

# RAPPORT D'ENQUETE DE SATISFACTION JUN 2011

## CAMSP

## **1) INTRODUCTION**

La loi du 2 Janvier 2002 invite 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 d'évaluer la satisfaction auprès des usagers des services.

Le comité de direction a décidé que le recueil de la satisfaction se ferait par le biais de questionnaires de satisfaction et a désigné les quatre assistantes sociales des services pour être référent de ce projet.

## **2) OBJECTIFS**

Se doter, par service, d'un outil qui permette de connaître le degré de satisfaction des usagers et leur perception de la qualité des services rendus.

## **3) MOYENS**

- 2 jours de formation pour les quatre référents organisés par le CREAHI en Janvier et Avril 2011 afin de les aider à monter le projet.
- Une stagiaire de BTS « service de prestation du secteur sanitaire et social » sur 7 semaines pour aider à l'élaboration d'un questionnaire, à sa diffusion et à son dépouillement sur un établissement pilote (SESSAD/SAAAIS/SSEFIS).

## **4) IMPLICATION DES PERSONNELS**

Le choix d'un questionnaire par service permet de différencier et d'adapter les questionnaires, mais il suppose une implication du personnel :

- Présentation du projet en réunion institutionnelle courant Janvier 2011,
- Constitution d'un groupe de travail de 3 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.

## **5) CHOIX DE LA POPULATION CIBLEE PAR L'ENQUETE**

Les parents des enfants dont le suivi au CAMSP a pris fin.

## **6) METHODE RETENUE**

Compte-tenu du public ciblé par l'enquête nous avons choisi d'associer l'envoi de ce questionnaire au courrier informant du processus de suivi à 3 ans.

Le questionnaire comprend :

- Une vingtaine de questions « fermées » déclinées en 4 thèmes (l'accueil/la période d'observation/le suivi/l'orientation)
- La possibilité d'expression dans la rubrique « remarques et/ou suggestions » correspondant aux 4 thèmes.
- Une question d'appréciation d'ensemble.

## **7) MODALITES**

- A partir de 2011, envoi des questionnaires par courriers dans les 3 mois qui suivent la suspension de la prise en charge avec une enveloppe timbrée à l'adresse du service pour le retour sous date limite.
- Processus mis en route pour « test » en Mars et Avril 2011 pour les familles dont les enfants ont quitté le service en 2009 (sous forme d'envoi groupé).

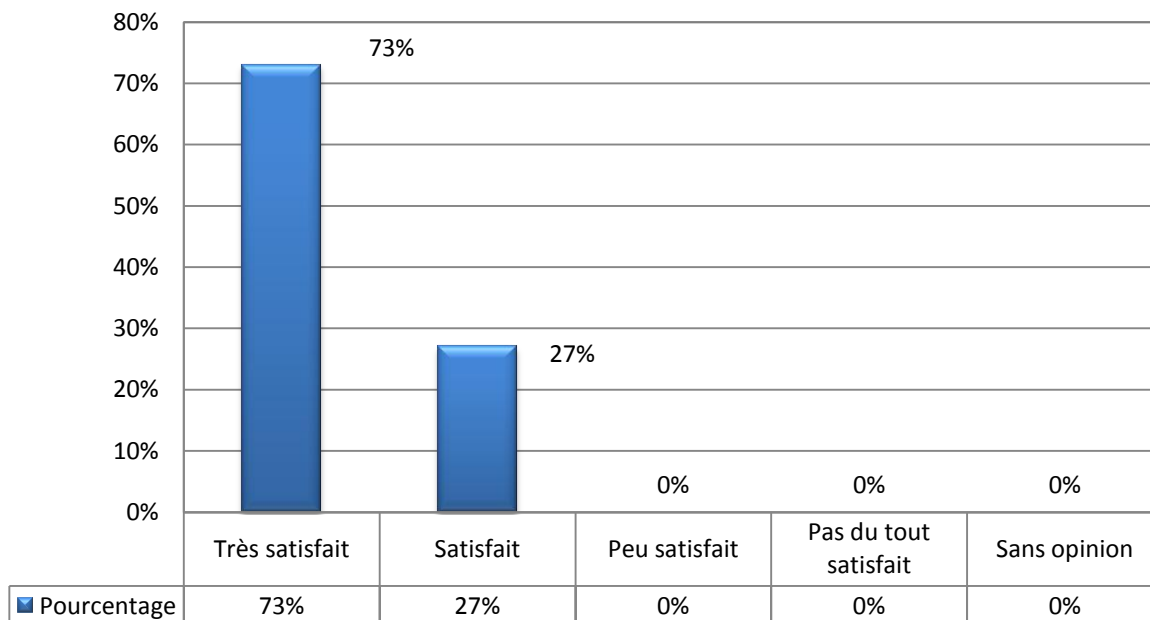
## **8) TRAITEMENT ET PRESENTATION DES RESULTATS**

- Utilisation de l'outil informatique pour la gestion du listing des familles concernées et pour l'exploitation de l'analyse des données.
- Création d'une grille de recueil permettant la saisie des données quantitatives de manière systématique au retour de chaque questionnaire.
- Analyse globale des données quantitatives et qualitatives en début de chaque année civile par le groupe de travail.
- Présentation des résultats en interne dans le rapport d'activités
- Présentation des résultats sur le site internet du GPA 79 et à disposition au secrétariat du CAMSP.

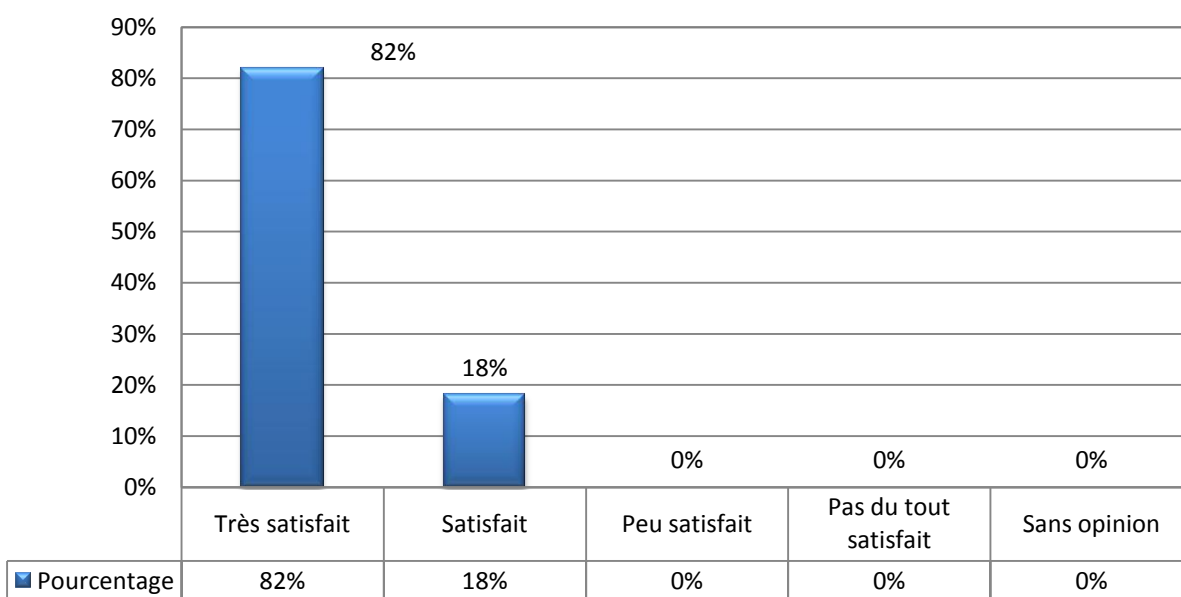
## Thème 1 : L'accueil

### Question 1: Avez-vous été satisfait des locaux ?

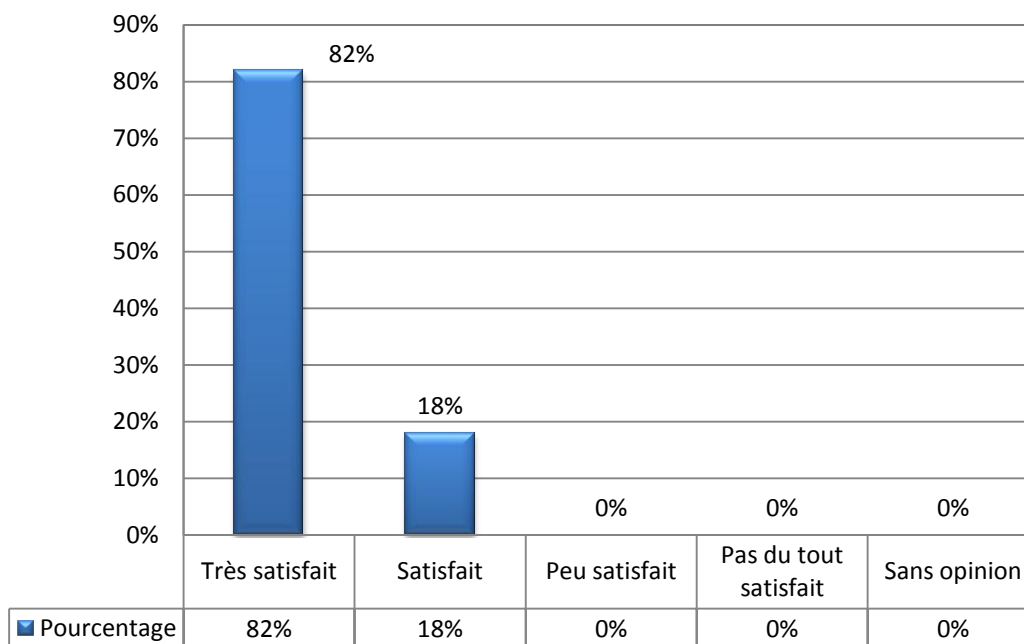
#### ✚ Pour leurs accès



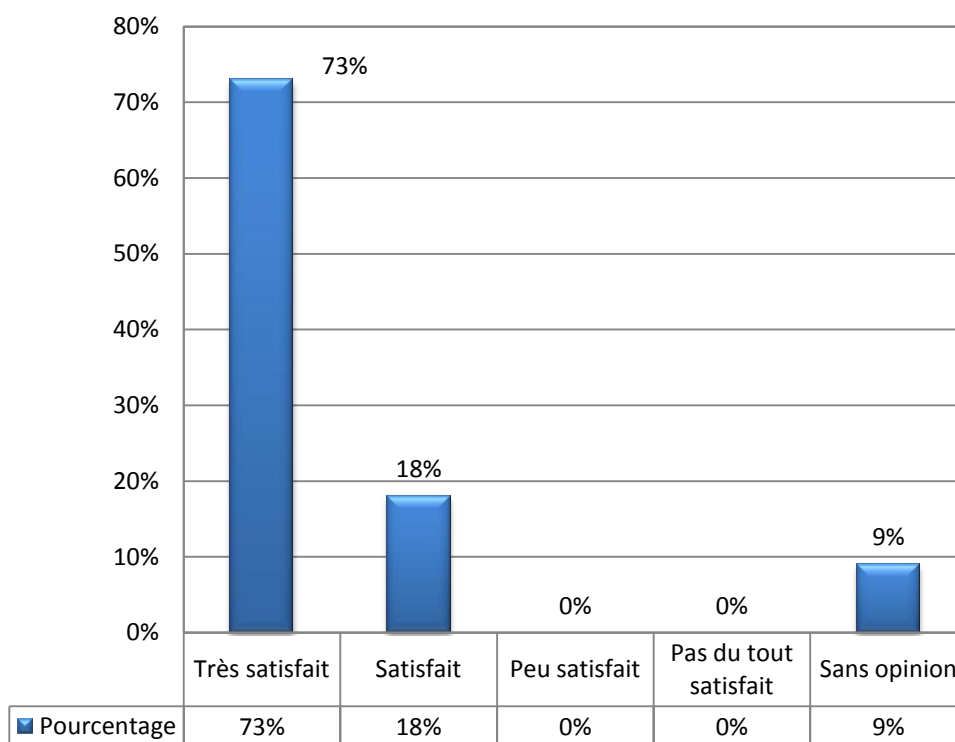
#### ✚ Pour la salle d'attente



✚ *Pour la salle de soins et les bureaux*

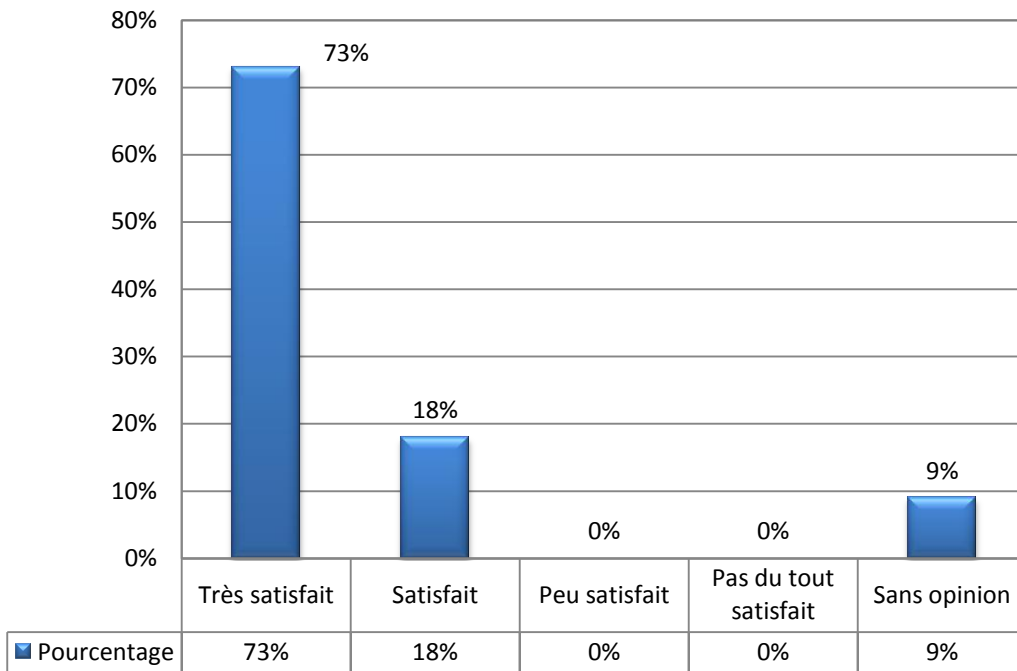


Question 2 : Avez-vous été satisfait de l'accueil réservé (physique et téléphonique) ?

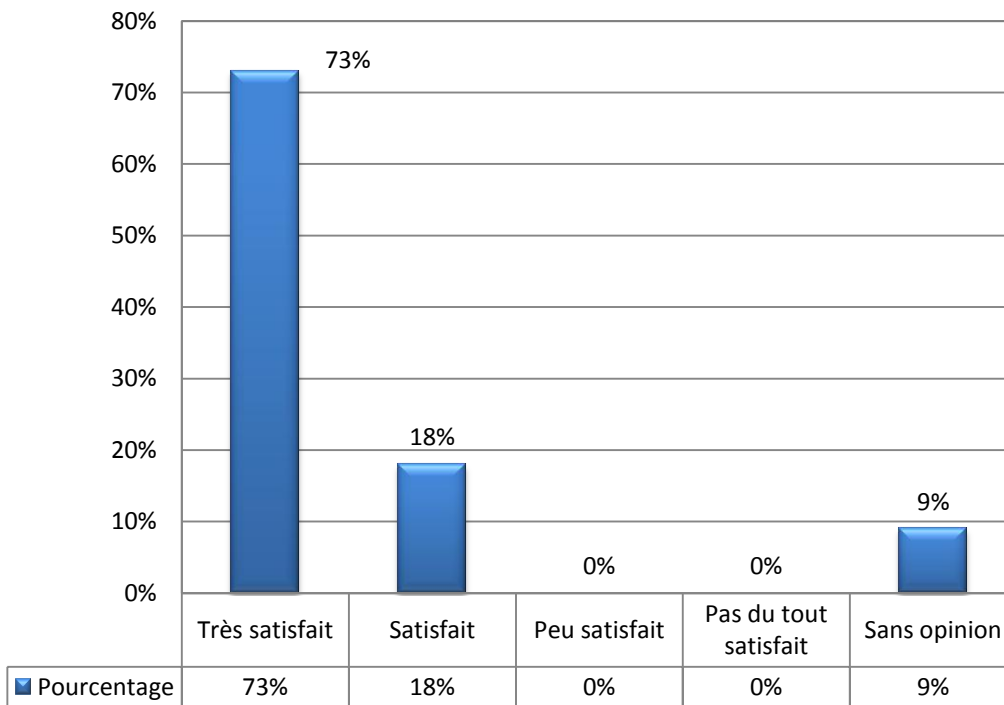


**Question 3 : Avez-vous été satisfait des informations fournies ?**

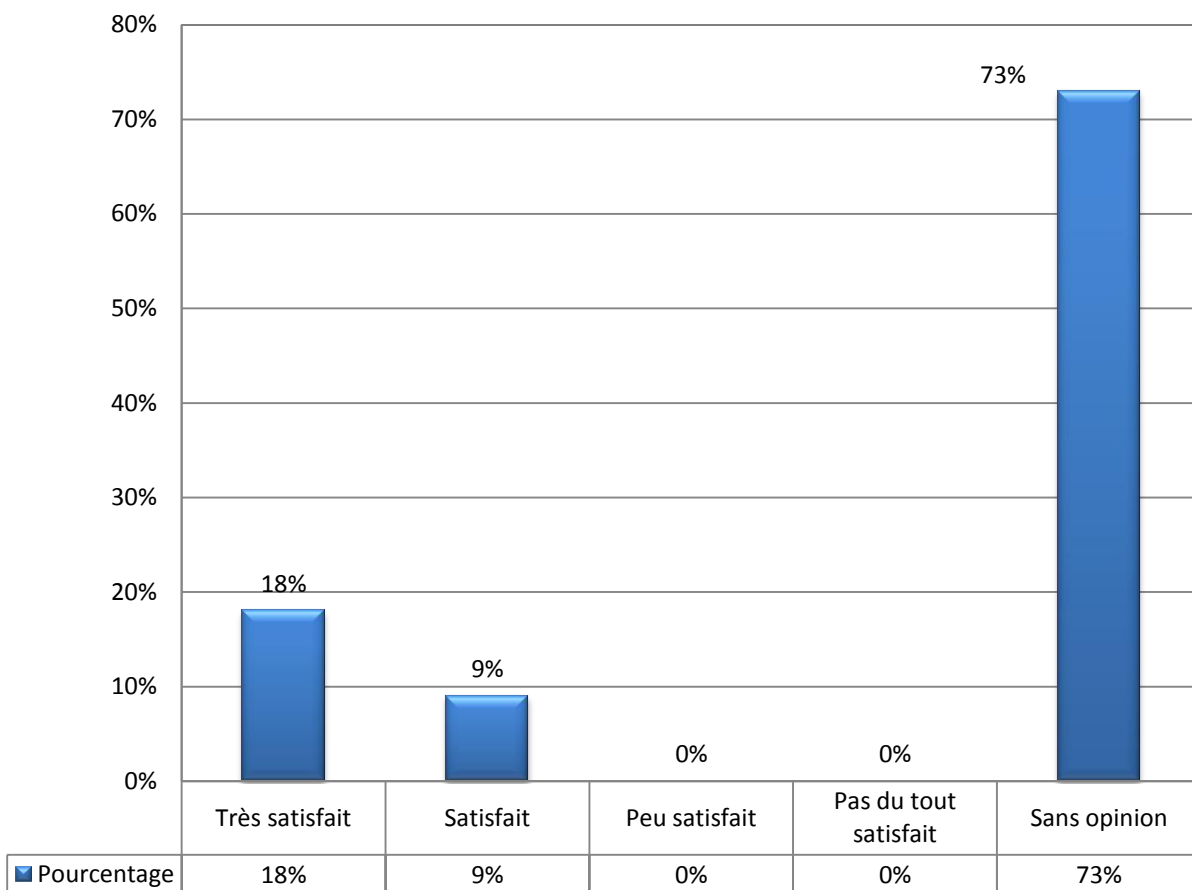
**🚩 Plaquette CAMSP**



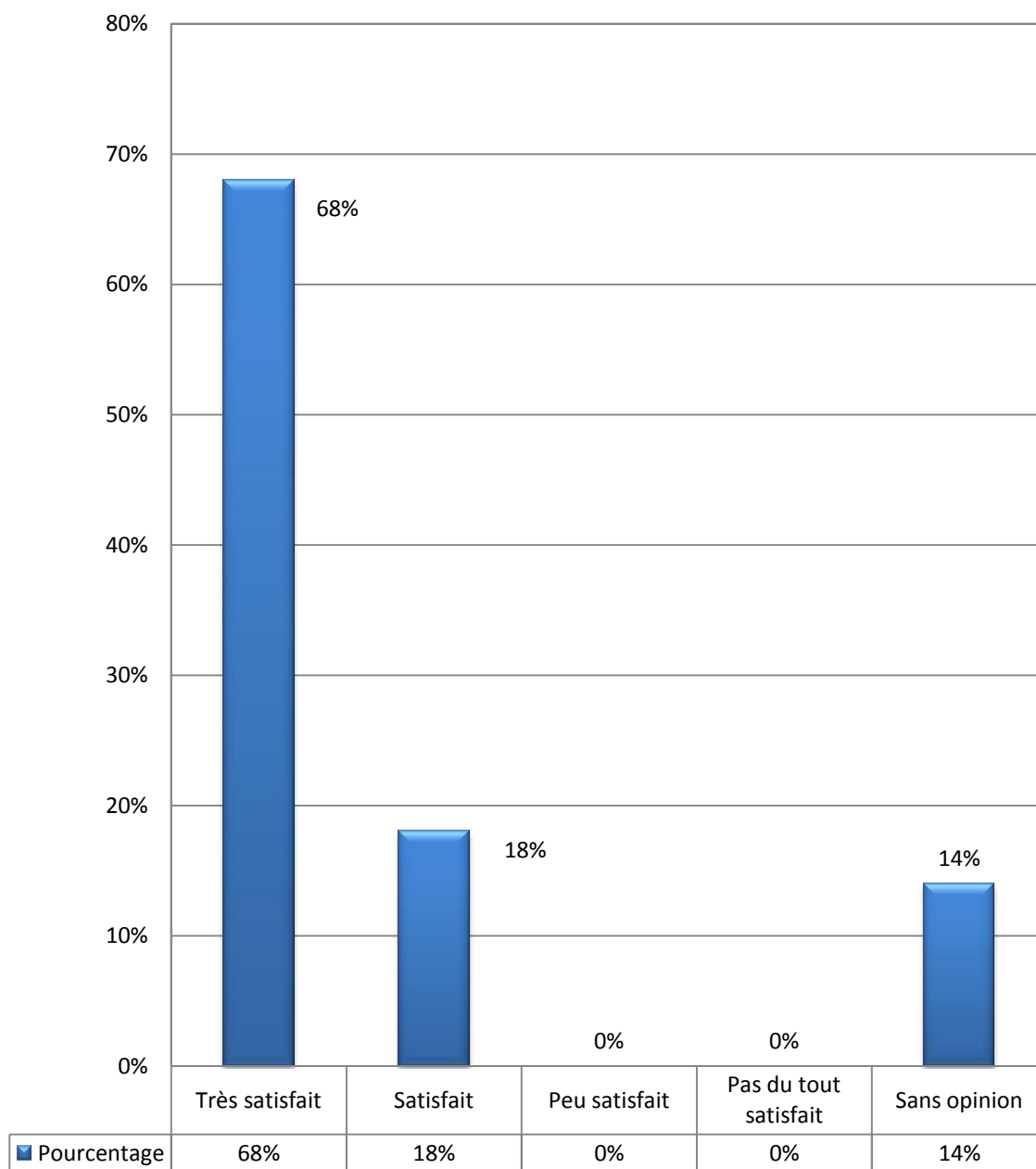
**🚩 Livret d'accueil**



🚩 *D.I.P.C. (Document Individuel de Prise en Charge)*



## Thème 1 : Satisfaction globale de l'accueil



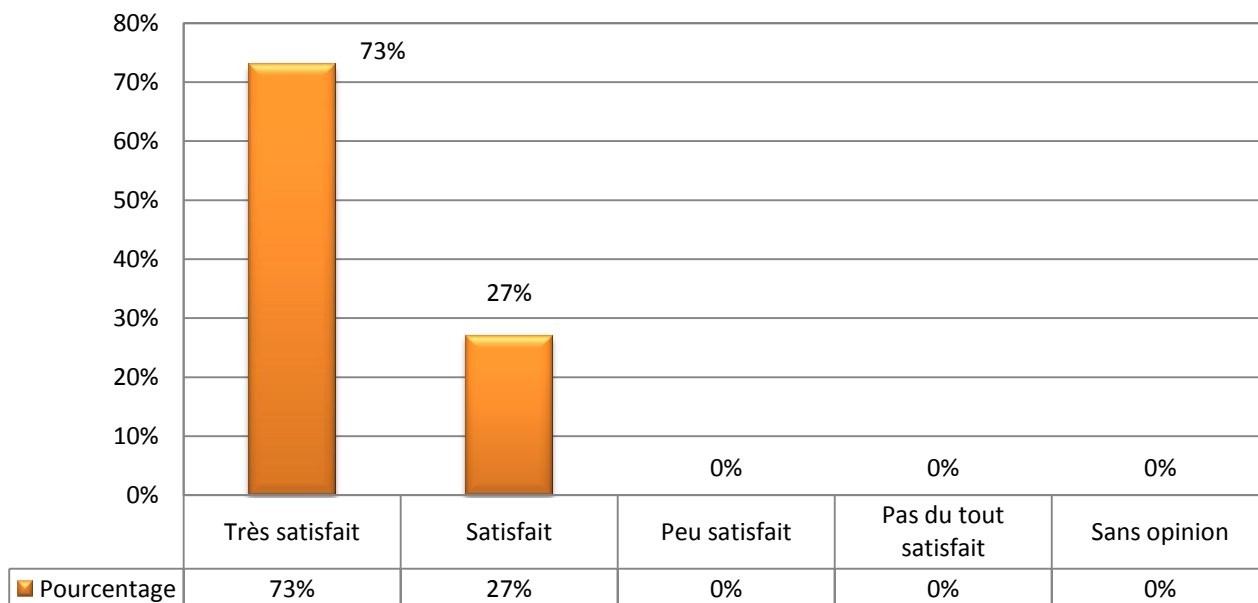
☞ **86% des réponses montrent la satisfaction des familles vis-à-vis de l'accueil.**  
Des remarques sont faites concernant les difficultés d'accès aux anciens locaux (rue Crémeau - signalisation et accessibilité) mais l'appréciation est positive avec les nouveaux locaux (grand changement de la rue Crémeau à la rue de la Convention).



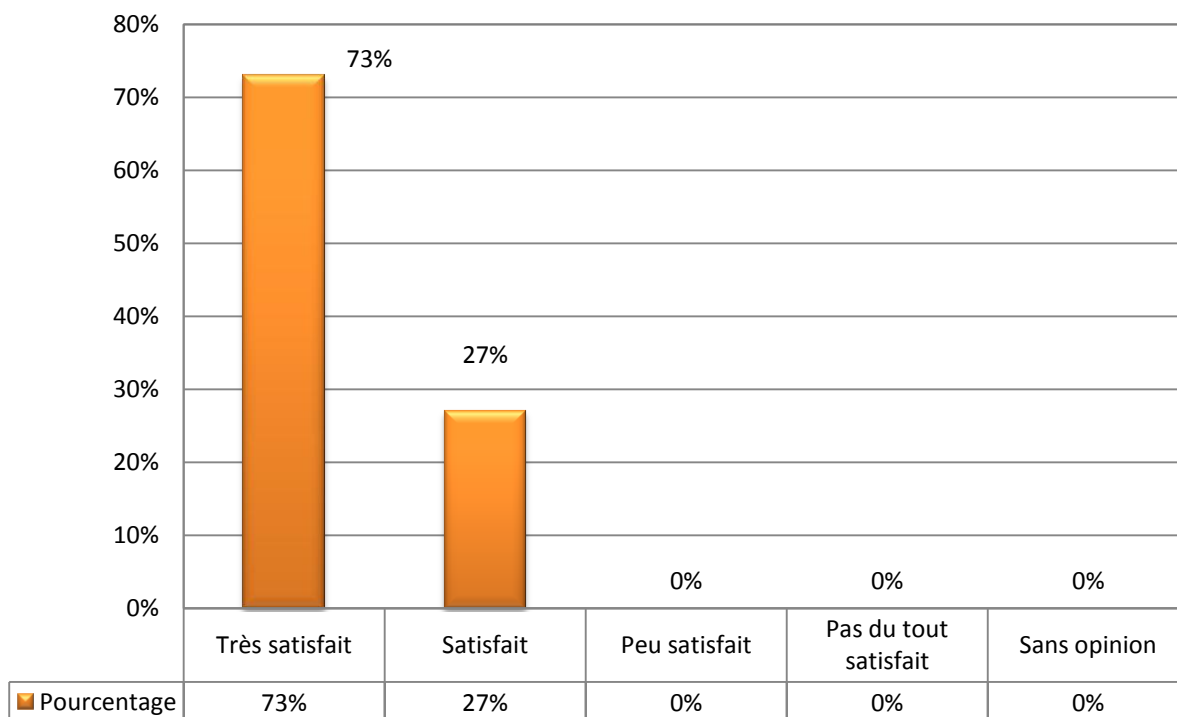
## Thème 2 : La période d'observation

Question 4 : Avez-vous été satisfait des premières rencontres avec les professionnels ?

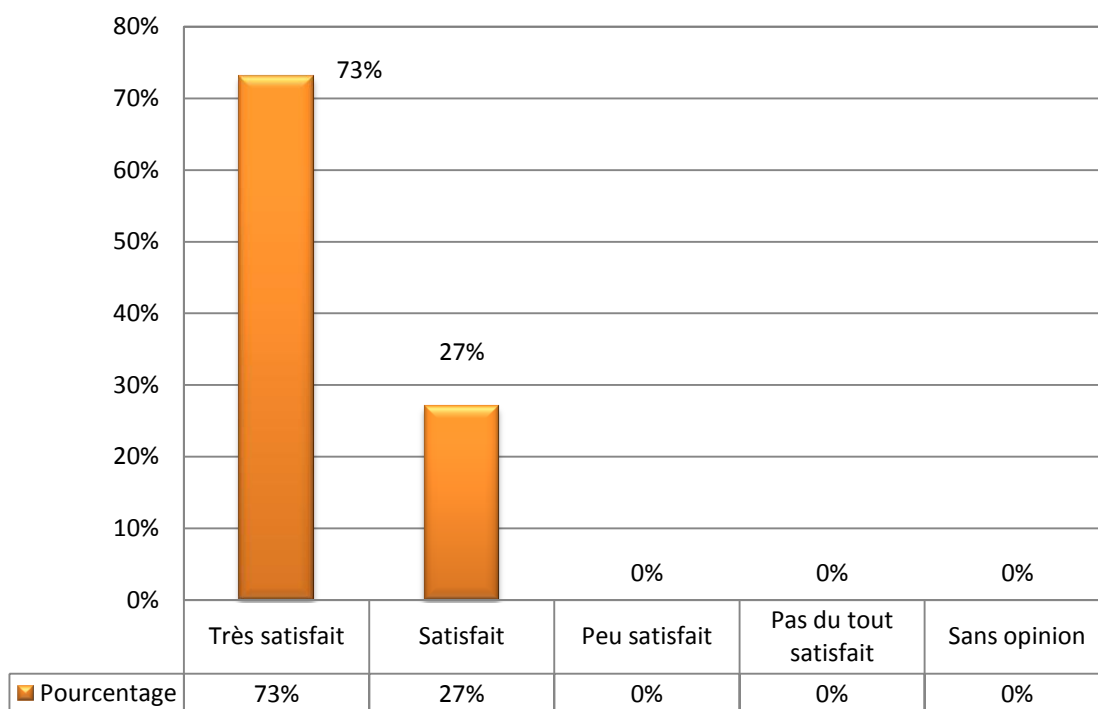
✚ Pour les informations reçues sur le fonctionnement du CAMSP



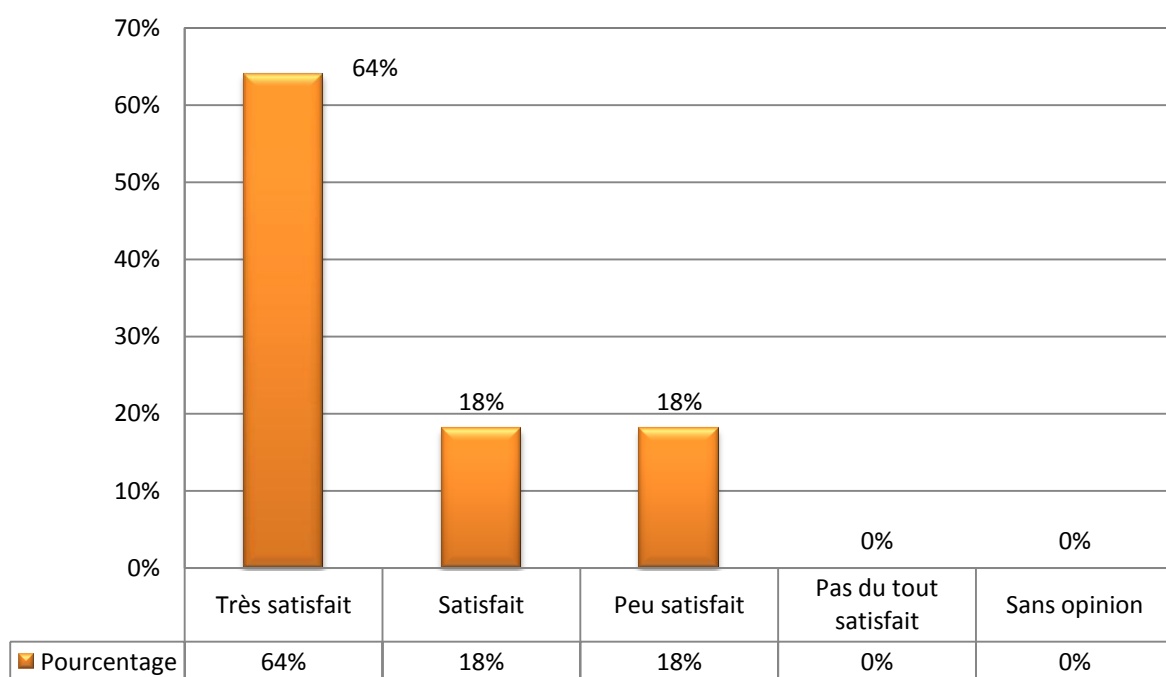
✚ Pour les informations reçues sur le rôle de chaque professionnel



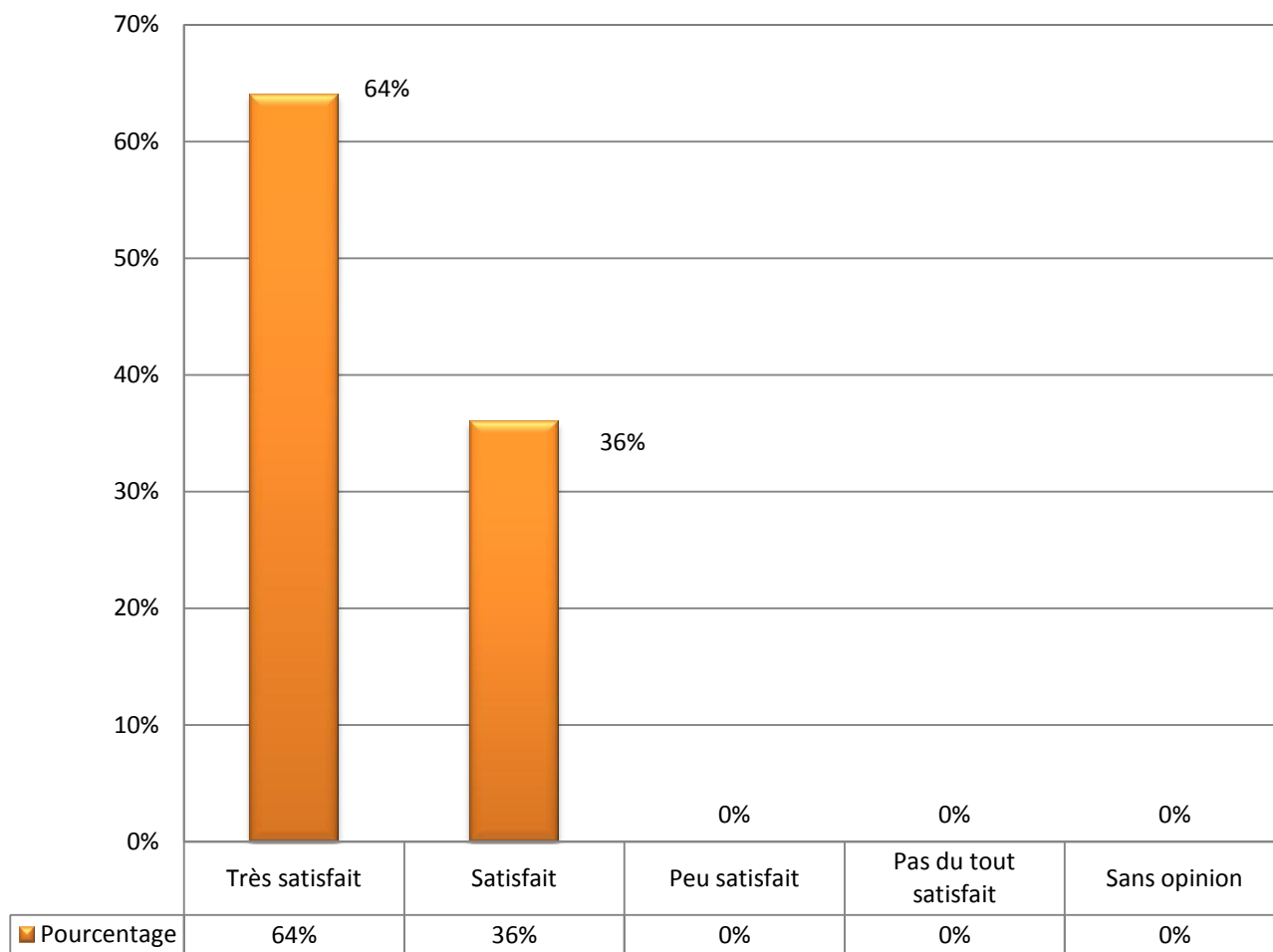
✚ *Pour les informations reçues sur les objectifs de leur intervention auprès de votre enfant*



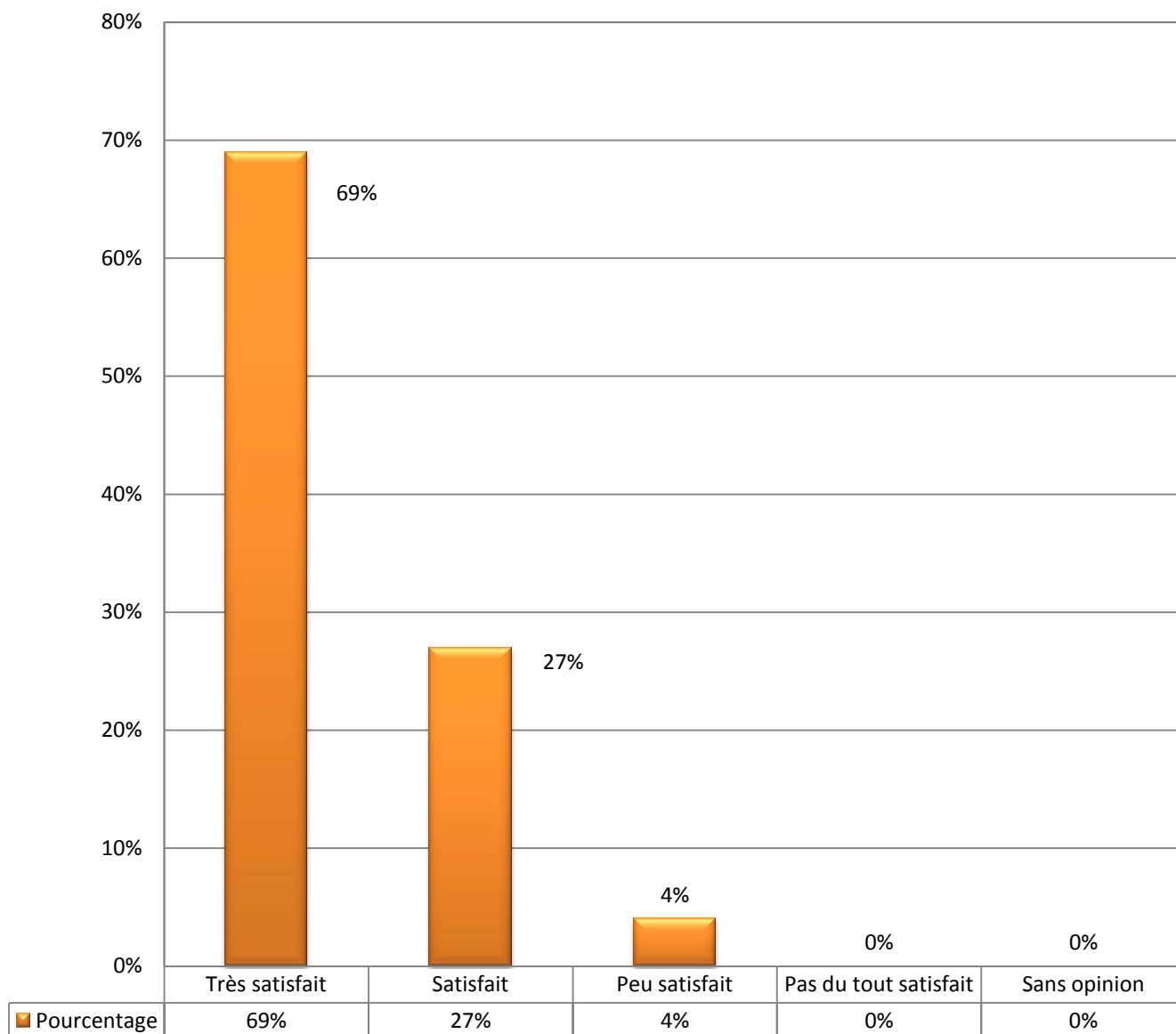
✚ *Pour les informations reçues sur les observations et bilans réalisés*



✚ *Pour les informations reçues sur les retours de synthèses*



## Thème 2 : Satisfaction globale de la période d'observation



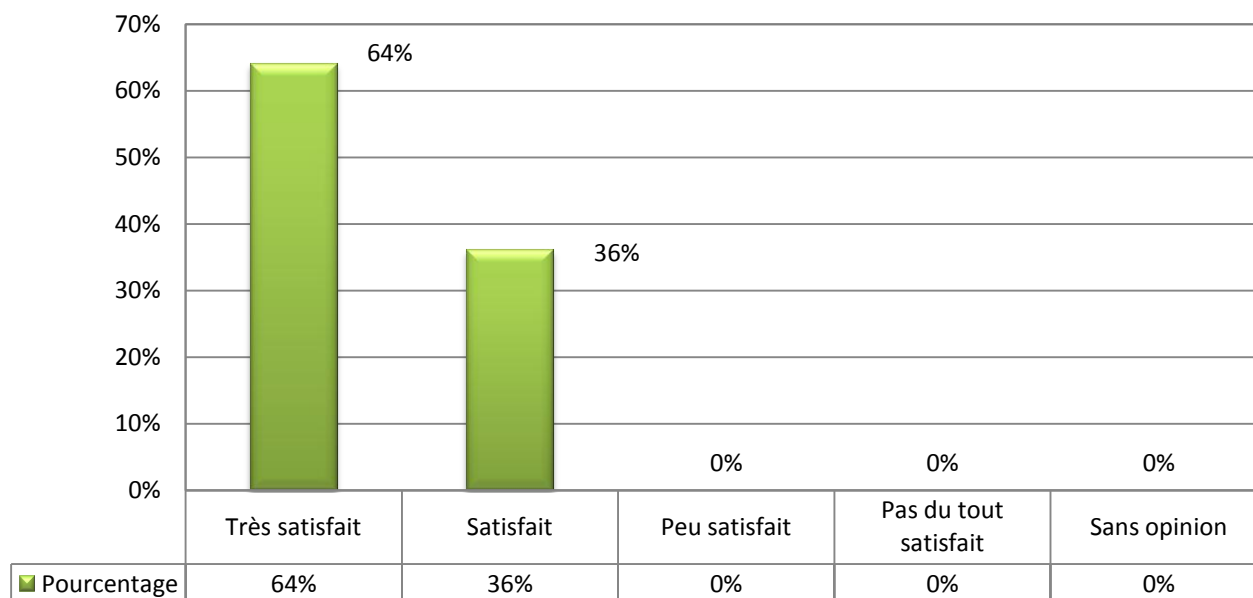
☞ **96% des réponses témoignent de la satisfaction des familles, et 4% montrent un manque de satisfaction par rapport à la période d'observation.**

**Il n'y a aucuns commentaires qui nous permettent d'analyser qualitativement cette thématique.**

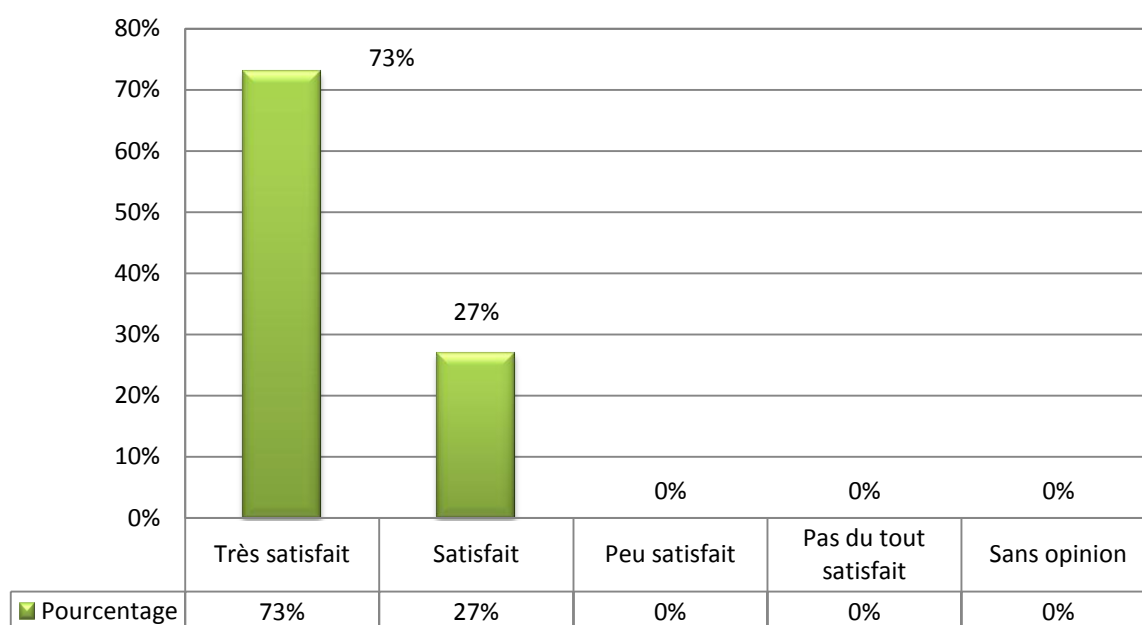
## Thème 3 : Le suivi

### Question 5 : Avez-vous été satisfait de l'accompagnement de votre enfant au CAMSP ?

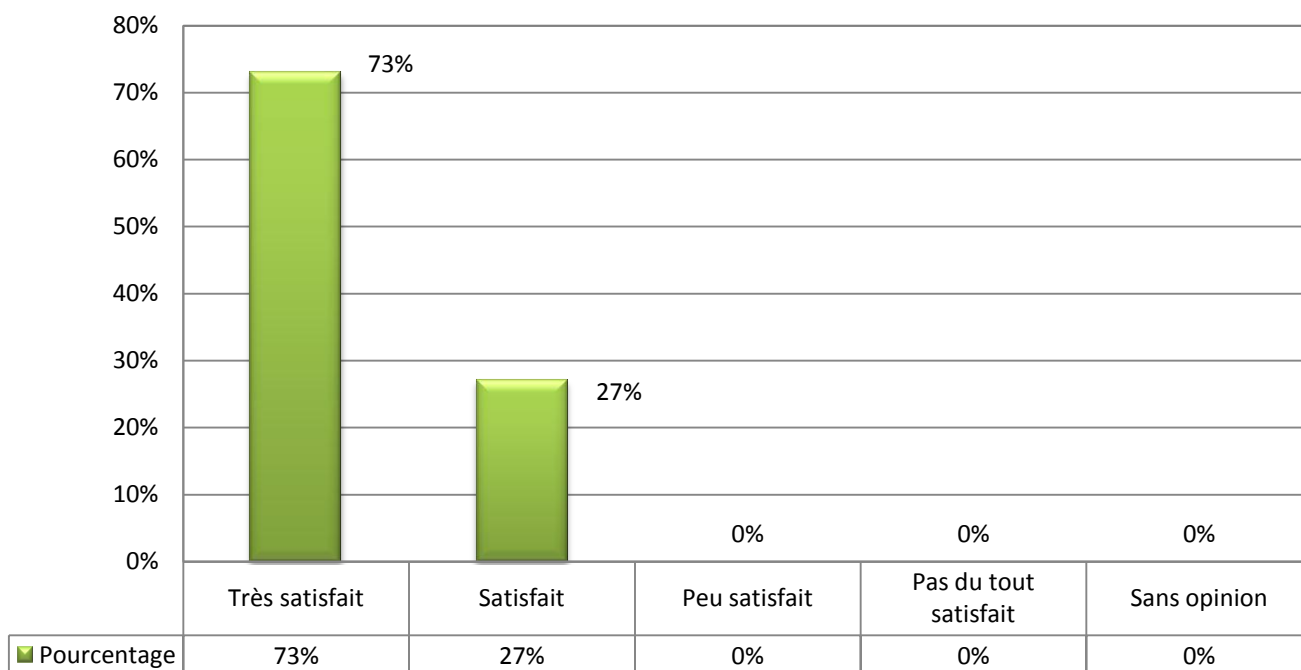
- ✚ *Par la façon dont vous avez été associés à l'élaboration du projet d'accompagnement de votre enfant*



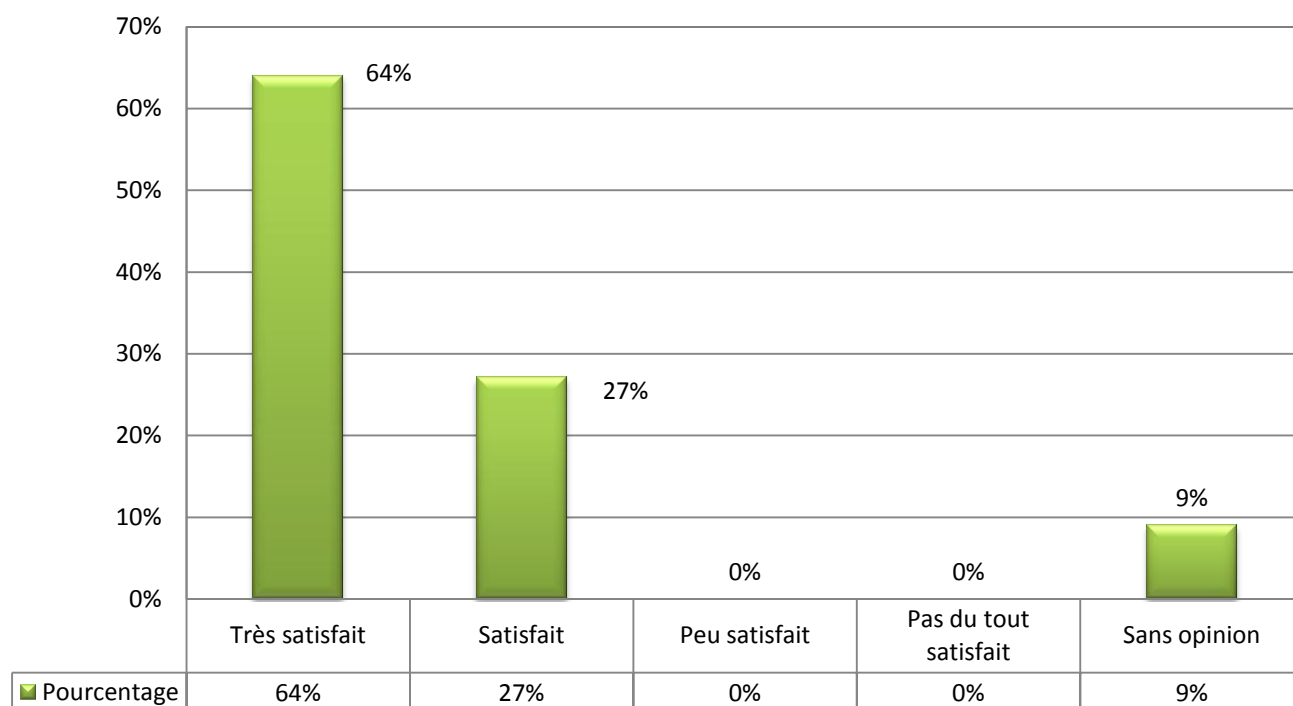
- ✚ *Par le délai d'attente pour la mise en place des soins*



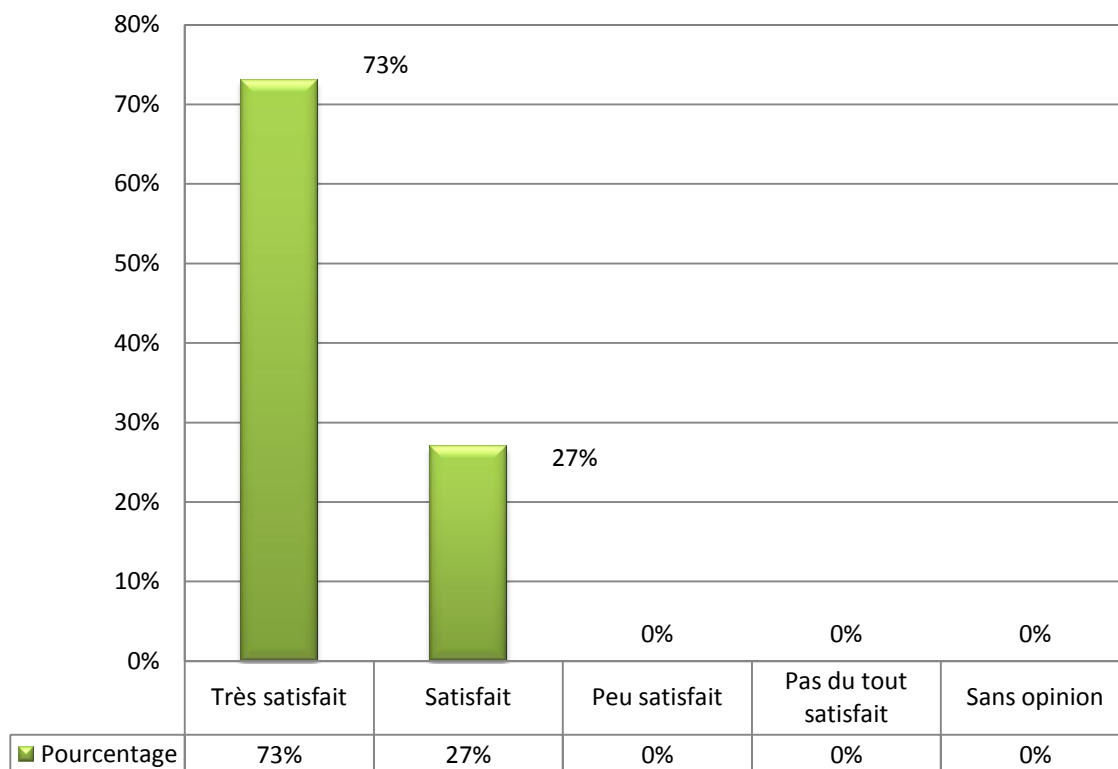
**✚ Par l'accompagnement proposé pendant ce délai d'attente**



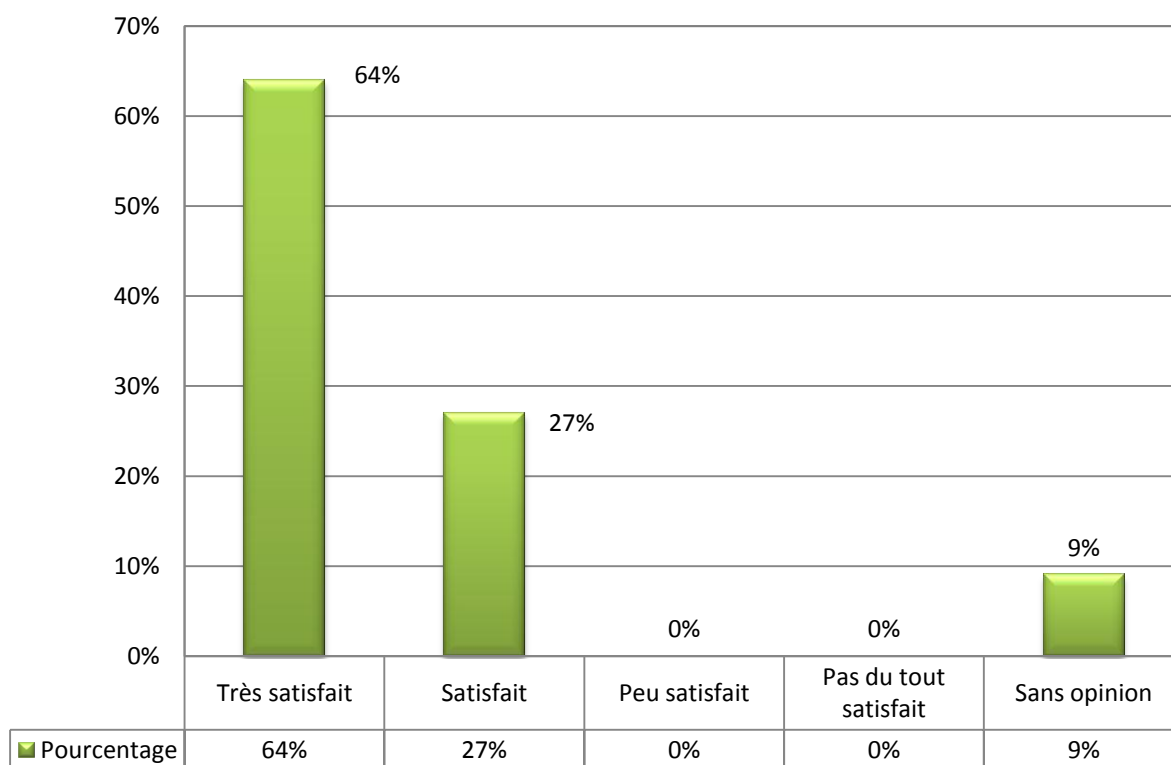
**✚ Pour le suivi proposé à votre enfant et les éventuelles modifications apportées**



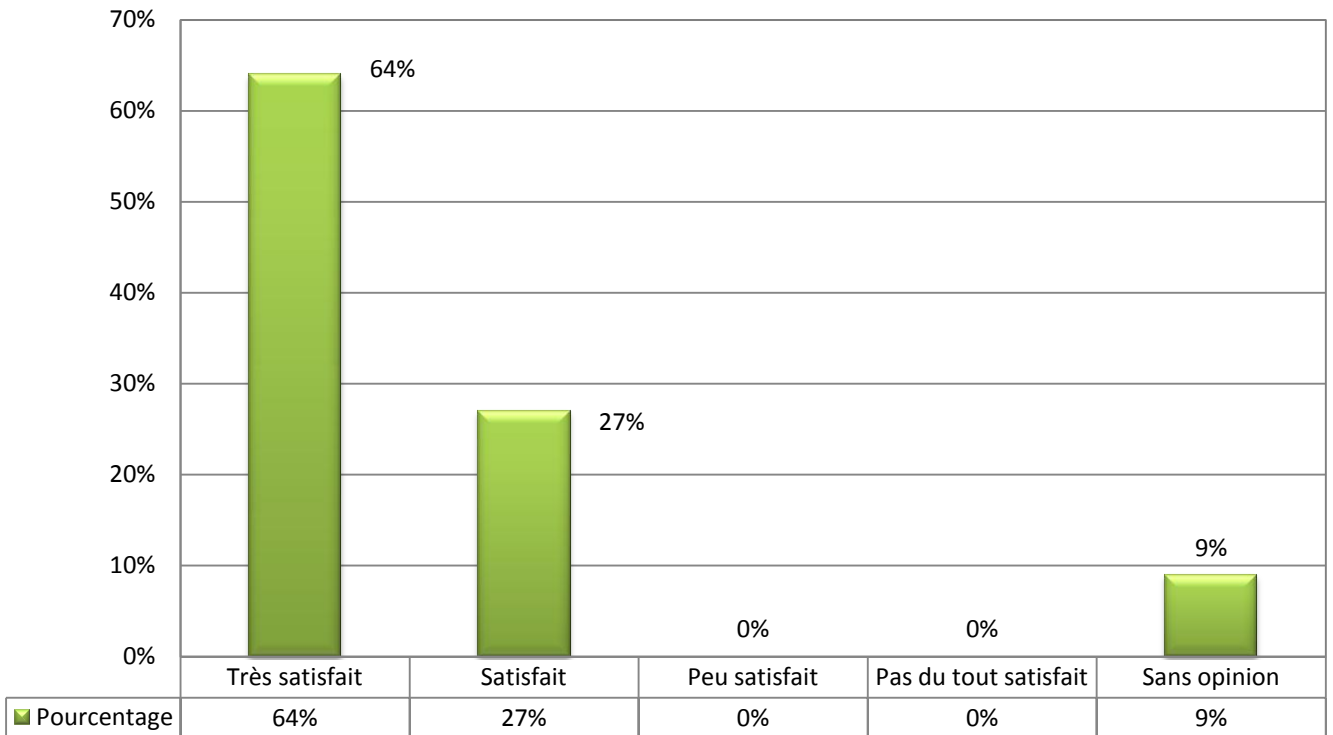
✚ *Pour la qualité des échanges avec les professionnels (écoute)*



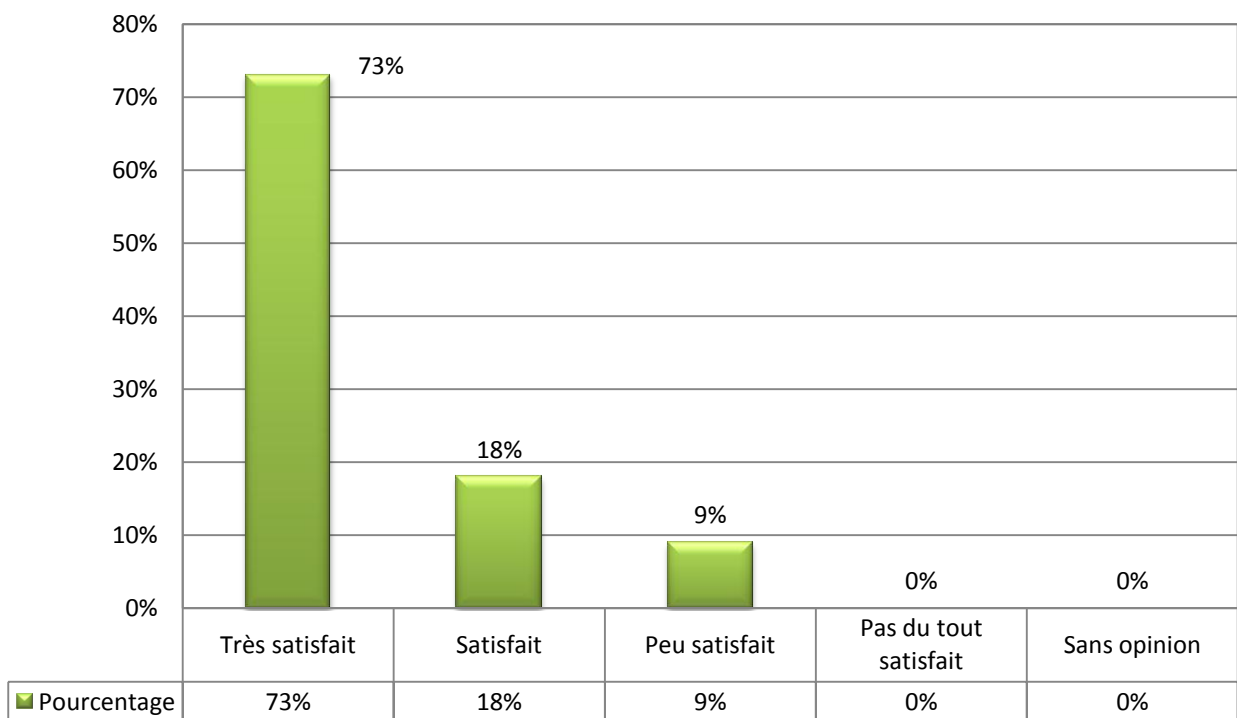
✚ *Pour la qualité des échanges avec les professionnels (disponibilité)*



✚ **Pour la qualité des échanges avec les professionnels (fréquence)**

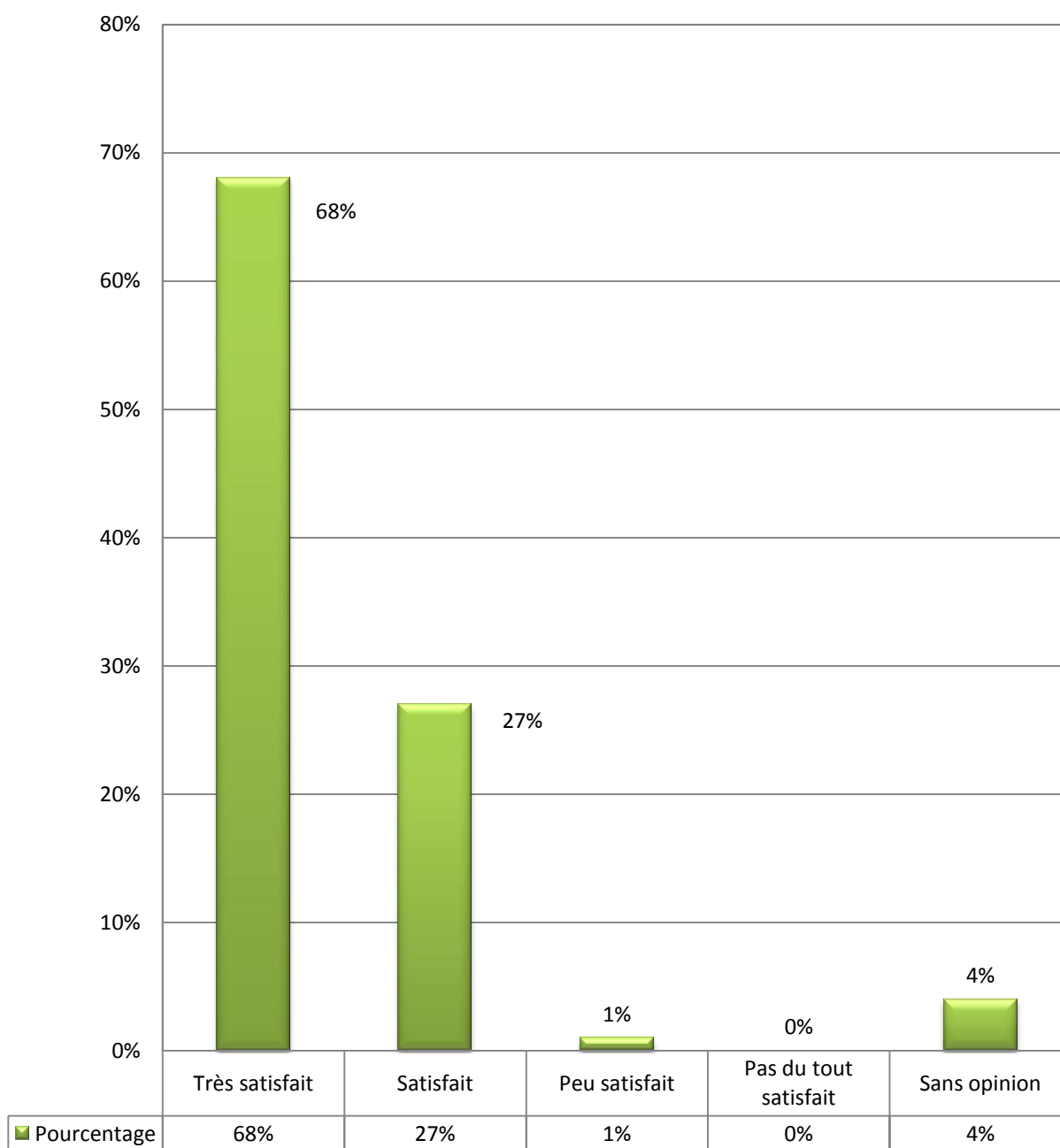


✚ **Pour le travail en coordination avec les autres services ou professionnels extérieurs (centre hospitalier, services PMI/action sociale, structures d'accueil petite enfance, école)**





### Thème 3 : Satisfaction globale du suivi



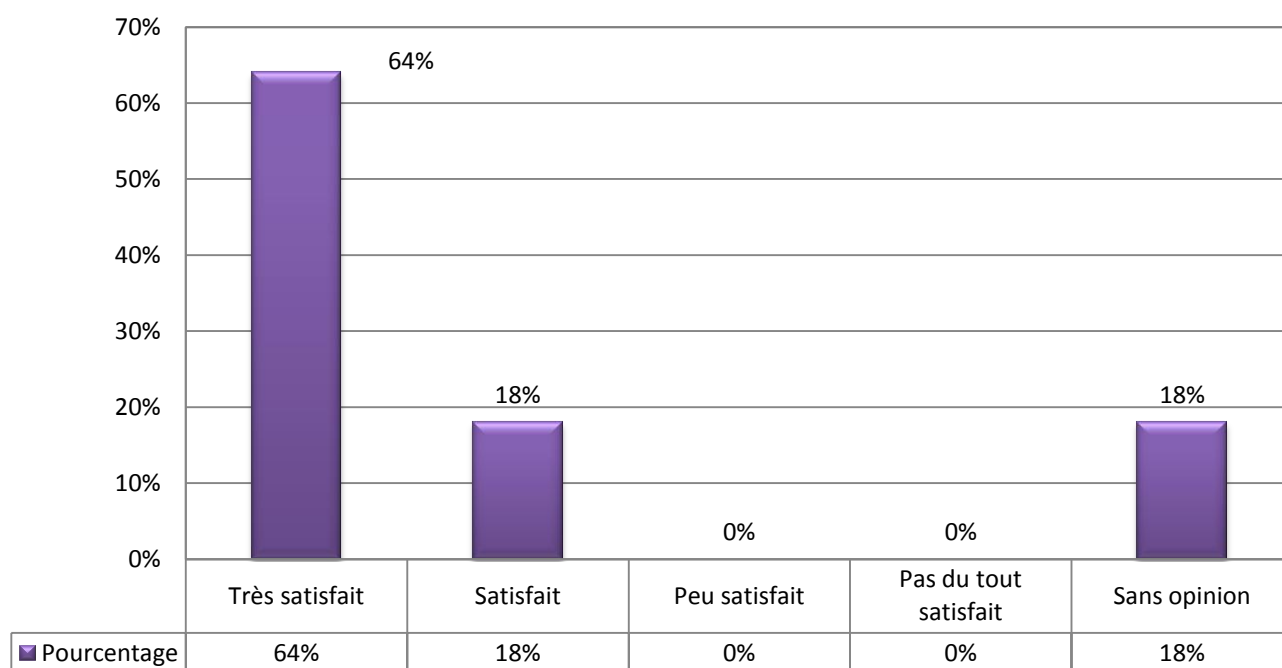
☞ 95% des réponses révèlent la satisfaction des familles à propos du suivi, 1 famille est peu satisfaite et 4% n'ont pas répondu ou n'ont pas d'opinions.

La personne peu satisfaite fait référence à l'accompagnement d'un professionnel en particulier.

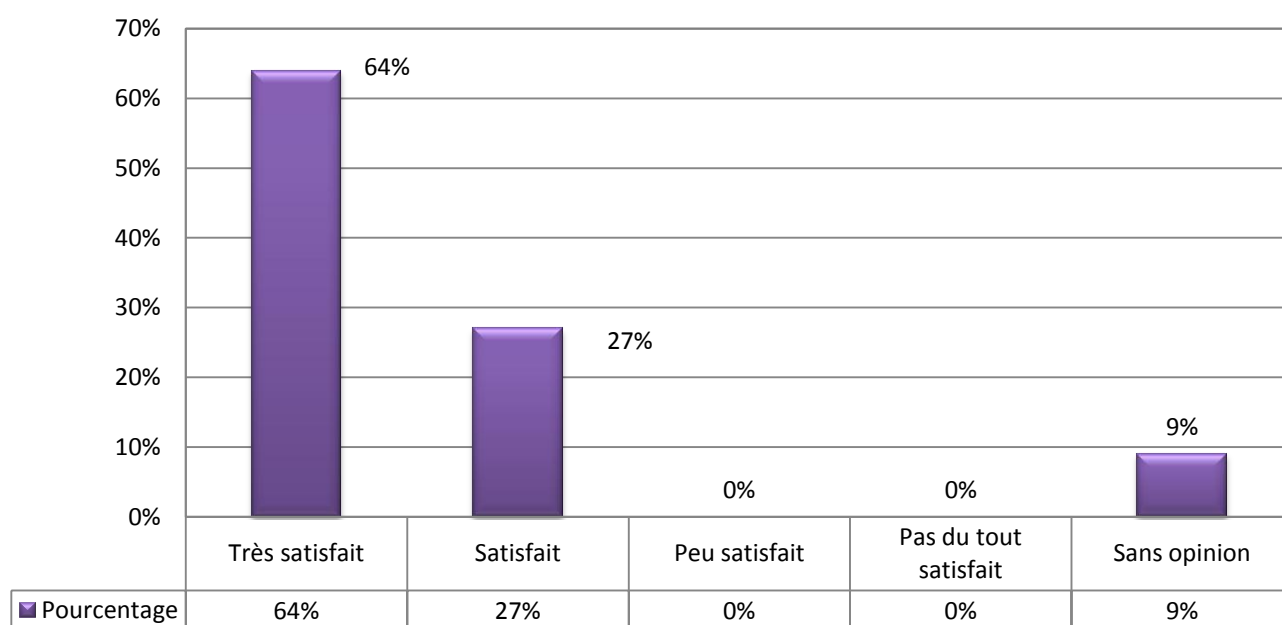
## Thème 4 : L'orientation

### Question 6: Avez-vous été satisfait de l'orientation ?

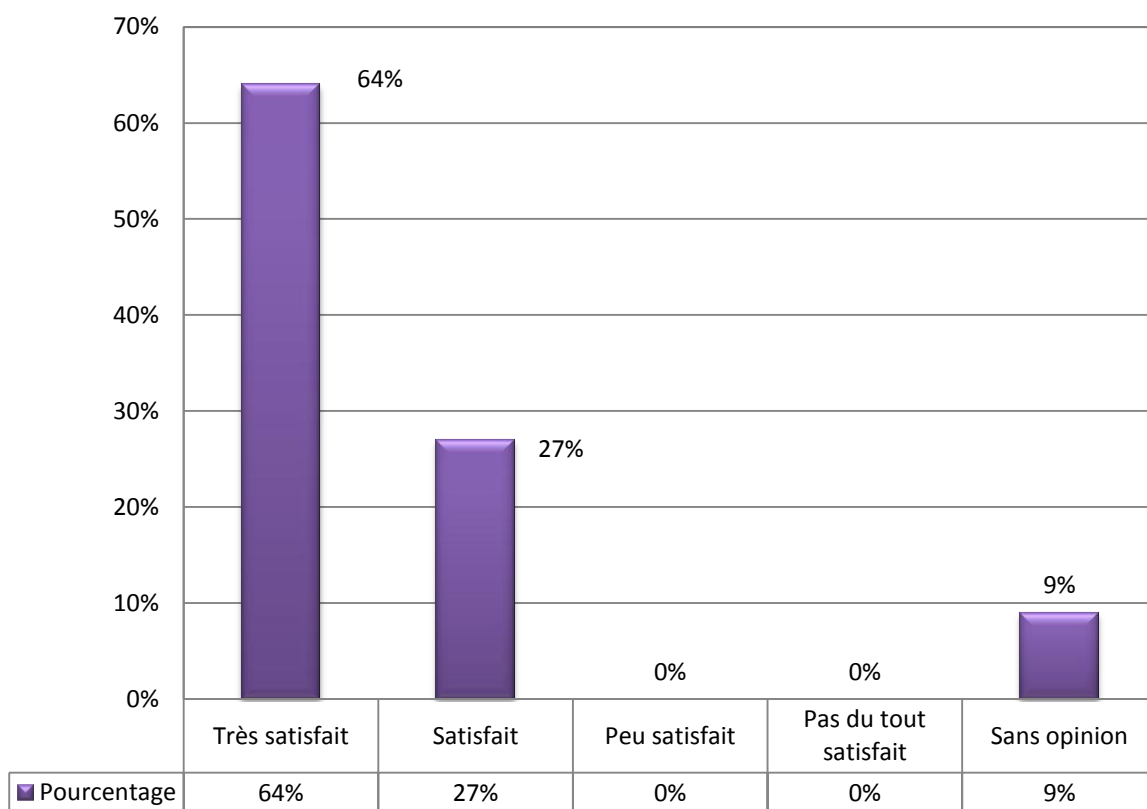
✚ Pour les informations reçues concernant cette orientation



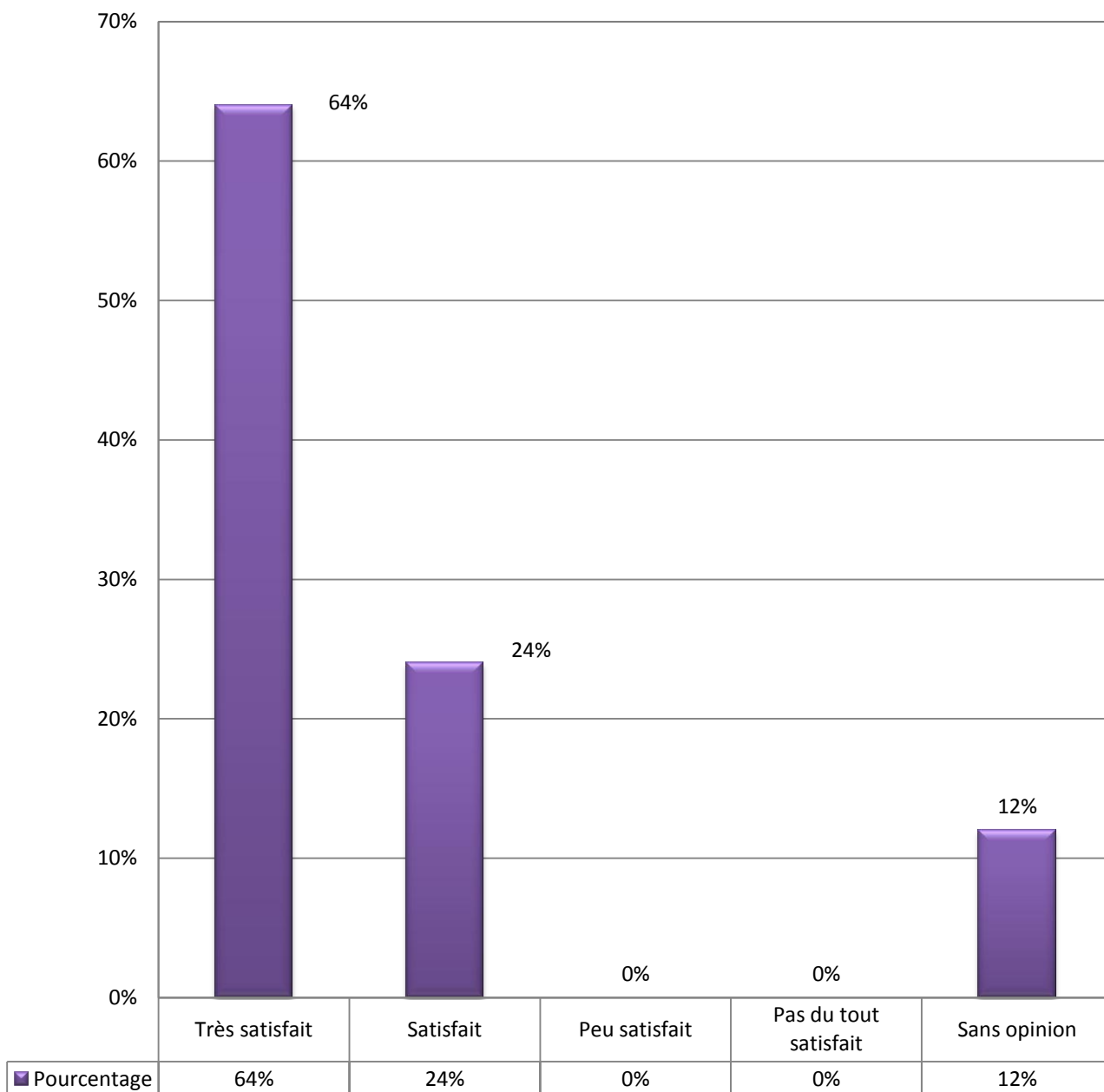
✚ Pour l'accompagnement reçu pour les démarches administratives



✚ *Pour les liens établis entre le CAMSP et le(s) service(s) susceptible(s) d'accueillir votre enfant après le CAMSP*



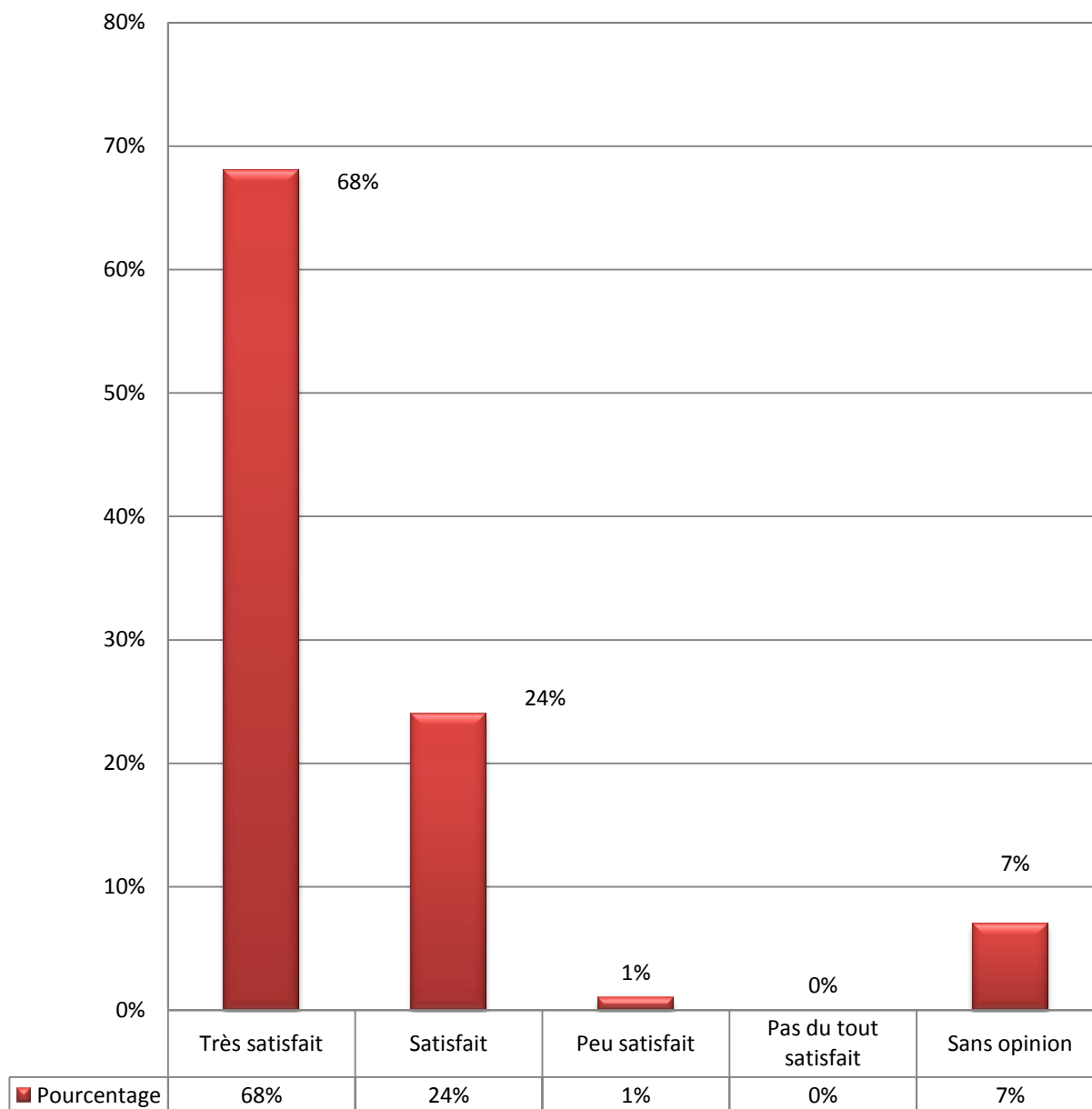
## Thème 4 : Satisfaction globale de l'orientation



☞ **88% des réponses montrent la satisfaction des familles vis-à-vis du travail fait autour de l'orientation de leur enfant. 12% n'ont pas donné de réponses ou sont sans opinions.**

**Le CAMSP est un établissement qui permet la liaison avec l'école, il prépare le futur de l'enfant (orientation vers une structure adaptée par exemple).**

## Thème 5 : Appréciation de l'ensemble



☞ Malgré l'anonymat, 5 personnes ont choisi de s'identifier et de signer leurs commentaires. Ces commentaires traduisent globalement la satisfaction d'ensemble. Les termes « accueil », « disponibilité », « conseils », « écoute », « accompagnement », « bonnes initiatives », « aides », sont cités. Une remarque intitulée « bémol » concerne les difficultés rencontrées dans le respect des horaires des séances et/ou des horaires de taxis.

**Conclusions :** 92% des réponses témoignent de la satisfaction des familles vis-à-vis du CAMSP, 1% révèle un manque de satisfaction et 7% n'ont pas donné de réponses ou sont sans opinions.

## **9) SUGGESTIONS**

Ce questionnaire a été adressé aux enfants ayant quitté le CAMSP en 2009 avec un taux de réponses d'environ 1/3.

On peut penser que le taux de réponses sera plus important avec des parents questionnés au plus près de la sortie de leur enfant, comme cela est prévu à compter de 2011.

## **10) AXES DE TRAVAIL**

Bien que la satisfaction soit importante vis-à-vis de la qualité du service proposé par le CAMSP, certains points méritent malgré tout d'être améliorés :

- La systématisation du Document Individuel de Prise en Charge (DIPC), outil indispensable à la nécessaire collaboration avec les familles.
- L'amélioration de la communication des informations données sur les observations et bilans réalisés.
- Le développement du travail en coordination avec les autres services ou professionnels extérieurs.