

SEES CHAMPAGNAT RESULTATS ENQUÊTE DE SATISFACTION 2014

Élaboration du questionnaire : par le COPIL Qualité

Point évalué : Le projet de l'usager de son élaboration à son bilan.

Documents ressources :

- Recommandations de l'ANESM « Les attentes de la personne et le Projet Personnalisé ».
- Référentiel Qualité OVE « Les attendus pour l'usager »

Mode d'administration du questionnaire : envoi par courrier (18 familles) et par mail (14 familles).
Relance téléphonique et accompagnement au renseignement du questionnaire par la Directrice-adjointe de l'établissement.

2 versions du questionnaires : une pour les nouveaux usagers accueillis en septembre 2013 et une pour les anciens incluant un chapitre « Bilan et perspectives du projet ».

32 questionnaires ont été adressés fin avril aux familles des enfants accueillis à la SEES.

18 familles ont renseignés le questionnaire.

Taux de retour : 56 %

	2010	2012	2014
Nombre de questionnaires envoyés	49	47	32
Nombre de questionnaires retournés	21	21	18
Taux de retour	43 %	45 %	56 %



Le questionnaire comportait plusieurs chapitres correspondant aux différents temps du projet de l'usager :

- Le recueil des attentes
- La construction du projet
- La validation du projet
- La mise en œuvre du projet
- Le bilan et perspectives du projet

Le recueil des attentes

5 nouvelles familles ont rejoint la SEES en septembre 2013. 4 ont renseigné le questionnaire.

Pour les nouveaux usagers, le temps de recueil des attentes est bien formalisé. Il a lieu lors de la rencontre d'admission avec la Directrice adjointe et l'assistante sociale.

Lors de cette rencontre, un certain nombre d'informations est délivré à la famille (présentation de la structure et de son fonctionnement, visite des locaux,...) lui permettant de se projeter dans l'établissement, de se représenter le projet de son enfant et, plus largement d'envisager le parcours de son enfant notamment par la présentation du Dispositif Surdité et Troubles du Langage et des passerelles qu'il est en capacité d'offrir.

A la question : « Les informations qui vous ont été données lors des premiers contacts avec l'établissement étaient-elles suffisamment complètes pour pouvoir envisager un accueil de votre enfant dans l'établissement ? », les 3 familles qui ont répondu à cette question ont répondu favorablement.

Le recueil des nouvelles attentes pour les anciens usagers a lieu lors des rencontres de bilan-perspectives du projet pr c dent et lors des divers contacts entre les familles et les professionnels en début d'année.

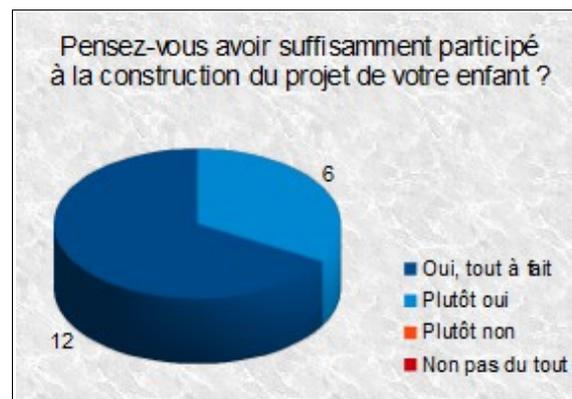
A la question : « Avez-vous pu exprimer vos attentes ? » Les 18 familles qui ont renseigné le questionnaire ont répondu positivement.



La construction du projet de l'utilisateur

Les familles sont régulièrement en lien en début d'année avec les professionnels de la SEES (rencontres, échanges téléphoniques, par mail, etc.). Ces temps permettent d'échanger et de construire ensemble le projet de l'enfant.

A la question : « Pensez-vous avoir suffisamment participé à la construction du projet de votre enfant ? », l'ensemble des familles (18 familles/18) a répondu positivement.



La validation du projet de l'usager

L'envoi d'une proposition de projet (PIA)

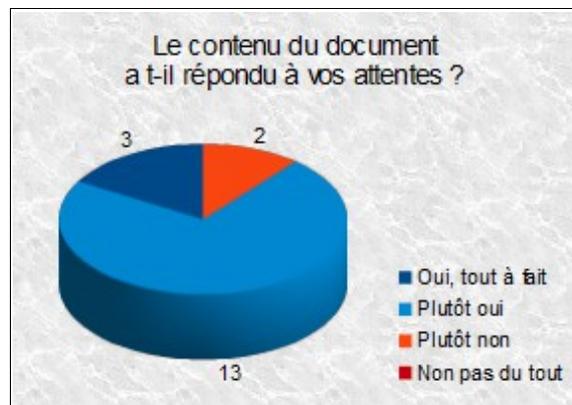
Une proposition de projet (PIA) est adressée à la famille au mois de novembre.

A la question : « Avez-vous trouvé utile de recevoir ce document avant la rencontre avec les professionnels ? », 16 familles sur 18 (89 %) ont trouvé un intérêt à recevoir le document avant la rencontre d'élaboration/d'actualisation du PIA. 2 familles ne l'ont pas jugé utile.

Le délai pour en prendre connaissance apparaît comme suffisant pour 82 % d'entre elles (14 familles sur 17).

Le contenu du document a été jugé suffisamment clair et compréhensible pour 95 % des familles (17 familles sur 18). La famille pour qui la compréhension du document a été difficile a pu se le faire expliquer.

A la question : « Le contenu du document a-t-il répondu à vos attentes ? », 16 familles sur 18 (89 %) ont répondu positivement à la question. Les 2 familles qui ont répondu négativement n'ont pas justifié leur réponse.



La rencontre d'élaboration/d'actualisation du projet (PIA)

Une rencontre est organisée avec la famille et les professionnels de la SEES pour qu'ils leur présentent la proposition de projet. Ce temps permet que des échanges puissent avoir lieu autour des propositions qui sont faites et permet de valider le projet.

Les conditions de cette rencontre sont jugées satisfaisantes à :

100 % de satisfaction quant au délai de la convocation (17 familles/17)

100 % de satisfaction quant au lieu de la rencontre (18 familles/18)

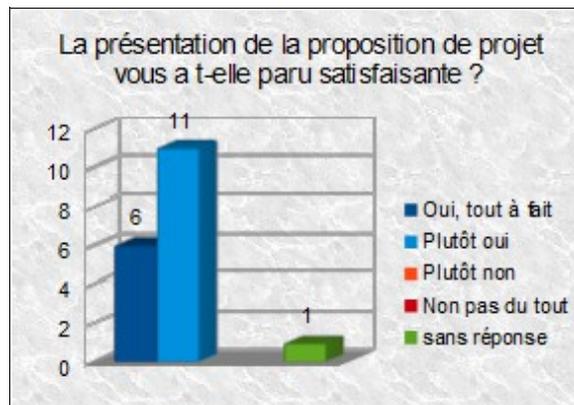
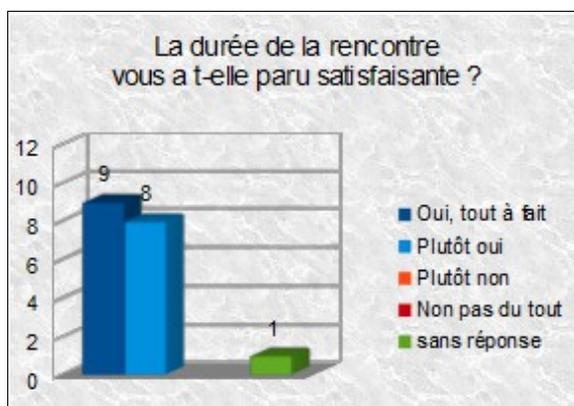
83 % de satisfaction quant aux horaires de la rencontre (15 familles/18)

100 % de satisfaction quant à la durée de la rencontre (17 familles/17)

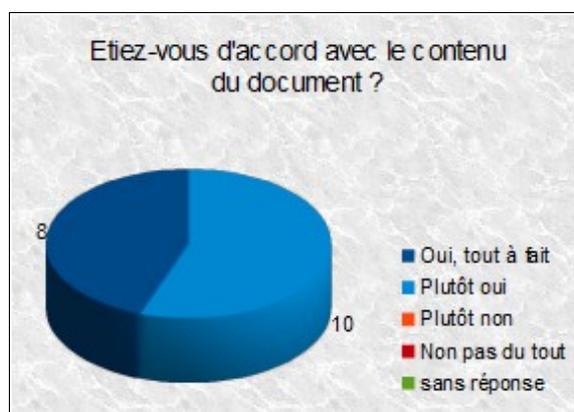
94 % de satisfaction quant à la présence des professionnels lors de cette rencontre (16 familles/17)

100 % de satisfaction quant à la présentation de la proposition de projet (17 familles/17)





A la question : « Etiez-vous d'accord avec le contenu du document ? », toutes les familles (18/18) ont répondu positivement.



La mise en œuvre du projet

L'équipe de professionnels

Les familles disent avoir été en contact depuis septembre avec les professionnels suivants :

- le médecin phoniatre 71 % (10 familles/14). 4 familles disent ne pas avoir eu de contact avec ce professionnel et 4 n'ont pas répondu à la question.
- l'orthophoniste 100 % (18 familles/18)
- l'enseignant(e) 100 % (18 familles/18)
- l'éducateur(trice) 100 % (18 familles/18)
- le psychologue 65 % (11 familles/17). 6 familles disent ne pas avoir eu de contact avec ce professionnel
- la neuro-psychologue 28,5 % (4 familles sur 14). 10 familles disent ne pas avoir eu de contact avec ce professionnel, 2 familles n'étaient pas concernées et 2 n'ont pas répondu.
- la psychomotricienne 73 % (11 familles/15). 4 familles disent ne pas avoir eu de contact

avec ce professionnel, 1 famille n'était pas concernée. 2 n'ont pas répondu.

65 % des familles (11 familles/17) souhaiteraient plus de rencontres avec les professionnels de la SEES.

Souhaiteraient rencontrer :

- le médecin phoniatre : cité 4 fois
- l'orthophoniste : citée 4 fois
- l'enseignant : cité 4 fois
- la neuro-psychologue : citée 3 fois
- l'éducateur(trice) : cité(e) 2 fois
- la psychomotricienne : citée 2 fois

Le travail mené auprès de l'enfant

En ce qui concerne l'information, 17 famille/18 (94 %) estiment être suffisamment informées de l'accompagnement mené au près de leur enfant.

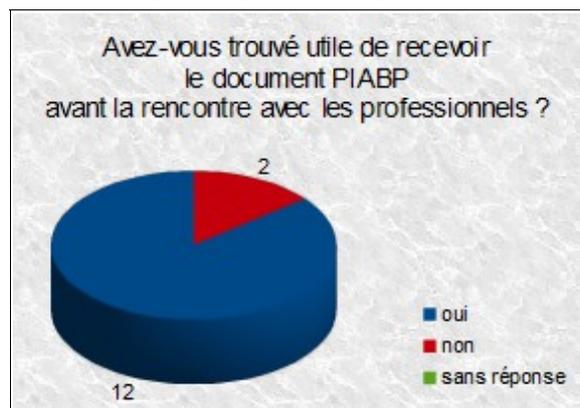


17 familles/18 sont satisfaites de l'accompagnement proposé à la SEES Champagnat.



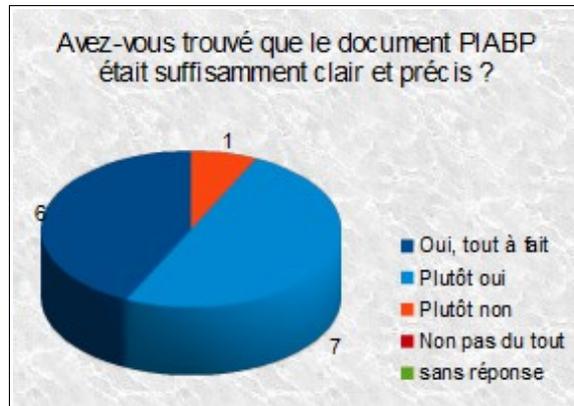
Le Bilan-perspectives du projet

14 familles ayant répondu au questionnaire étaient concernées par ce chapitre.



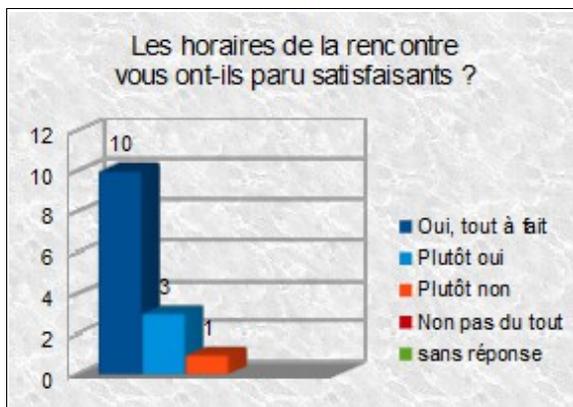
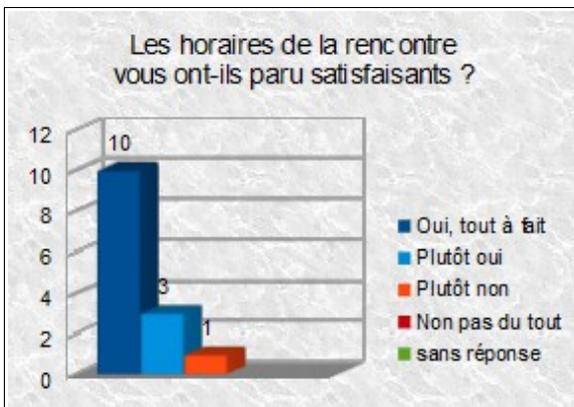
Sur les 14 familles, 12 (86 %) ont trouvé utile de recevoir le document PIABP avant la rencontre avec les professionnels et 11 (79 %) ont estimé que le délai était suffisant pour en prendre connaissance.

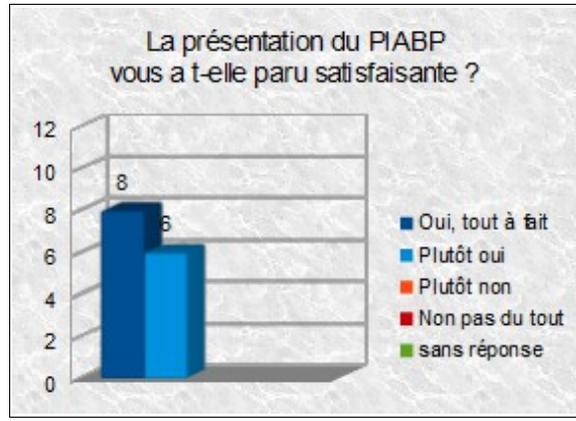
13 familles/14 (92 %) ont trouvé que le contenu du document était suffisamment clair et compréhensible.



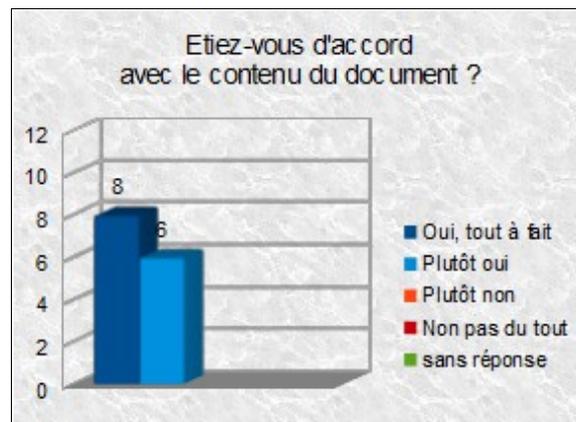
Les conditions de la rencontre PIABP sont jugées satisfaisantes à :

- 100 % de satisfaction quant au délai de la convocation (14 familles/14)
- 100 % de satisfaction quant au lieu de la rencontre (14 familles/ 14)
- 93 % de satisfaction quant aux horaires de la rencontre (13 familles/14)
- 100 % de satisfaction quant à la durée de la rencontre (14 familles/14)
- 100 % de satisfaction quant à la présence des professionnels lors de cette rencontre (14 familles/14)
- 100 % de satisfaction quant à la présentation de la proposition de projet (14 familles/14)





L'ensemble des familles disent avoir été d'accord avec le contenu du document (14 familles/14)



Satisfaction générale

Toutes les familles ayant répondu au questionnaires disent constater une évolution de leur enfant depuis qu'il a intégré l'établissement (18 familles/18).

17 familles sur 18 se disent satisfaites de l'accueil de leur enfant à la SEES Champagnat.



