



# ENQUÊTE DE SATISFACTION

## BILAN 2021

### INTRODUCTION

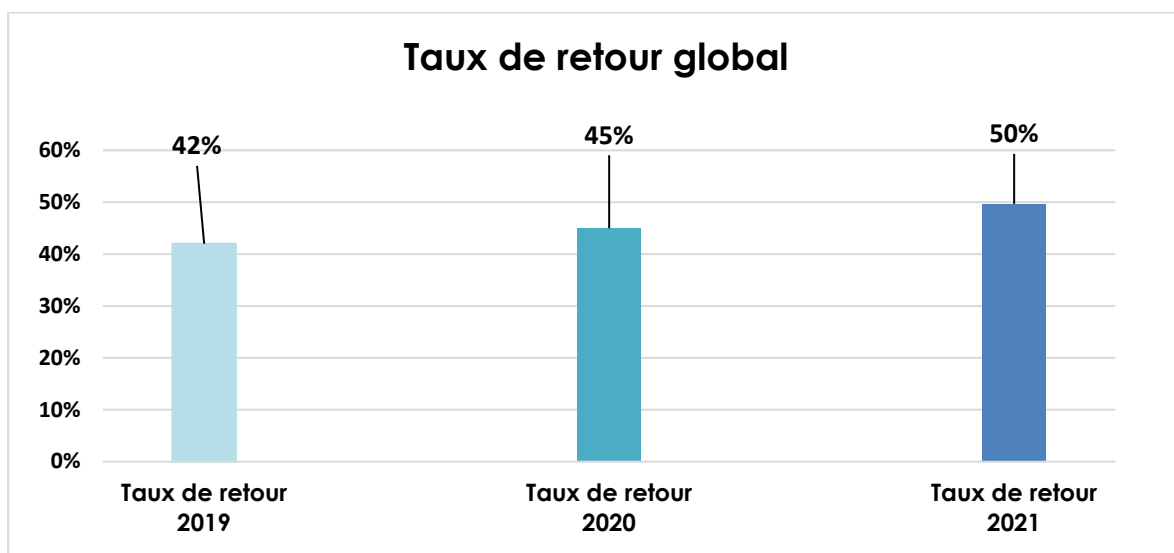
Depuis, 2008, une enquête de satisfaction annuelle est réalisée dans les établissements de la Fondation l'Élan Retrouvé.

En **2021**, nous avons proposé l'enquête en version papier et version dématérialisée soit via un lien direct retrouvable sur le site internet de la Fondation, soit avec smartphone ou une tablette via un QR Code. Seuls, **4% des répondants ont utilisé cette version dématérialisée**, alors qu'en 2020 cette utilisation représentait 8% des répondants.

**1266** questionnaires « papier » ont été distribués aux établissements de la Fondation. 605 ont été retournés au service qualité et 23 ont été saisis sur le web, ce qui nous donne un total de **628** réponses à l'enquête de 2021.

Le taux de retour global est de **50 %** (voir graphique ci-dessous).

On note une augmentation du taux de retour global.



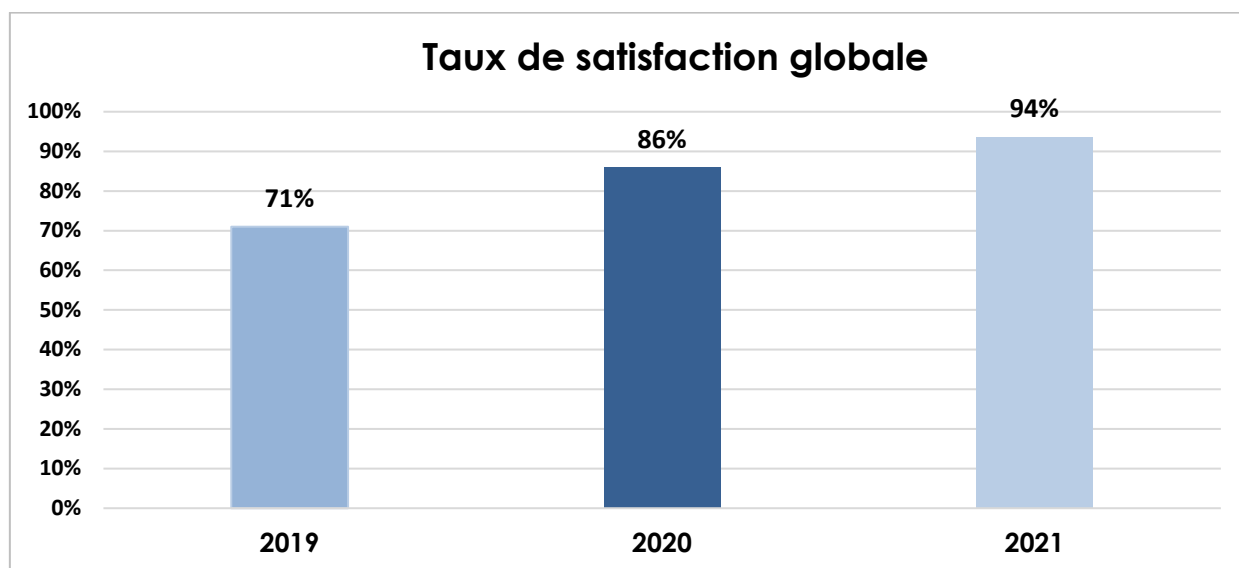


# ENQUÊTE DE SATISFACTION

## BILAN 2021

Le taux de satisfaction globale (tout établissement confondu, en dehors du social) est de **94 %** (graphique ci-dessous).

Nous pouvons relever une augmentation de +8% entre 2020 et 2021.



	Tous les services de la Fondation*	Services sanitaires adultes et enfants - adolescents	Services sanitaires adultes	Services sanitaires enfants-adolescents	Services médico-sociaux adultes	Services médico-sociaux enfants-adolescents-jeunes adultes
Total de répondants	588	281	205	76	271	17
Taux de satisfaction de la prise en charge ou de l'accompagnement	94%	94%	92%	100%	94%	94%
Total de répondants	566	283	210	73	268	15
% de personnes ayant attribué une note au service comprise entre 8 et 10	75%	76%	73%	86%	94%	73%

On retrouve dans ce tableau, le taux de satisfaction de la prise en charge/accompagnement et le % des personnes ayant attribué une note au service comprise entre **8 et 10**.



# ENQUÊTE DE SATISFACTION

BILAN 2021

## RÉSULTATS DES ÉTABLISSEMENTS SANITAIRES

Les établissements sanitaires sont les hôpitaux de jour adultes, enfants et adolescents, le Foyer de postcure, les services de consultations et les thérapies familiales.

Le taux de retour global est de **48 %** pour les établissements sanitaires (630 questionnaires distribués et 300 questionnaires renseignés).

En 2021, on note une diminution du taux de retour des services de consultations avec 49 questionnaires renseignés contre 78 en 2020 et 62 en 2019.

### Établissements sanitaires adultes

Le taux de retour est de **52%** avec 224 répondants sur un envoi de 430 questionnaires papiers et la mise à disposition du web.

### Etablissements sanitaires enfants

Le taux de retour est de **38%** avec 76 répondants sur un envoi de 200 questionnaires papiers et la mise à disposition du web.

### Suivi des indicateurs

Ce suivi est réalisé sur 8 indicateurs qui permettent de dégager des axes d'amélioration pour les établissements.

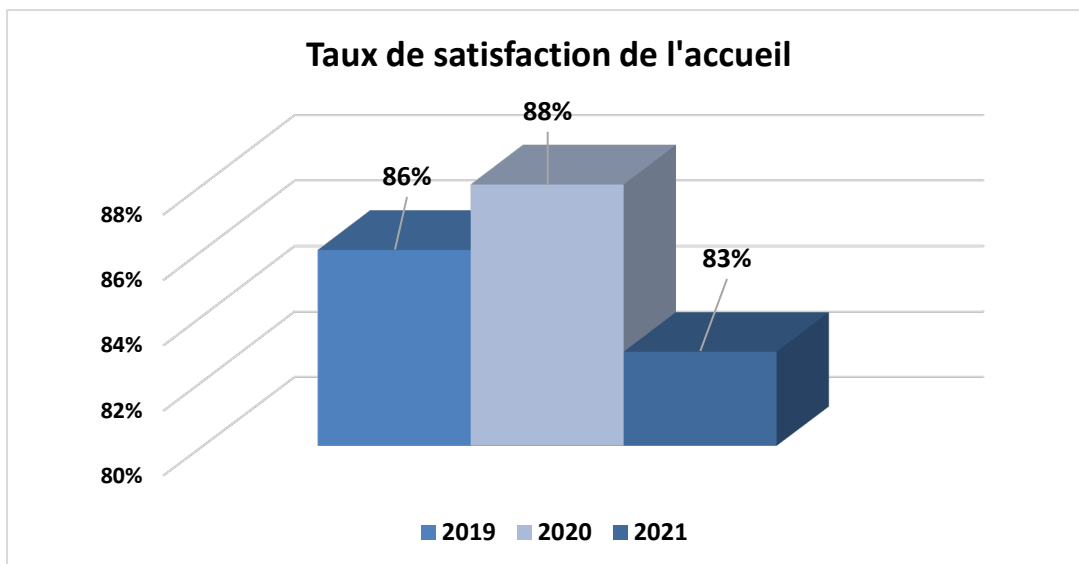
Nous avons donc un suivi annuel sur les thèmes suivants :

- Taux de satisfaction de l'accueil ;
- Taux de remise du livret d'accueil ;
- Satisfaction concernant les informations sur les droits et recours ;
- Taux de satisfaction sur le respect de la confidentialité ;
- Taux de satisfaction sur la restauration (HDJ adultes + Foyer) ;
- Taux de satisfaction concernant les traitements médicamenteux (HDJ adultes + Foyer) ;
- Taux de satisfaction sur la prise en charge de la douleur somatique ;
- Taux de satisfaction sur la prise en charge proposée.

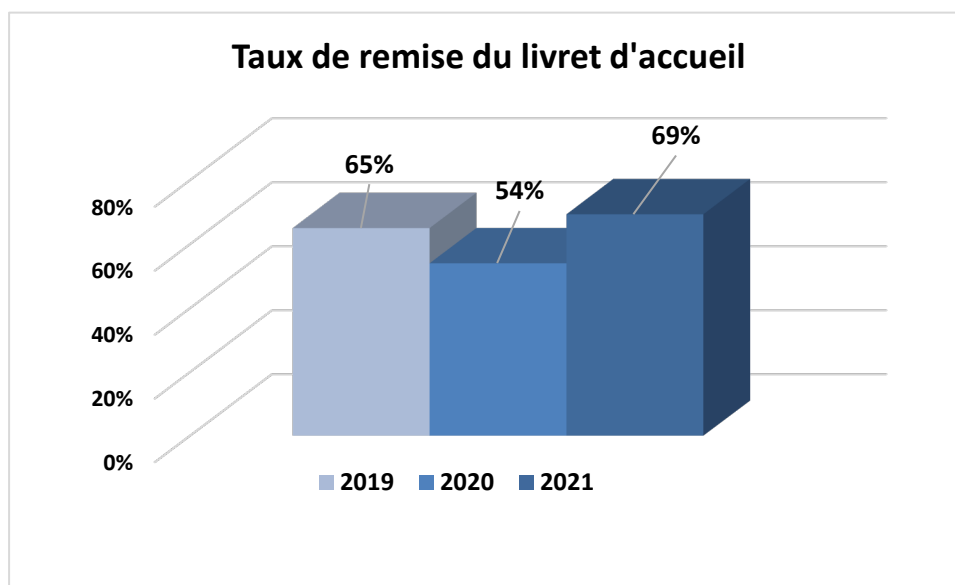


## ENQUÊTE DE SATISFACTION

BILAN 2021



Ce taux de satisfaction est calculé d'après le nombre de répondants au critère sur le total des questionnaires concernés, soit 249/300.



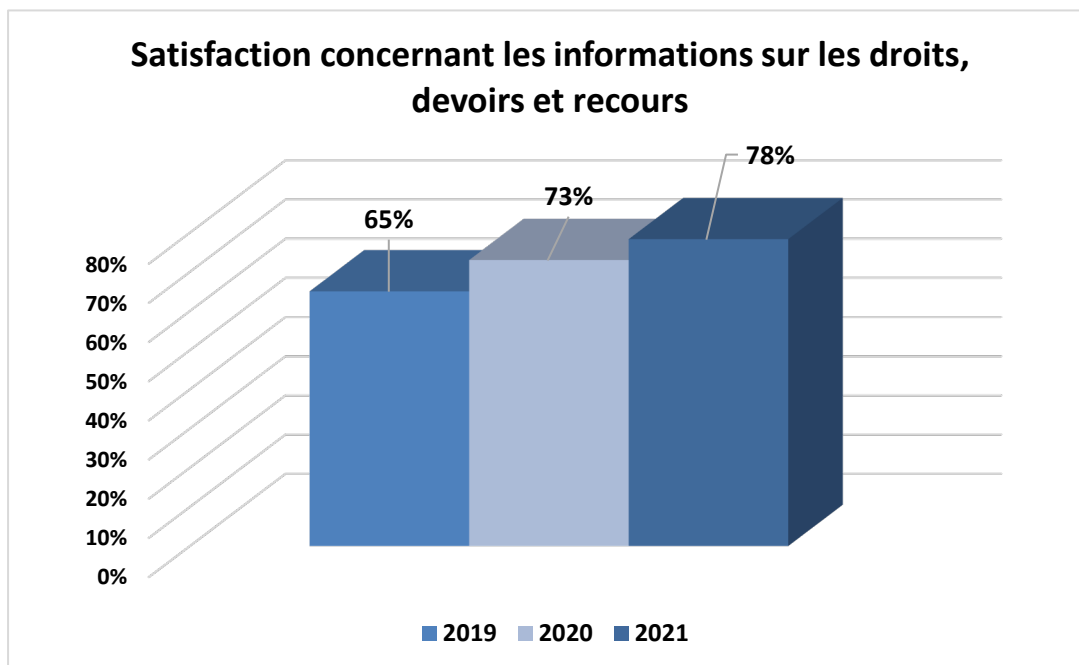
Le taux de remise du livret d'accueil est calculé pour les établissements sanitaires suivants : HDJ adultes, Foyer de Postcure, services de consultations, le CMPE Haxo et les thérapies familiales, ce qui représente 174/300.

En 2021 nous constatons une augmentation sur ce critère depuis 2020.



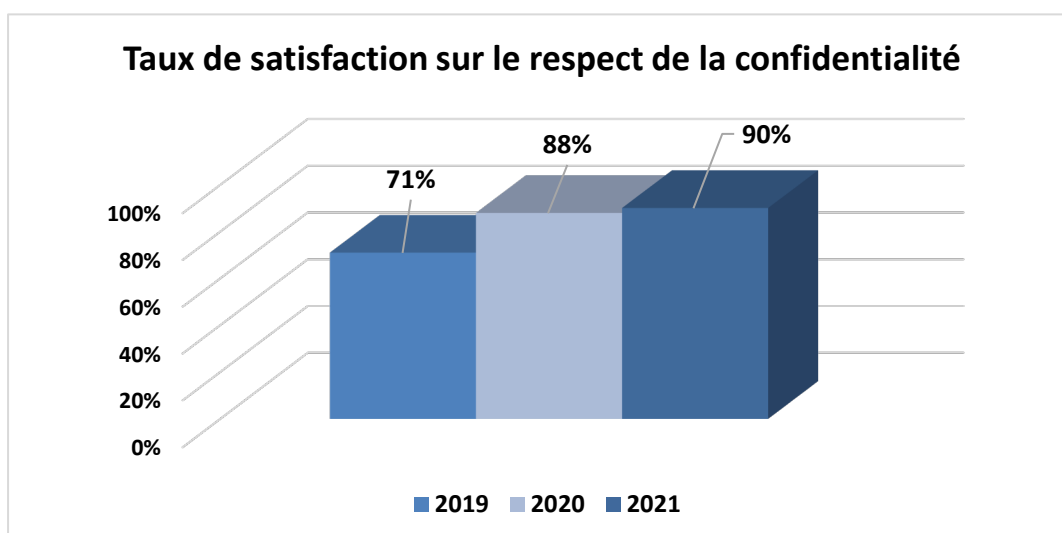
## ENQUÊTE DE SATISFACTION

BILAN 2021



Ce critère est calculé sur 235/300.

Nous constatons une amélioration de la satisfaction quant à la diffusion des informations sur les droits, devoirs et recours liés aux patients.



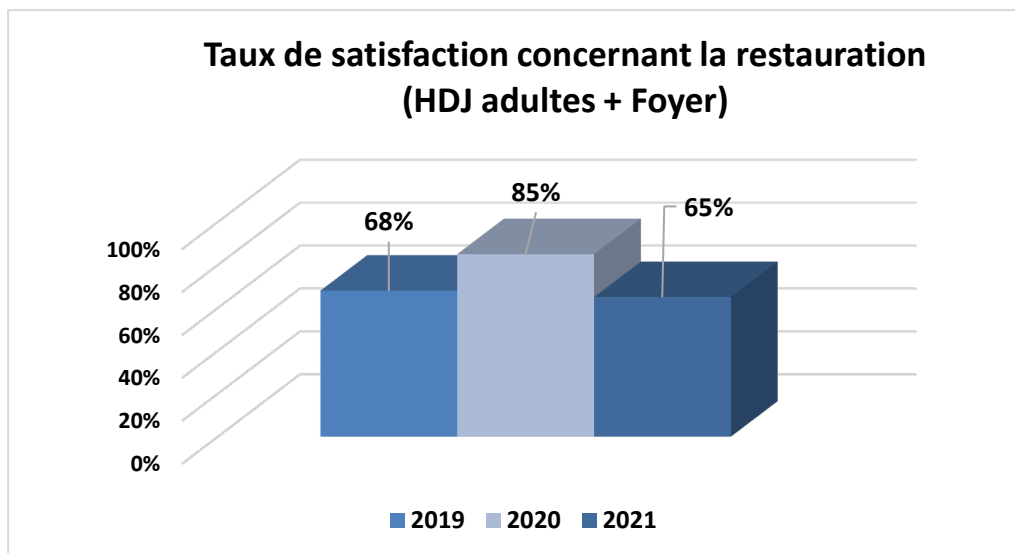
Cet indicateur est calculé à partir des taux de satisfaction de tous les établissements sanitaires sauf le CMP Haxo, ce qui représente 246/273.

On note une légère augmentation depuis 2020.



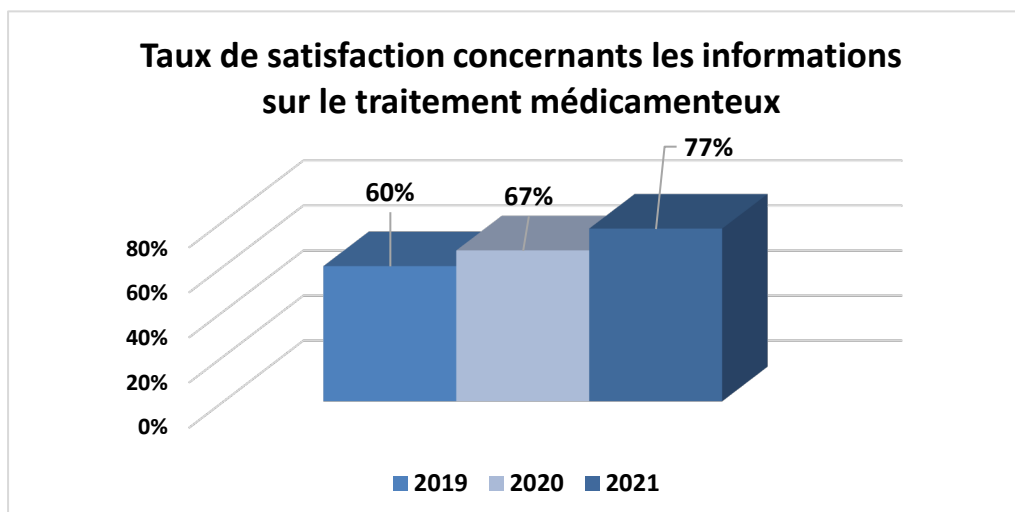
## ENQUÊTE DE SATISFACTION

BILAN 2021



Le taux de satisfaction est calculé sur 106/163.

Ce critère qui était en nette amélioration entre 2019 et 2020 a chuté cette année. Ce taux est calculé à partir des critères visant la qualité et la variété des repas proposés aux patients.



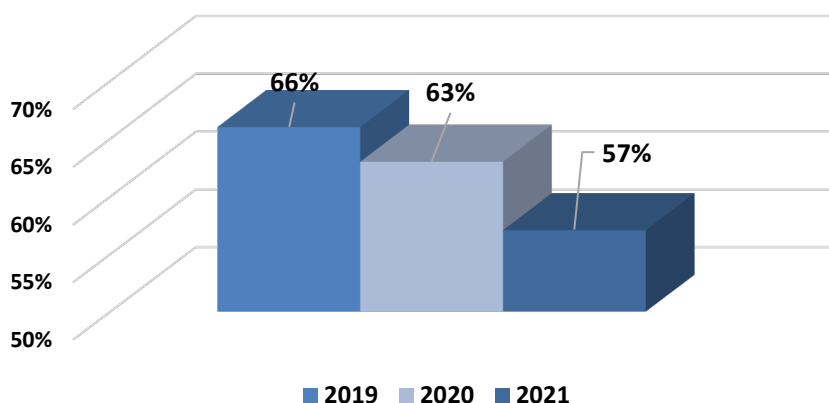
Le taux de satisfaction de l'information reçue sur le traitement médicamenteux est calculé pour les hôpitaux de jour adultes et le Foyer de Postcure, ce qui représente 125/163.

Il est de **77%** en 2021, nous notons une hausse de la satisfaction. 6% des répondants sont insatisfaits, soit 9 personnes. Les non-réponses représentent 13 %, soit 29 personnes.

# ENQUÊTE DE SATISFACTION

## BILAN 2021

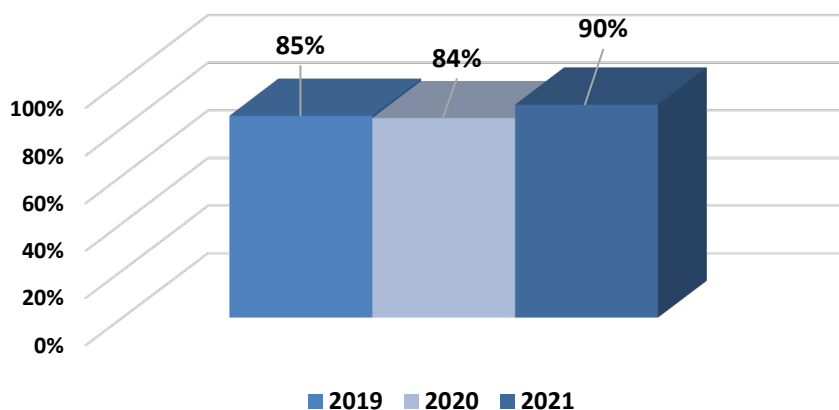
### Taux de satisfaction sur la prise en charge de la douleur somatique



Le taux de patients satisfaits sur la prise en compte de la douleur physique est calculé pour les hôpitaux de jour adultes, le Foyer de Postcure et les services de consultations ce qui représente 121/212.

Le taux de satisfaction est de **57%** en 2021.  
 On compte 16% de non répondants soit 22 personnes, 22 % ont répondu « ne sais pas » soit 14 personnes et 6,5% soit 12 personnes se disent insatisfaites.

### Taux de satisfaction concernant la prise en charge proposée



Ce taux de satisfaction est calculé sur 269/300.

Le taux de satisfaction concernant la prise en charge est en augmentation.



## ENQUÊTE DE SATISFACTION

BILAN 2021

### RÉSULTATS DES ÉTABLISSEMENTS MÉDICO-SOCIAUX

Les établissements médico-sociaux regroupent les SAVS, l'ESAT, le SAIPPH, le CAJM, le PCPE, le FAM, l'URAT et les IME.

Le taux de retour global est de **59%** pour les établissements médico-sociaux (521 questionnaires distribués et 306 questionnaires renseignés).

#### Établissements médico-sociaux adultes

Nous avons distribué 470 questionnaires papiers, et nous avons eu 288 questionnaires retournés (web et papier inclus), ce qui nous donne un **taux de retour de 61%**.

#### Établissements médico-sociaux enfants

Un total de 51 questionnaires papiers a été distribué, pour un retour de 18 questionnaires (web et papier inclus), ce qui nous donne un **taux de retour de 35%**.

#### Suivi des indicateurs pour les établissements médico-sociaux

Ce suivi est réalisé sur 6 indicateurs qui permettent de dégager des axes d'amélioration pour les établissements.

Nous avons donc un suivi annuel sur les thèmes suivants :

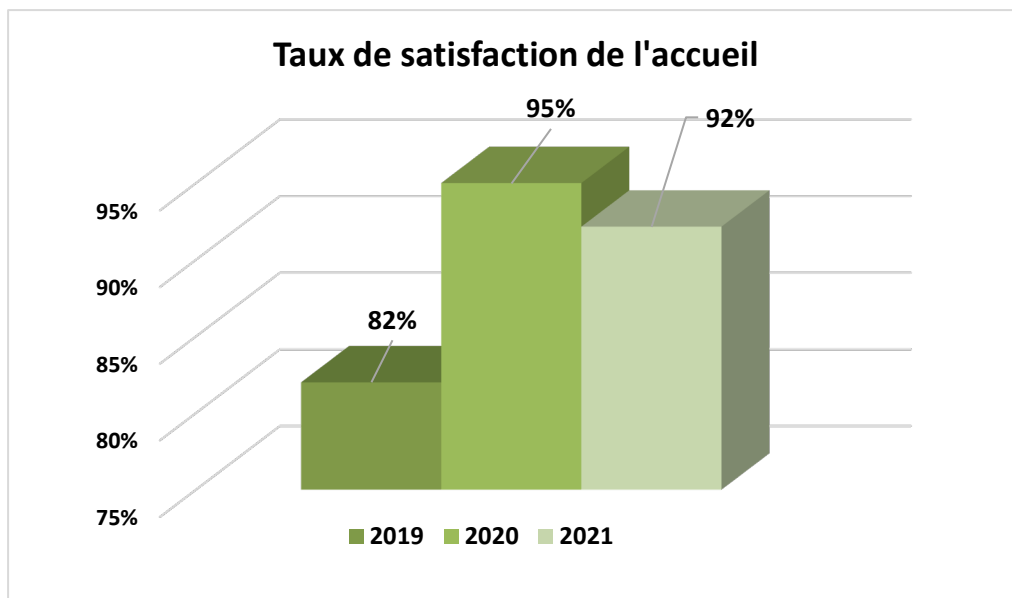
- Satisfaction de l'accueil ;
- Remise du livret d'accueil ;
- Informations, droits et recours ;
- Respect de la confidentialité ;
- Satisfaction sur les espaces d'expression ;
- Accompagnement global.





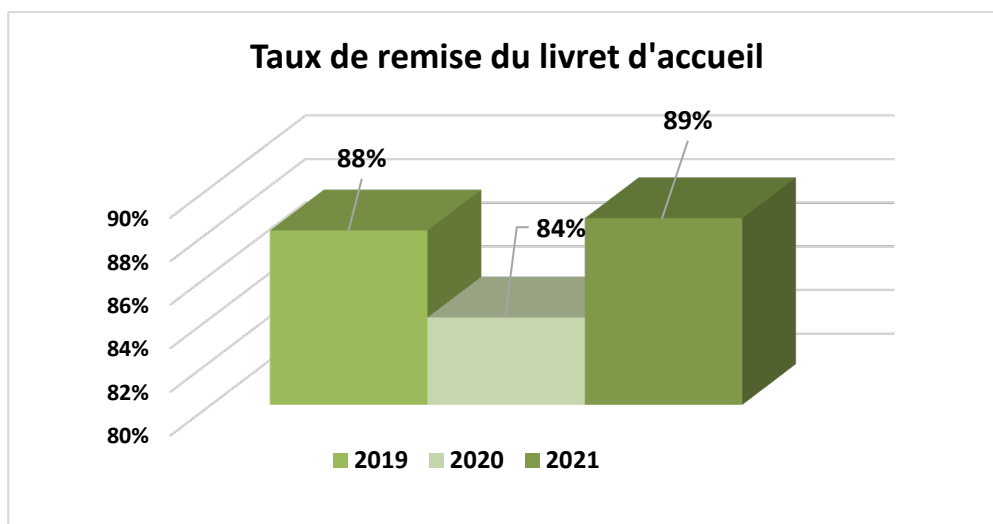
## ENQUÊTE DE SATISFACTION

### BILAN 2021



Le critère est calculé sur 282/307.

En 2021 nous pouvons noter une légère diminution de la satisfaction sur l'accueil fait aux usagers.



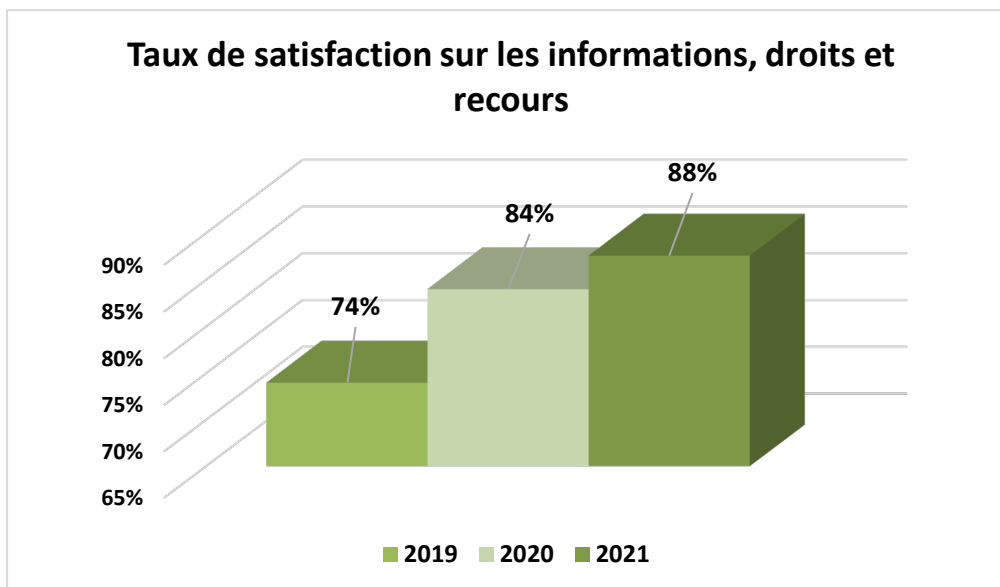
Le critère est calculé sur 253/297, car cet item n'est pas présent dans l'enquête du FAM, de l'URAT et de l'IME Stains.

Ce taux de remise reste plutôt stable en ayant tout de même une augmentation entre 2020 et 2021.



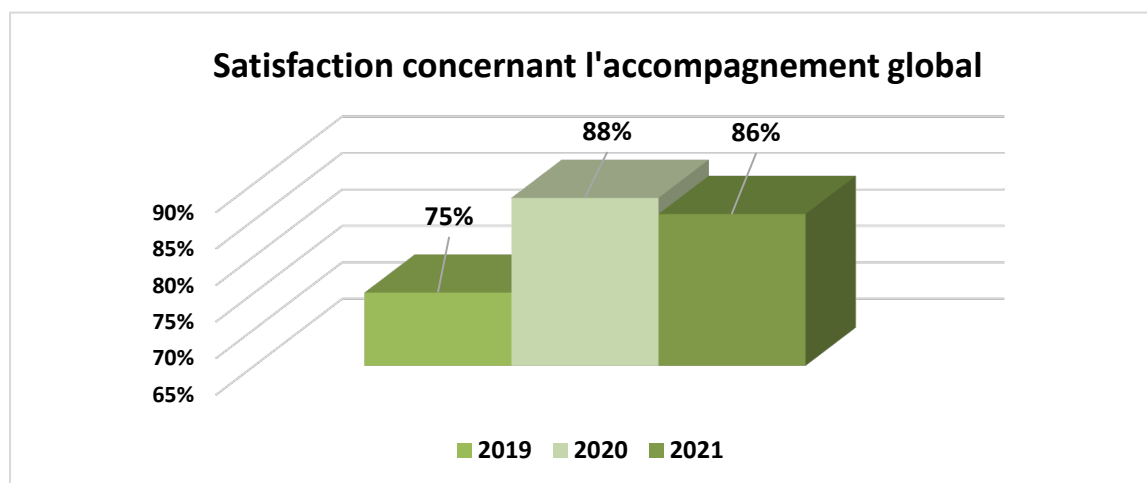
## ENQUÊTE DE SATISFACTION

BILAN 2021



Ce critère est calculé sur 268/307.

Depuis 2019 les établissements médico-sociaux ne cessent de s'améliorer en diffusant davantage d'informations auprès des usagers sur leurs droits et recours, mais aussi sur les différentes informations liées à l'établissement de manière plus générale. Nous pouvons noter une augmentation importante entre 2019 et 2021.



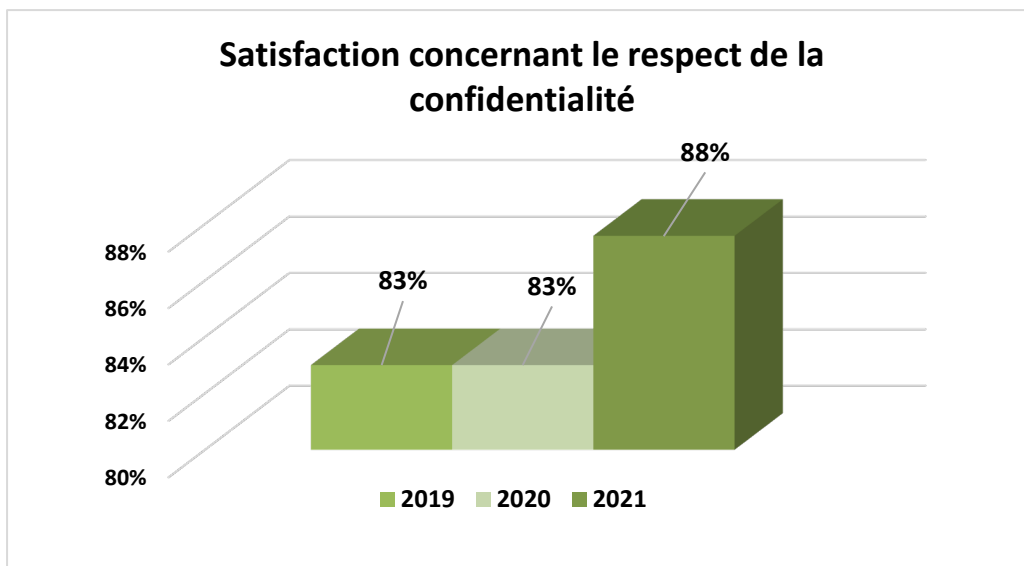
Le taux de satisfaction est calculé sur 263/307.

Le taux de satisfaction concernant l'accompagnement global a légèrement diminué depuis l'an passé, mais les résultats restent stables.



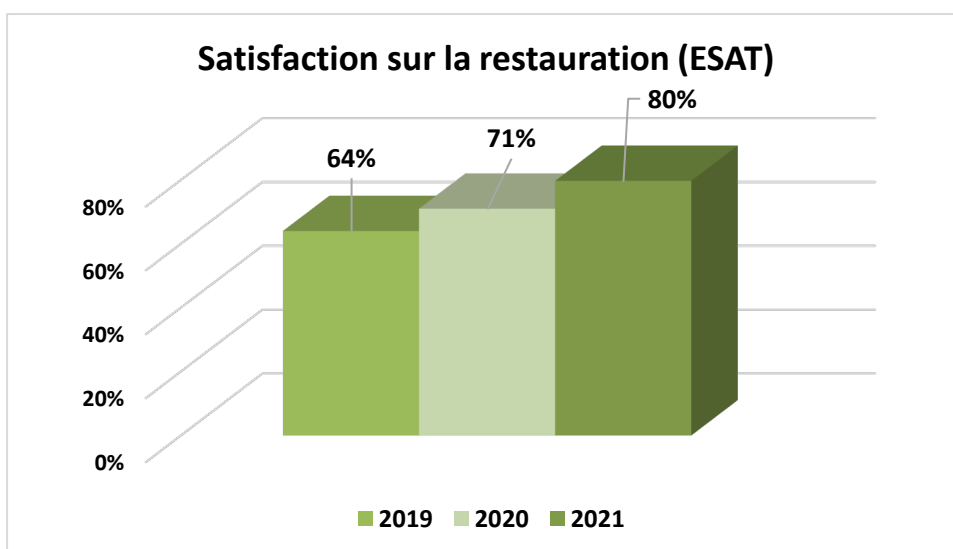
## ENQUÊTE DE SATISFACTION

BILAN 2021



Le taux de satisfaction est calculé sur 271/307.

Ce critère reste stable depuis 3 ans avec une augmentation cette année.



Le taux de satisfaction est calculé sur 110/138.

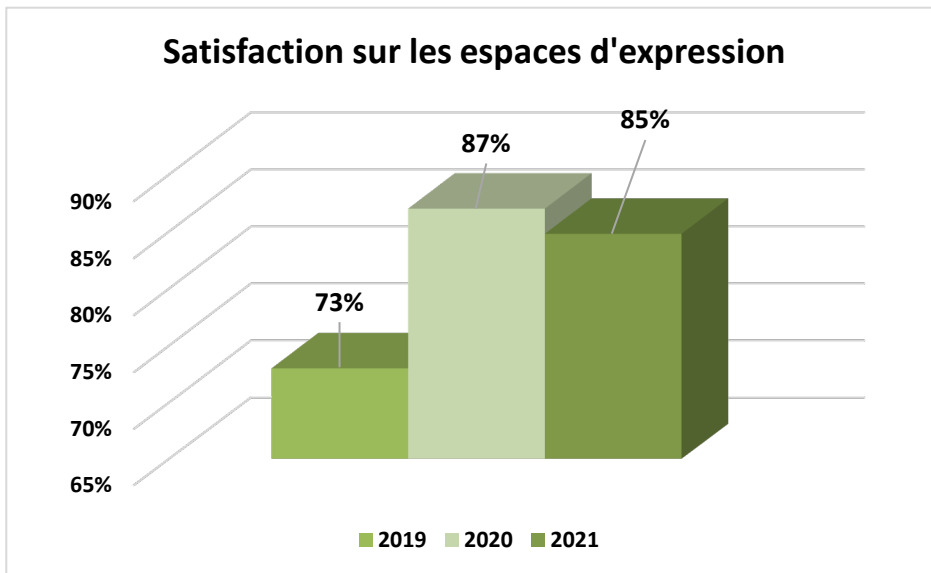
Le taux de satisfaction ne cesse d'augmenter depuis 2019. Nous notons une augmentation depuis l'an passé.

Les non répondants représentent 4% et les « insatisfaits » 34%.



# ENQUÊTE DE SATISFACTION

## BILAN 2021



Le taux de satisfaction est calculé sur 223/263.

Cet indicateur a été calculé pour les établissements suivants : SAVS, ESAT, SAIPPH.

Le critère a subi une légère diminution cette année mais les résultats restent très satisfaisants.



## ENQUÊTE DE SATISFACTION

BILAN 2021

### RÉSULTATS DU PÔLE LOGEMENT

L'enquête de satisfaction du pôle logement regroupait les logements associatifs et les résidences accueil de la Fondation. Un problème dans l'édition des enquêtes de satisfaction sur les logements associatifs a été détecté trop tardivement, ce qui a empêché les retours. Les résultats du pôle logement ne porteront cette année que sur les résidences accueil.

#### Résidences accueil

Le taux de retour pour les résidences est de **29%** contre 33% en 2020. 75 questionnaires ont été distribués et 22 ont été renseignés et retournés au service qualité.

**82%** (18/22) des répondants pensent que leur qualité de vie s'est améliorée ou en partie améliorée depuis leur arrivée dans la résidence.

**73%** (16/22) des répondants sont satisfaits de l'accompagnement réalisé au sein de la résidence.

**50%** (11/22) des répondants ont attribué une note de 8 et plus à l'établissement.

**41%** (9/22) des répondants ont attribué une note entre 5 et 7 à l'établissement.

Ces chiffres sont intéressants et rassurants : ils montrent toute la pertinence d'un accompagnement sanitaire – médico-social qui procure pour les patients « chroniques » une qualité de vie très acceptable.



## ENQUÊTE DE SATISFACTION

BILAN 2021

### **CONCLUSION**

---

Globalement, les résultats montrent une satisfaction des patients/usagers/travailleurs/familles/résidents accueillis dans la Fondation. Notons particulièrement les très bons chiffres sur la qualité/satisfaction de la prise en charge et accompagnement globale (90% et 86%).

Cependant nous constatons une baisse de la satisfaction sur certains items. Il s'agit de comprendre cette baisse et d'y remédier sur 2022.

Les résultats de l'enquête sont analysés et affichés dans les services, présentés et discutés avec les patients et usagers. Ils sont transmis au Conseil d'Administration, à la CME et à la CDU.

Des enquêtes ciblées peuvent être réalisées afin d'approfondir ou d'éclaircir certains sujets.

Les résultats sont pris en compte dans le plan d'amélioration de la qualité.