



RESULTATS DES QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION PARENTS OCTOBRE 2010



Réseau PEDIATRIQUE du SUD et OUEST FRANCILIEN

- **Le 16 novembre 2010 : envoi de 667 questionnaires**
 - Questionnaire nominatif facultatif
 - Enfants nés entre l'été 2005 et l'été 2007
- **Fin décembre 2010 : retour de 106 questionnaires renseignés et 117 pour mauvaises adresses**

**Soit un taux de réponse de 19 %
contre 27,5 % lors de l'enquête de 2008**

Réseau PEDIATRIQUE du SUD et OUEST FRANCILIEN

Les Points Forts



■ **Les données générales :**

- *Bonne connaissance du médecin pilote par les parents*
- *Bonne représentativité de l'échantillon en termes de :*
 - ❖ *diversité des années de naissance*
 - ❖ *motif de suivi*
 - ❖ *représentativité des hôpitaux de sortie*
 - ❖ *proportions globales des médecins pilotes libéraux et hospitaliers*

■ **Les informations reçues :**

- *La satisfaction sur l'information délivrée dans le cadre du suivi est élevée, et en hausse par rapport à 2008 (87% en 2010 et 56% en 2008)*
- *Diversification des sources d'informations des parents, meilleure connaissance de la plaquette, développement du rôle du site WEB*

Réseau PEDIATRIQUE du SUD et OUEST FRANCILIEN

Les Points Forts



■ **La coordination des intervenants :**

- *Satisfaction élevée, en progression par rapport aux enquêtes précédentes (70% en 2010 et 54% en 2008)*
- *Au-delà de la coordination entre médecins, des échanges sont mis en œuvre entre les intervenants*

■ **Le suivi de l'enfant dans le réseau:**

- *Sur l'organisation des consultations et la qualité du suivi, la satisfaction reste élevée, globalement stable par rapport aux dernières enquêtes (94%)*
- *La satisfaction globale relative aux services apportés par le réseau est élevée, supérieure à celle exprimée lors des enquêtes précédentes (86,4% en 2010, 82% en 2008 et 80,40% en 2006)*

Réseau PEDIATRIQUE du SUD et OUEST FRANCILIEN

Les Points Forts



■ **Le site WEB du réseau :**

- *Les parents sont intéressés par l'accès au dossier de leur enfant proposé ces dernières années*

■ **Le réseau et leur expérience de parents :**

- *Les parents reconnaissent l'impact positif du réseau sur leur vécu de la situation de leur enfant, et sur leur vie de famille*
- *Le taux de scolarisation des enfants suivis est très élevé (98,1%)*
- *La scolarisation des enfants a rarement réclamé des aménagements*

Réseau PEDIATRIQUE du SUD et OUEST FRANCILIEN

Les Points à Optimiser



■ **Données générales :**

- *Taux de retour inférieur aux années précédentes*
 - ▶ *Y-a-t-il une prise de distance entre les familles suivies et le réseau à mi chemin du parcours de l'enfant ? Travailler sur la préservation de ce lien notamment les contacts entre les familles et l'équipe de coordination du réseau ainsi que les contacts entre les familles elles-mêmes, si elles le souhaitent.*
- *Persistance de la méconnaissance de l'équipe de coordination par les parents, manque de contacts*
 - ▶ *Avec l'arrivée de la puéricultrice au sein du réseau et de son rôle au niveau du travail de relances des visites non faites, les parents auront plus de contacts directs avec la cellule de coordination*
- *Sous-utilisations de la réunion parents, récemment instaurée, en partie par méconnaissance de ce service*
 - ▶ *La régularité de ces réunions va permettre une meilleure utilisation de toutes les informations recueillies*

Réseau PEDIATRIQUE du SUD et OUEST FRANCILIEN

Les Points à Optimiser



■ **Les informations reçues :**

- *Les informations délivrées aux parents à l'entrée dans le réseau doivent préciser clairement les objectifs du réseau*

- ▶ *Il faut absolument donner les informations détaillées sur le Réseau à un autre moment que pendant l'hospitalisation mais plutôt à la visite de 3-4 mois d'âge corrigé*

■ **Les relations entre les parents adhérents au réseau**

- ▶ *Proposer des rencontres collectives pour offrir des temps de convivialité*

■ **Les relations entre les parents et le réseau**

- ▶ *Proposer des contacts individuels, à l'occasion de moments clés de la prise en charge et du développement de l'enfant (sortie de l'hôpital, entrée dans le système scolaire...)*

- ▶ *Davantage positionner le réseau sur l'âge-charnière de l'entrée à l'école. Réfléchir aux services qui pourraient être proposés dans ce cadre*

Réseau PEDIATRIQUE du SUD et OUEST FRANCILIEN

Les Points à Optimiser



■ Le site WEB :

- *Le site WEB est encore méconnu par une forte minorité de parents (44%)*
 - ▶ *Il faut absolument actualiser et enrichir régulièrement les rubriques de la partie parents du site WEB*
 - ▶ *Réfléchir à la mise en place d'un espace de convivialité entre parents sur le site*