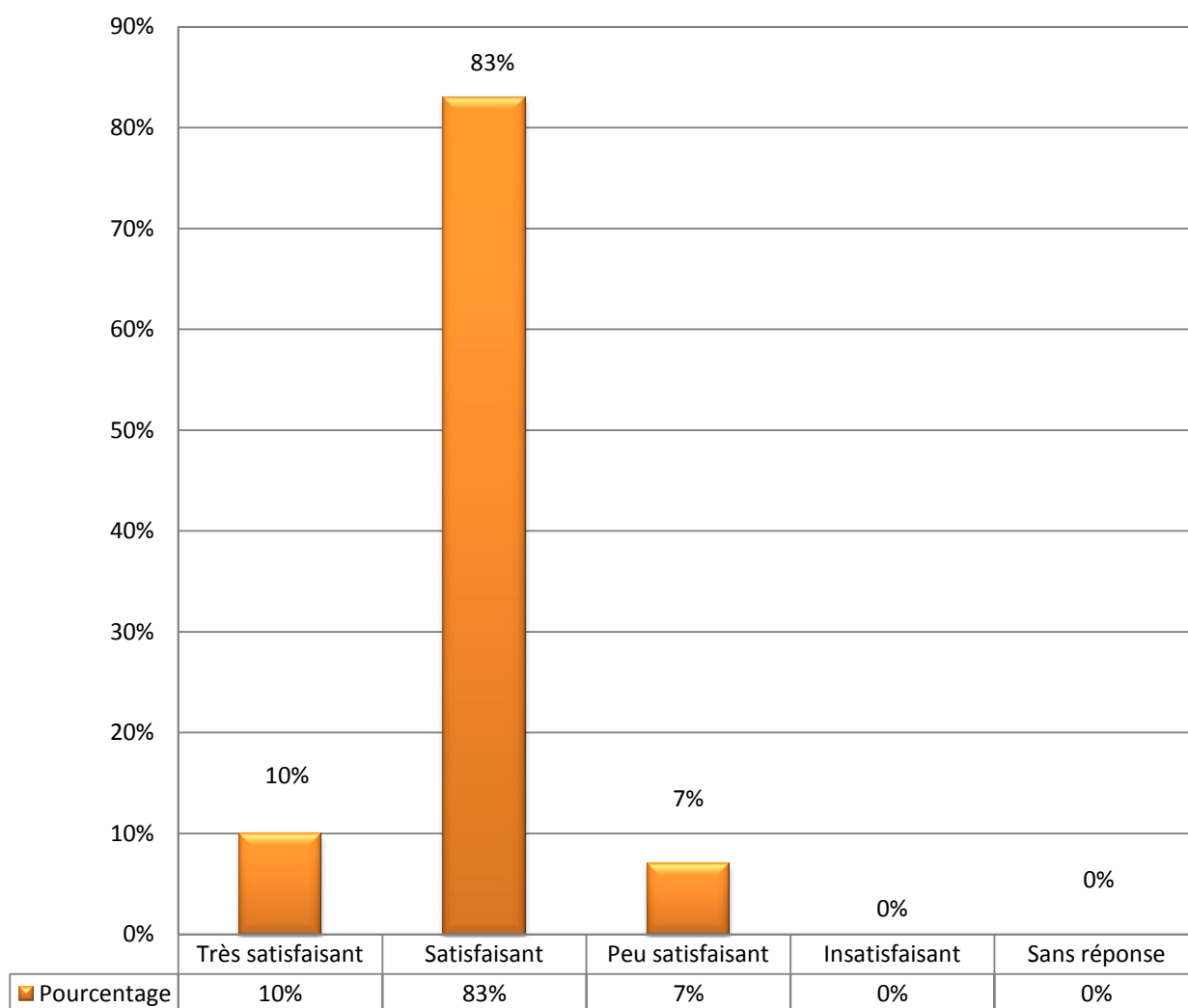
Question 10 : Que pensez-vous de la fréquence de vos rencontres avec l'équipe en charge de votre enfant ?



☛ **80% des familles sont satisfaites de la fréquence de leurs rencontres avec l'équipe en charge de leur enfant.**

Certaines familles souhaiteraient avoir davantage de contact avec chaque professionnel qui suit leur enfant.

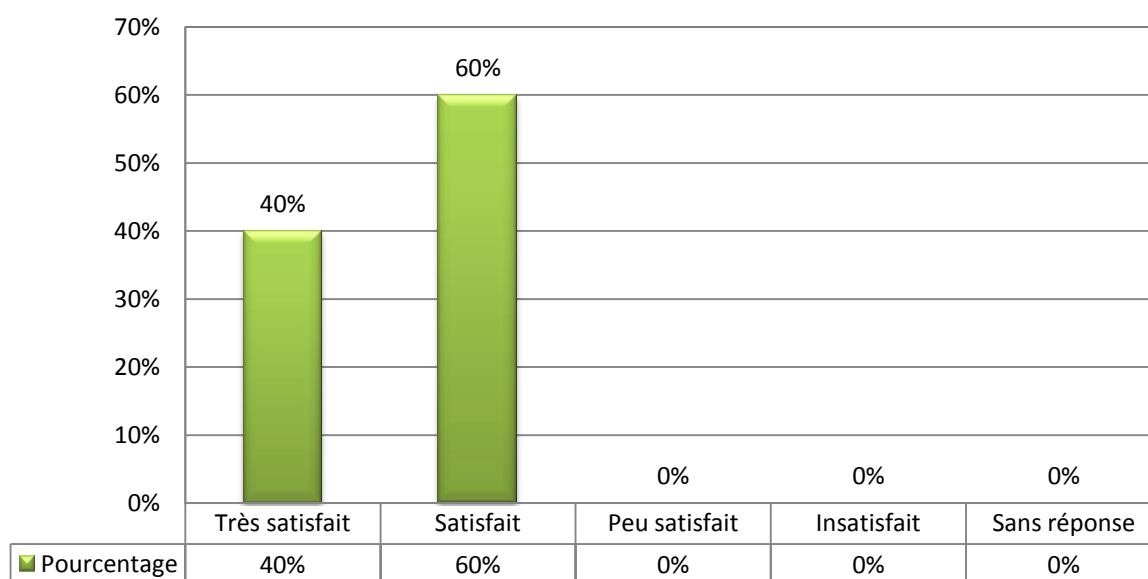
Thème 2 : Satisfaction globale du projet individualisé d'accompagnement (PIA)



☛ 93% des réponses montrent la satisfaction des familles concernant la mise en place du Projet Individualisé d'Accompagnement.

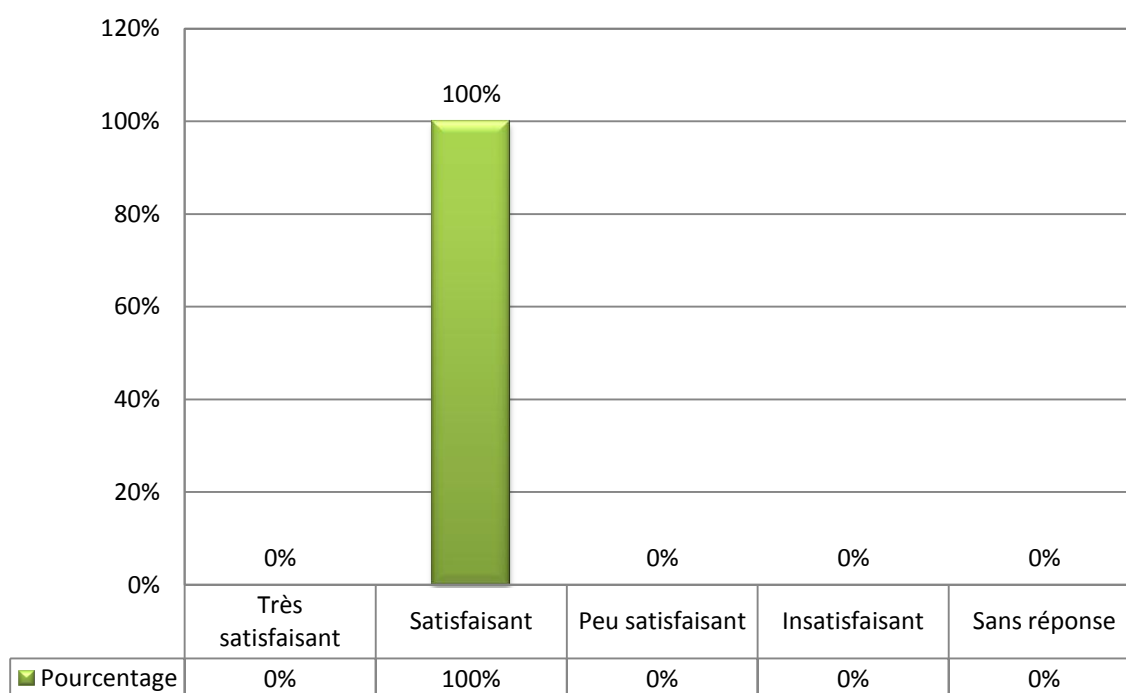
Thème 3 : Organisation pratique du suivi

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



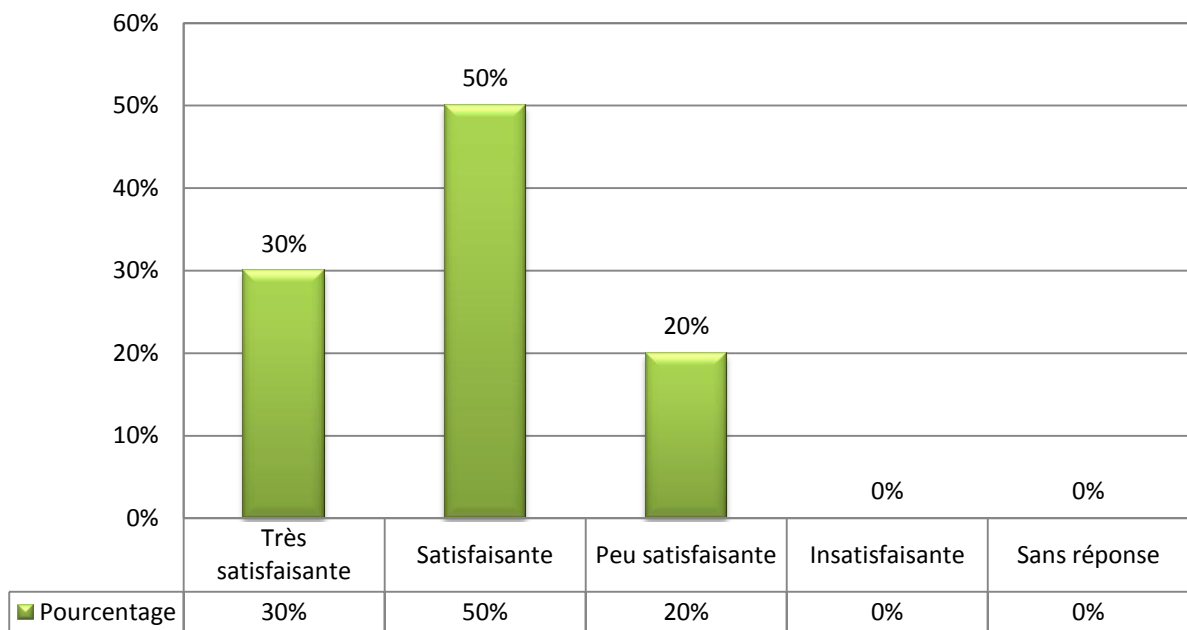
☞ **Toutes les familles sont satisfaites du lieu d'intervention de l'équipe.**

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



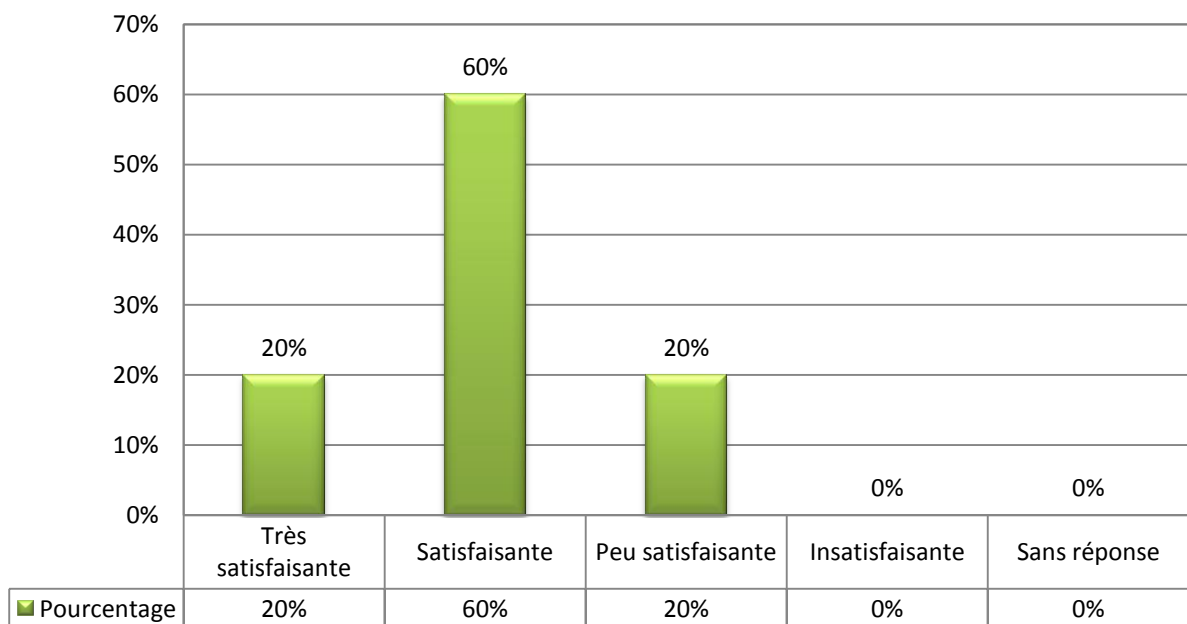
☞ **Toutes les familles sont satisfaites du moment d'intervention de l'équipe.**

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



☞ 80% des familles sont satisfaites de la communication entre le service et l'équipe enseignante. 20 % sont peu satisfaites. Une famille souligne le manque de lien entre la méthode d'apprentissage scolaire et la prise en charge au SESSAD.

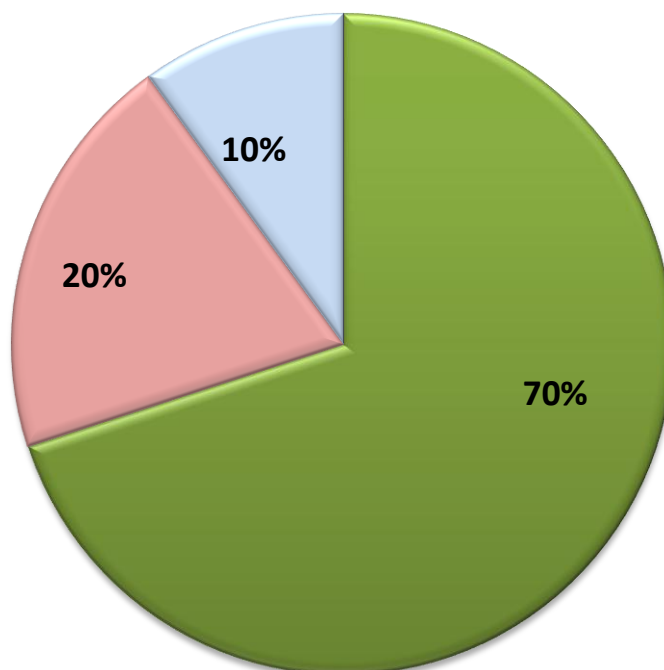
Question 14 : Comment vous semble la coordination entre le service et les différents partenaires (médecin traitant, MDPH, libéraux ...) ?



☞ 80% des familles sont satisfaites de la coordination entre le service et les différents partenaires. 20 % sont peu satisfaites. Une famille souligne le manque de lien avec le médecin traitant.

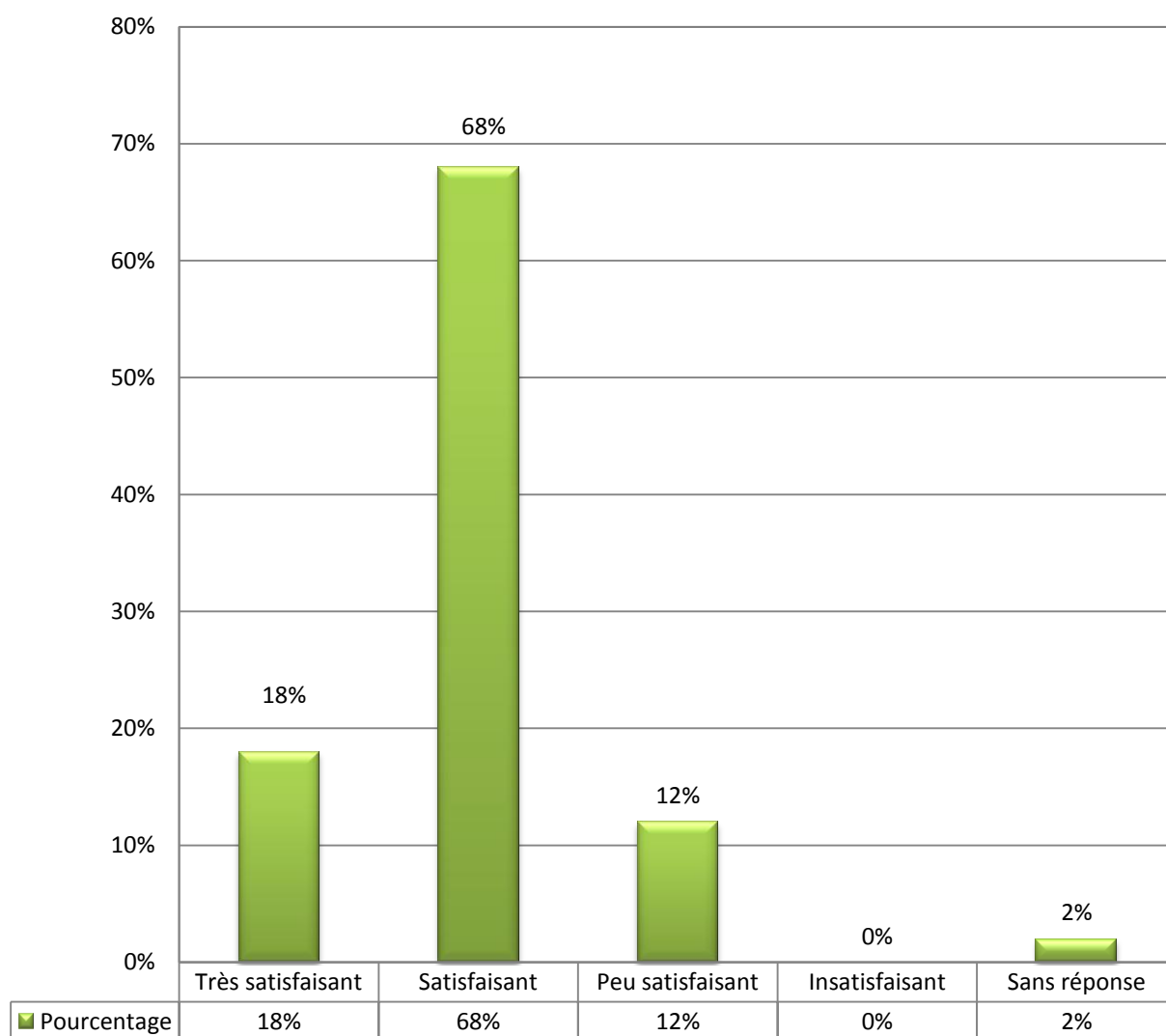
Question 15: Vous sentez-vous suffisamment aidé dans vos démarches administratives ?

■ Oui ■ Non ■ Sans réponse



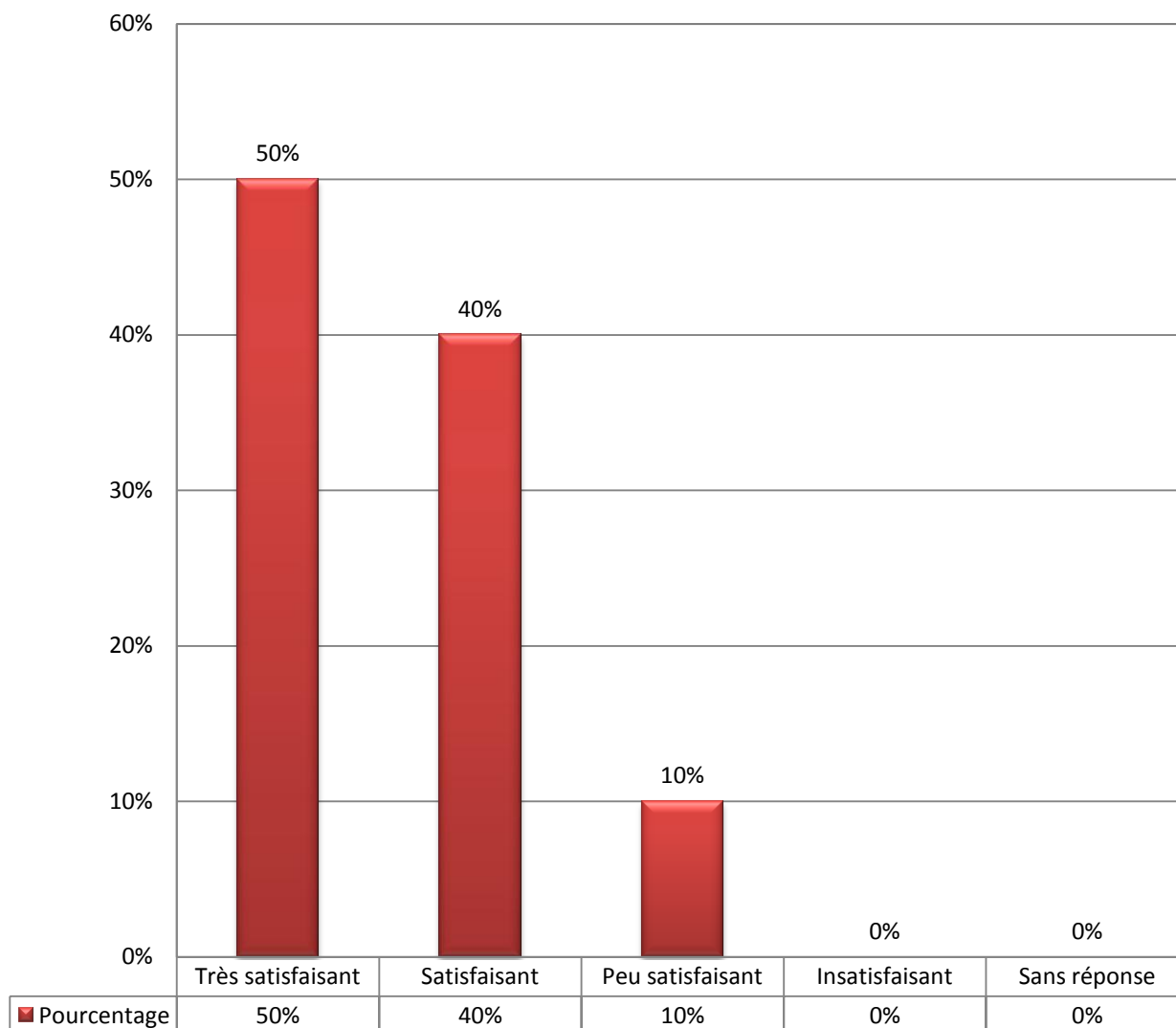
☞ 70% des familles se sentent suffisamment aidées dans leurs démarches administratives. Une famille reproche au service que rien ne soit proposé pour les aider, mais avoue n'avoir rien demandé. Une famille se sent en difficulté face aux demandes administratives de la MDPH.

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



☞ 86% des réponses montrent une satisfaction par rapport à l'organisation pratique du suivi. Une remarque est exprimée quant au partenariat avec le médecin traitant et l'enseignant. Une famille regrette un problème de retard dans le transport.

Thème 4 : Satisfaction générale



☞ **90% des familles sont satisfaites du SESSAD. Globalement les familles sont très satisfaites de l'ouverture d'esprit de l'équipe, de leur écoute, de la bonne prise en charge de leur enfant dans sa globalité et du lien avec les autres personnels de santé.**

9) SUGGESTIONS

- Les familles sont satisfaites de la fréquence de leurs rencontres avec les professionnels, mais soulignent le manque d'aide dans les démarches administratives.
- Elles sont satisfaites de l'implication de l'ensemble des professionnels dans le suivi de leur enfant et de la coordination qu'entretient l'équipe avec les différents partenaires.
- Certaines familles préféreraient une communication par mail avec l'équipe.
- Elles évoquent une satisfaction face à l'ouverture d'esprit de l'équipe, de leur écoute, de la bonne prise en charge de leur enfant dans sa globalité et du lien avec les autres professionnels.

10) AXES DE TRAVAIL

- Améliorer la communication entre le service et les différents partenaires.
- Doper la communication par mail avec les familles.
- Renforcer l'aide dans les démarches administratives.