



La nouvelle présentation de l'enquête de satisfaction annuelle a rencontré davantage de succès que les années précédentes puisque 27 retours sur 33 envois nous sont parvenus, représentant une hausse de 41 % de réponses. Nous vous remercions de cette large participation.

D'une manière générale, les questions ouvertes n'ont donné lieu qu'à peu de propositions au regard de nombre de questionnaires mais elles sont retranscrites dans leur intégralité dans l'analyse qui suit afin que les thématiques évoquées puissent être partagées. Un questionnaire nous ayant été retourné avec la mention « Tout est bien », nous remercions la famille par cette marque de confiance absolue, mais ne pouvons malheureusement pas prendre en compte ce retour dans l'analyse ci-dessous.

Dans une seconde partie, vous trouverez l'analyse des questionnaires à destination des enfants. Cette année, le choix de les proposer aux enfants au sein des groupes éducatifs a permis de travailler les questions sous les aspects collectifs et individuels. 16 d'entre eux ont participé aux échanges.

Les deux analyses sont soumises à l'approbation de la Commission Des Usagers et sont également transmises aux professionnels.

QUESTIONNAIRES FAMILLES

1- Les moyens d'information

Certains vous ont été remis le jour de la signature du contrat de soins (livret d'accueil, livret d'accueil de la Commission Des Usagers) et d'autres font l'objet de recherches plus individuelles (site internet associatif, rapport d'activité annuel, organigramme de l'Hôpital de jour).

96% des personnes attestent avoir eu connaissance du livret d'accueil de l'Hôpital de jour et 73% se souviennent avoir reçu celui de la CDU. Bien que 15% affirment n'avoir pas obtenu ce dernier, il fait cependant partie des pièces administratives remises à l'admission.

69% des retours font état de la connaissance du site internet associatif, ce qui explique que 58% aient lu les rapports d'activité annuels mis en ligne dès leur approbation par le Conseil d'Administration de l'ARI. L'organigramme de l'Hôpital de jour, visible sur le site et dans la salle d'attente est connu de 62% des familles.

2- Délai des rendez-vous

69% des parents estiment que leurs demandes de rendez-vous sont toujours honorées dans un délai raisonnable et 19% indiquent que c'est le cas le plus souvent, ce qui ramène le taux de satisfaction à 88%. Considérant que les médecins-référents, les professionnels paramédicaux, les psychologues sont à temps partiel, que les entretiens requièrent souvent la présence indispensable de l'éducateur ou infirmier référent, que nous essayons de tenir compte des horaires de travail des parents et des professionnels, nous pouvons nous féliciter d'un tel taux de réponses positives !

3- Contact et accueil téléphonique et physique

Le niveau de satisfaction augmente concernant la prise de contact téléphonique avec le professionnel recherché, qui apparaît aisée ; il en va de même pour la question relative à l'accueil qui recueille 96% de mentions « très satisfait ».

4- Prise en charge somatique et douleur

A 88% les parents indiquent être satisfaits du suivi somatique, de l'évaluation et de la prise en charge de la douleur. Une famille a complété sa réponse en précisant qu'il est difficile de distinguer une douleur d'une souffrance/angoisse et que, pour certains enfants, l'évaluation de la douleur peut se révéler impossible.

5- Horaires d'ouverture

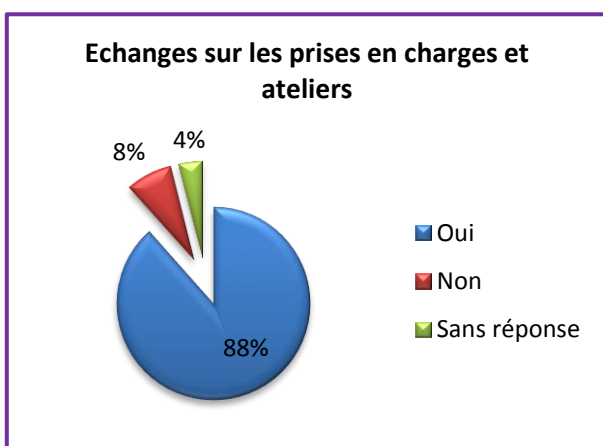
Si 96% des familles jugent les horaires d'ouverture de l'Hôpital de jour adaptés à la prise en charge de leur enfant, 73 % seulement les estiment adaptés à leurs propres contraintes professionnelles.

6- Information

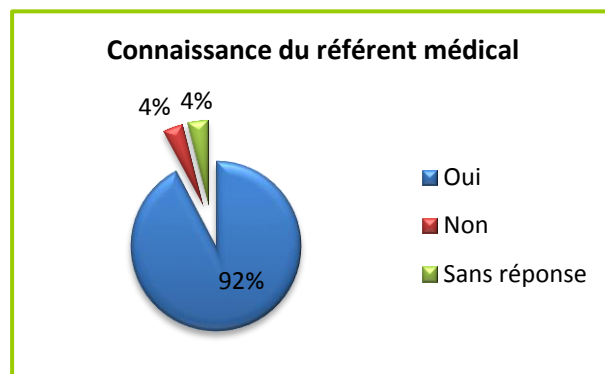
88 % des réponses expriment le sentiment d'être bien informés concernant la vie et les activités de l'établissement et, en moyenne, 96 % indiquent connaître en temps utile les menus, les sorties et les problèmes de santé rencontrés par leur enfant.

Nous retrouvons ce même pourcentage à la question de la prise en compte de l'opinion des familles dans les différentes rencontres avec les professionnels. Une réponse complète ce point de vue en faisant valoir un temps de classe insuffisant pour leur enfant. Ceci peut d'ailleurs être mis en lien avec l'absence prolongée d'une des enseignantes spécialisées de l'Hôpital de jour et pour laquelle un remplacement a tardé à se mettre en place, malgré nos demandes répétées à l'inspection académique.

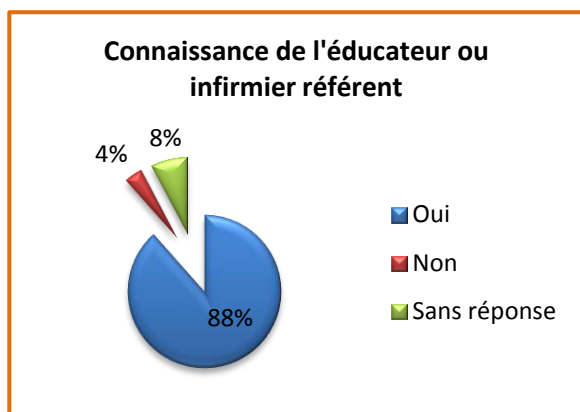
Les graphiques ci-dessous nous renseignent sur notre capacité à échanger des informations



concernant l'enfant et les professionnels : 88 % des parents attestent avoir pu échanger sur les différents prises en charge et ateliers avec les professionnels concernés et 92 % affirment connaître le référent médical de leur enfant.

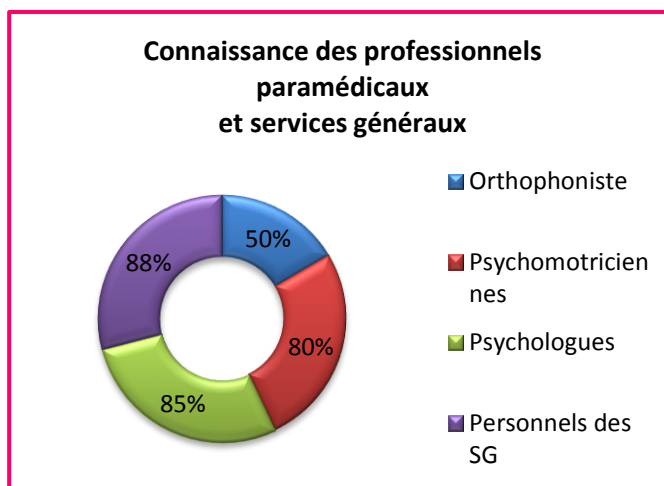


Le référent éducatif ou infirmier, quant à lui, est connu de 88 % des familles.



Pourtant, si nous corrélons ces résultats avec notre agenda de rendez-vous, toutes les familles ont été rencontrées, au moins une fois dans l'année, concernant le Projet de Soins de leur enfant ; lors de cette rencontre, le référent éducatif ou infirmier est toujours associé. Ceci dit, ces résultats attestent peut-être de notre difficulté à présenter ce questionnaire de façon plus compréhensible pour les familles ayant besoin d'une traduction linguistique. Il en va de même

pour le graphique qui suit. L'on pourrait affirmer, sans trop se tromper, qu'un amalgame s'est opéré entre les personnels des Services Généraux, salariés de l'Hôpital de jour (Cuisinières, agent de service intérieur, agent d'entretien) et les chauffeurs de taxis qui transportent quotidiennement les enfants via des sociétés extérieures. Cette question méritera d'être précisée l'an prochain.



Enfin, 73 % des familles ont été reçues par le professionnel ayant réalisé un bilan (psychologique, psychomoteur, orthophonique) de l'enfant.

77 % des parents ayant répondu mentionnent l'existence d'un cahier de liaison entre le groupe éducatif et la maison ; la moitié indiquent l'utiliser de manière plutôt régulière, à l'instar des professionnels. Les quatre familles ne bénéficiant pas d'un cahier de liaison souhaitent sa mise en place.

7- Accompagnement

Toutes les familles rapportent être informées des dates de réunions du groupe de parole de parents. Six d'entre elles y ont participé de façon ponctuelle ou plus régulière. Les obstacles à la participation relevés sont relayés par ordre d'importance (plusieurs réponses étaient possibles) :

- Les horaires ne conviennent pas = 56%
- Problème de garde d'enfant = 46 %
- La modalité ne correspond pas aux attentes = 23 %
- Le jour ne convient pas = 15 %

Il faut souligner que les deux premières réponses ont été souvent notées simultanément. Cependant, devant l'absence de proposition de piste d'amélioration, un sondage plus précis sera peut-être à mettre en place.

Les rencontres familles-fratrie-professionnels, pour ceux qui les ont expérimentées, ont toujours du succès et 81 % des familles pensent que cela est adapté. L'une d'elles évoque la mise en place de sorties et d'activités.

D'une manière générale, 96 % des familles pensent être suffisamment soutenues et écoutées concernant leurs interrogations et difficultés.

C'est le même constat au niveau administratif, que ce soit concernant l'ouverture des droits, l'élaboration et la constitution d'un dossier MDPH. Une famille tient à souligner que ce dernier est très lourd à constituer et que cela revient au gouvernement de mettre les droits à disposition sans qu'une demande soit à établir.

Sur la question de la mise en place de prises en charge en libéral, le bilan est différent (62 % de satisfaits), et sans doute relatif aux prises en charge ne pouvant être effective en interne en raison du temps partiel de certains professionnels.

Une autre famille souhaite que soit davantage abordé le sujet des ateliers et groupes éducatifs.

8- Transports

Les familles sont à 97 % satisfaites des transports organisés par l'établissement (62 % très satisfaites et 35 % satisfaites). Une seule nous signale des retards récurrents le matin, des informations oubliées par le chauffeur et les difficultés d'organisation en cas de maladie d'un chauffeur. Ces points ont fait l'objet d'un retour aux chauffeurs lors des rencontres trimestrielles avec la direction.

9- Remarques

Deux suggestions et deux remerciements viennent clôturer cette enquête annuelle, nous vous les livrons telles qu'elles ont été rédigées.

- « Mise en place d'une garderie matin et soirs pour que les deux parents puissent exercer un métier »
- « Très bonne équipe médicale et pluridisciplinaire, toujours à l'écoute, disponibles, dans le but d'améliorer les pratiques et les prises en charge des enfants. Accueil chaleureux et professionnels de qualité. Merci à vous tous ! »
- Une sortie parents-enfants-professionnels de santé serait la bienvenue »
- Continuez comme ça, merci pour votre disponibilité et votre écoute ».

QUESTIONNAIRES ENFANTS

Sur les seize enfants ayant participé, quatorze sont des garçons. Huit d'entre eux sont scolarisés en milieu ordinaire. C'est également le cas d'une des deux filles ayant répondu. Les âges sont très variables, allant de six à treize ans.

1- Emploi du temps

Si 15 d'entre eux disent bien connaître leur emploi du temps individuel, tous sont unanimes pour dire qu'ils l'aiment bien.

12 enfants estiment que les ateliers et les prises en charge individuelles les aident à se sentir mieux ; deux sont plutôt dubitatifs et deux autres plus catégoriques dans le fait que cela ne les aide pas. Neuf enfants indiquent aimer les ateliers se déroulant à l'extérieur de l'Hôpital de jour.

Globalement, treize enfants pensent que venir à l'Hôpital de jour a des effets bénéfiques sur leur état d'esprit.

Certains ont même des idées très précises sur la manière de réaménager leur emploi du temps individuel :

« J'aimerais arrêter l'atelier *Celui qui chante* car les musiques à la fin me rendent trop triste même si ça m'aide. Je voudrais faire du théâtre, l'atelier *Etre ensemble*, du foot ou du rugby à l'extérieur »

« L'atelier *Musique* est difficile quand on écoute la musique. Je voudrais faire de l'escalade et de l'argile »

« Je voudrais arrêter *Raconte-tapis* et *Etre ensemble* pour faire du poney et de l'escalade »

« Je voudrais participer à l'atelier *Celui qui chante* »

« Je voudrais arrêter l'atelier *Contes* et le poney : j'ai un peu peur quand ça va vite ! »



2- Les transports

13 enfants déclarent aimer prendre le taxi matin et soir : trois trouvent le trajet trop long, trois autres sont plus modérés et le trouvent un peu long, sept sont affirmatifs et estiment que la durée du trajet leur convient.



« J'aimerais bien prendre le taxi comme les copains »

3- L'infirmierie

Tous les enfants savent où se trouve l'infirmierie. Onze d'entre eux savent nommer les infirmiers, deux autres les connaissent « un peu ». Pourtant tous disent être passé par l'infirmierie se faire soigner des bobos. Les prénoms des infirmiers sont parfois aléatoires.



« C'est Jean-Michel et Solène »
(cette dernière étant psychologue)
« Je n'aime pas aller à l'infirmierie »

4- Séjours et sorties de groupe

Cinq enfants ont participé à un séjour et onze souhaiteraient vivre l'expérience. Quinze d'entre eux indiquent aimer les sorties de groupe éducatif.



« Je préfère la maison »
J'aimerais faire un séjour avec les grands, je voudrais faire une sortie accro-branche »
« Je voudrais aller à Aqualand »
« Je voudrais retourner au cinéma et au MC Do »
« J'aimerais faire un séjour de groupe et une sortie de groupe à Burger King »
« J'aimerais faire un séjour et une sortie de groupe à Youpi Parc »

5- Personnel de l'établissement

Dix enfants connaissent les cuisinières, deux ne sont pas très sûrs.

Onze savent qui répare ce qui est cassé.

Seulement deux d'entre eux nomment les professionnelles chargées de l'entretien des locaux. Cette réponse a tout son sens étant donné que le nettoyage des groupes et du réfectoire a lieu en dehors de la présence des enfants.

Neuf enfants mentionnent savoir à qui parler de leurs soucis.



« J'ai pas de souci »
« Les éducateurs du groupe réparent »
« Je peux parler aux éducateurs de mon groupe »
« Je parle à Carine et Solène »

6- Le groupe éducatif

Onze enfants affirment se sentir bien sur leur groupe éducatif, tandis que quatre ont un avis négatif.

Treize d'entre eux disent pouvoir compter sur un adulte en cas de problème, deux pensent qu'ils peuvent un peu s'appuyer sur eux.

Dix enfants aiment bien le temps d'accueil du matin et quatorze vont facilement sur les autres groupes éducatifs. Le même nombre indique connaître les enfants de son propre groupe.



« J'aime la comptine des jours »
« Je vais sur les autres groupes, mais sans demander »
« Je vais plutôt sur le groupe 1 »
« Je voudrais aller sur le groupe 3 »
« J'aime rentrer le matin vous retrouver, le réfectoire, l'Oiseau-lyre »
« Je déteste l'emploi du temps »
« Je n'aime pas faire l'emploi du temps car je veux toujours avoir la parole en premier »

7- L'école

Treize enfants aiment aller à l'école et le même nombre aime l'école de l'Hôpital de jour. Pour les dix enfants concernés, huit d'entre eux soulignent aimer aller à l'école en milieu ordinaire.



« J'aime l'école mais qu'avec
Stéphanie »
« **J'aime surtout le français et
l'anglais** »
« J'aimerais aller dans une école
à l'extérieur »
« **Je préfère les jeux, les autres
enfants m'embêtent, c'est
difficile en récréation** »

8- Les repas

En lien avec les troubles alimentaires des enfants, les réponses reflètent assez bien cette difficulté ; six enfants aiment bien manger à l'Hôpital de jour, trois autres modèrent leur réponse. Seulement deux enfants trouvent que les repas sont bons et huit se disent un peu satisfaits. Sept d'entre eux aiment bien changer de place alors que quatre ne le supportent pas. Globalement, onze enfants trouvent le réfectoire trop bruyant.



« **Je voudrais manger avec Edgar** »
« Je veux changer de place »
« **C'est mieux à la maison** »
« Je voudrais manger plus de pâtes,
de patates et de frites ! »

9- Les jeux à l'extérieur

Douze enfants aiment aller en récréation, un autre pointe le contraire. Onze aiment les jeux extérieurs et y jouent relativement souvent



« J'aime un peu le tourniquet »
« Il faudrait une balançoire »
« Il faudrait une barre en fer pour descendre des jeux »
« Je voudrais un toboggan encore plus grand »
« Je voudrais faire une Chasse au trésor et de la balançoire »
« J'aimerais une balançoire »
« Je voudrais des balles »

10-Remarques et suggestions

Les enfants ont été invité à évoquer ce qu'ils aiment le plus ou le moins et à donner des idées pour améliorer leur prise en charge.

« Une balançoire, des manèges »

Je ne sais pas

« Le groupe 2 m'aide le plus, le toboggan m'aide le moins »

« Je voudrais faire du cheval et j'adore l'atelier Danse »

« Le plus : l'atelier Musique et Chloé. Le moins : me reposer »

« Le plus : quand on m'explique de nouveaux jeux, de nouvelles règles ; le Moins : quand je connais déjà les jeux »

« Le plus : aller voir les canards et l'atelier Raconte-tapis. Le moins : je veux plus parler »

« J'aime la psychomotricité »

« Le plus : les choses faciles. Le moins : le travail c'est trop difficile »

« Le plus : j'aime faire des puzzles, des jeux et des sorties. Le moins : c'est difficile à l'école, il faut me rappeler plus souvent d'écouter le maître »