



alhpi

accompagner le handicap
psychique en isère



Enquête de Satisfaction SAMSAH-SRA

2021

Sens de la démarche

Pourquoi réaliser une enquête de satisfaction ?

Les enquêtes de satisfaction auprès des usagers et des résidents de nos établissements et services font partie de la démarche visant à une « *amélioration continue de la qualité* ».

En complétant d'autres dispositifs existants (évaluation interne et externe, élaboration des projets d'établissement ou de service, groupes de réflexion...), les enquêtes de satisfaction sont un moyen d'obtenir directement l'opinion des personnes que l'on accompagne sur la qualité de nos interventions.

Comme les conseils de la vie sociale (CVS) ou les groupes d'expression, l'avantage des enquêtes de satisfaction est de récolter directement l'avis des personnes concernées.

Méthodologie

Elaboration du questionnaire

Le questionnaire de l'enquête a été conçu par un groupe de 6 professionnels d'accompagnement représentant les deux services, le SAMSAH *Le Serdac* et le Service Rétablissement ainsi que les trois sites d'intervention que sont Bourgoin-Jallieu, Sassenage et Voiron.

La démarche a été pilotée par le directeur adjoint technique (animation, formalisation, traitement des données, analyse des résultats).

Le formulaire du questionnaire comporte 22 questions, principalement à choix multiples, réparties autour de 7 grandes thématiques :

1. La crise sanitaire
2. L'accompagnement individuel
3. L'accompagnement collectif
4. La communication avec le service
5. Les outils d'accompagnement
6. L'entourage et le partenariat
7. La satisfaction globale

Méthodologie

Traitement des données

Les questionnaires ont été analysés dans le respect de l'anonymat.

L'ensemble des données collectées dans les questionnaires a été saisies dans un classeur Excel qui a permis de générer des éléments statistiques.

L'utilisation du logiciel Excel a permis de produire, à partir de tableaux croisés dynamiques, des résultats :

- Consolidées (Tous services et tous sites confondus) ;
- Par service (pour distinguer le SAMSAH *Le Serdac* et le *Service Rétablissement*) ;
- Par site (pour distinguer les sites de Bourgoin-Jallieu, de Sassenage et de Voiron).

Les différentes statistiques ont ensuite été présentées sous formes de diagrammes (Camemberts, histogrammes) dans ce présent document PowerPoint pour en faciliter la lecture.

Méthodologie

Analyse des résultats

Analyse quantitative

Population cible 224 personnes

- Personnes accompagnées par le SAMSAH *Le Serdac* en 2020 = 180
- Personnes accompagnées par le Service Rétablissement = 44

Echantillon

Sur l'ensemble des sites, nous avons récolté 72 retours de questionnaires.

Taux de retour

Nous atteignons donc un taux de retour de 32%. (< 30% : faible ; 30 -60% : satisfaisant ; > 60% très satisfaisant)

Analyse qualitative (Séance du lundi 3 mai à Voiron)

Méthodologie

Transmission des résultats

Phase 1

Présentation et échanges sur les résultats à l'équipe projet le 3 mai 2021

Phase 2

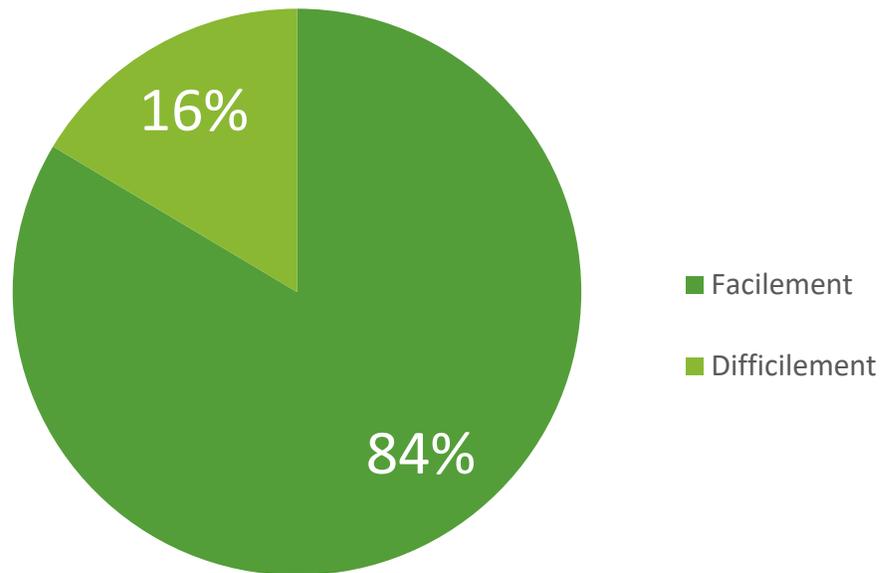
Restitution aux :

- Personnes accompagnées :
 - Communication par courrier
 - Mise à disposition sur le nouveau site Internet (pendant la formation du 21 mai 2021)
 - Mise à disposition à l'accueil de chaque site physique (Sassenage, Bourgoin-Jallieu et Voiron)
 - Restitution pendant une VAD pour les personnes ne se rendant pas aux services ou n'ayant pas accès à Internet
 - Accompagnement à la lecture et à la compréhension adapté aux besoins et à la demande
- Equipes professionnelles :
 - Communication (et non présentation) en réunion d'équipe
 - Mise à disposition sur le serveur de données de l'association
 - Mise à disposition sur le site Internet
 - Appui des membres de l'équipe projet en cas de besoin

Enquête de satisfaction SAMSAH-SRA

Résultats par thématiques

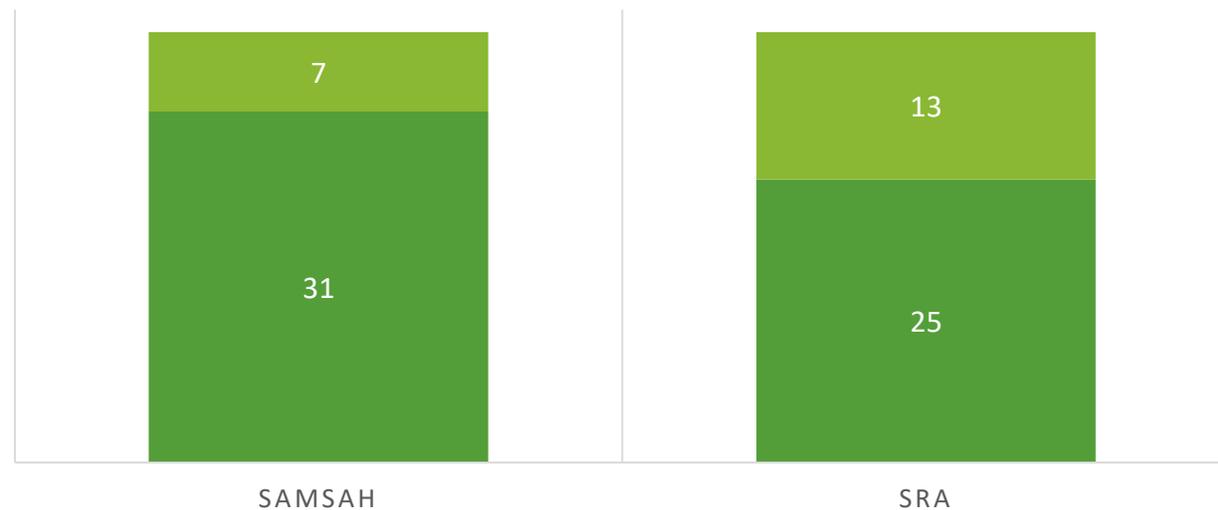
1. La crise sanitaire
2. L'accompagnement individuel
3. L'accompagnement collectif
4. La communication avec le service
5. Les outils d'accompagnement
6. L'entourage et le partenariat
7. La satisfaction globale



**J'ai répondu
à ce questionnaire ?**
(Aisance)

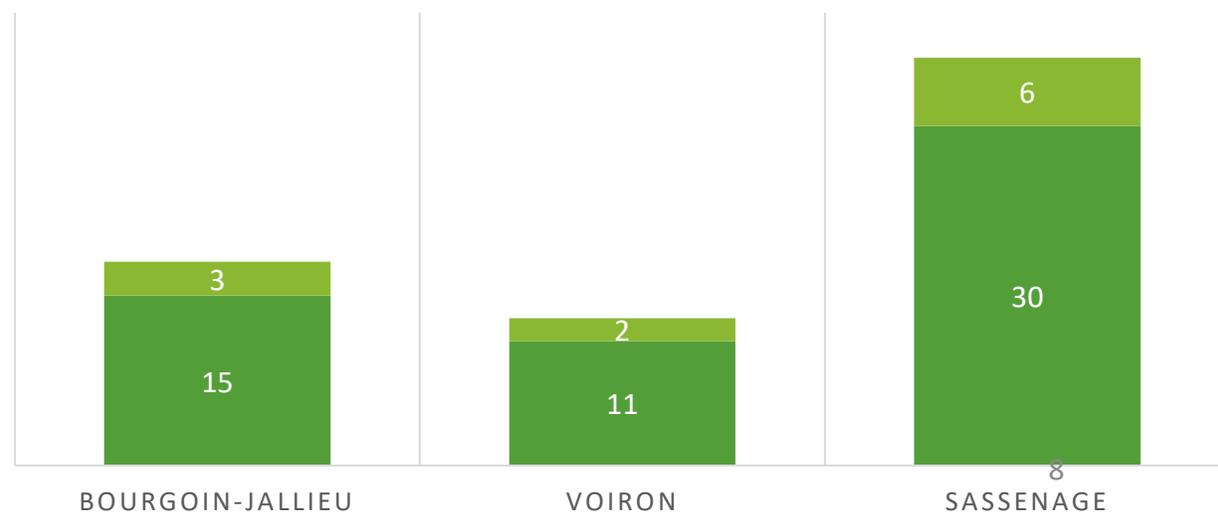
PAR SERVICE

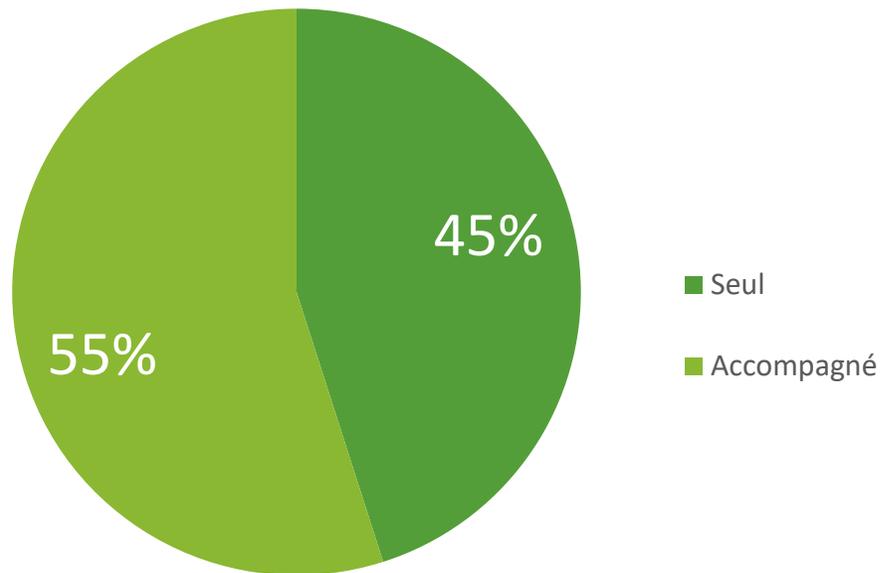
■ Facilement ■ Difficilement



PAR SITE

■ Facilement ■ Difficilement

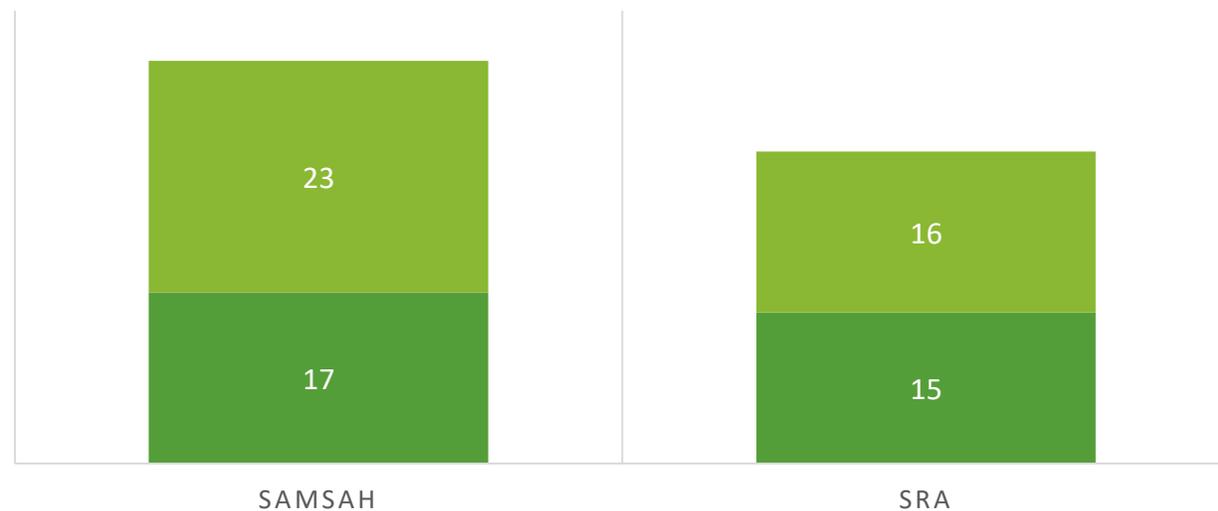




**J'ai répondu
à ce questionnaire ?**
(Aide)

PAR SERVICE

■ Seul ■ Accompagné



PAR SITE

■ Seul ■ Accompagné



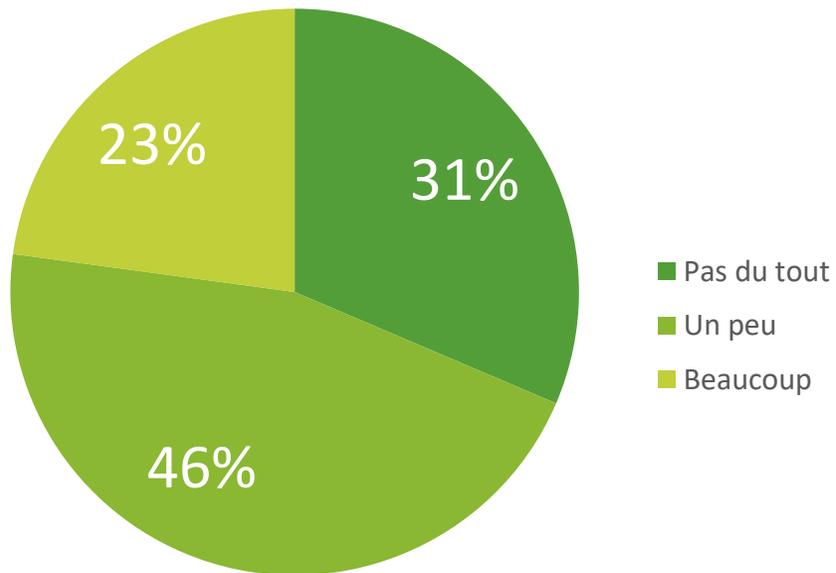
1. [La crise sanitaire](#)
2. [L'accompagnement individuel](#)
3. [L'accompagnement collectif](#)
4. [La communication avec le service](#)
5. [Les outils d'accompagnement](#)
6. [L'entourage et le partenariat](#)
7. [La satisfaction globale](#)

01.

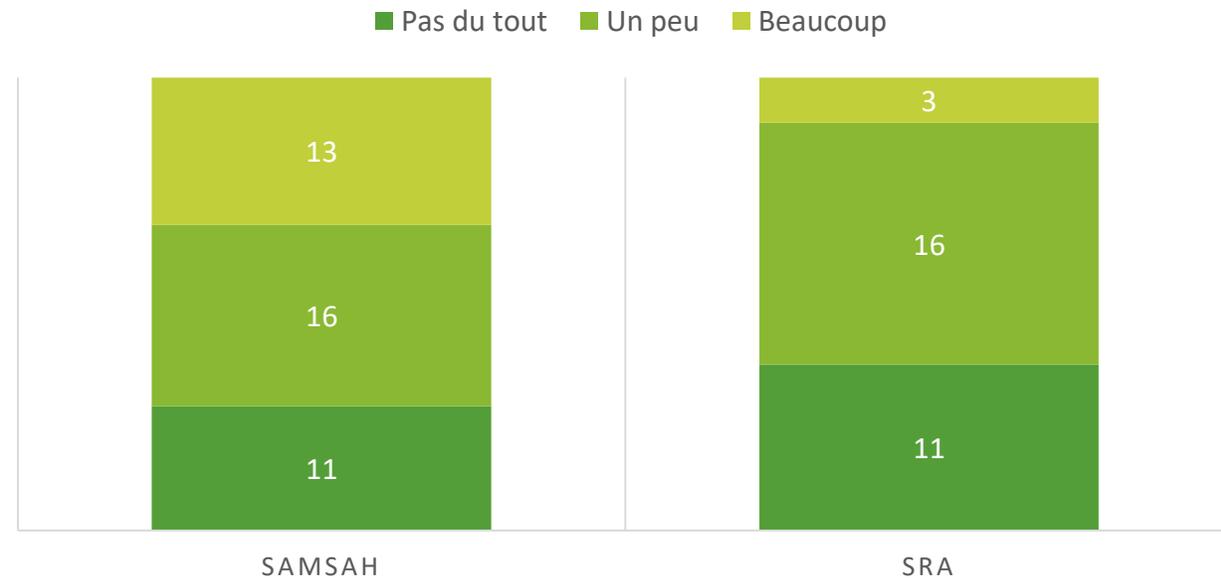
Comment je vis avec la crise sanitaire ?

Stress, isolement, soutien, adaptation

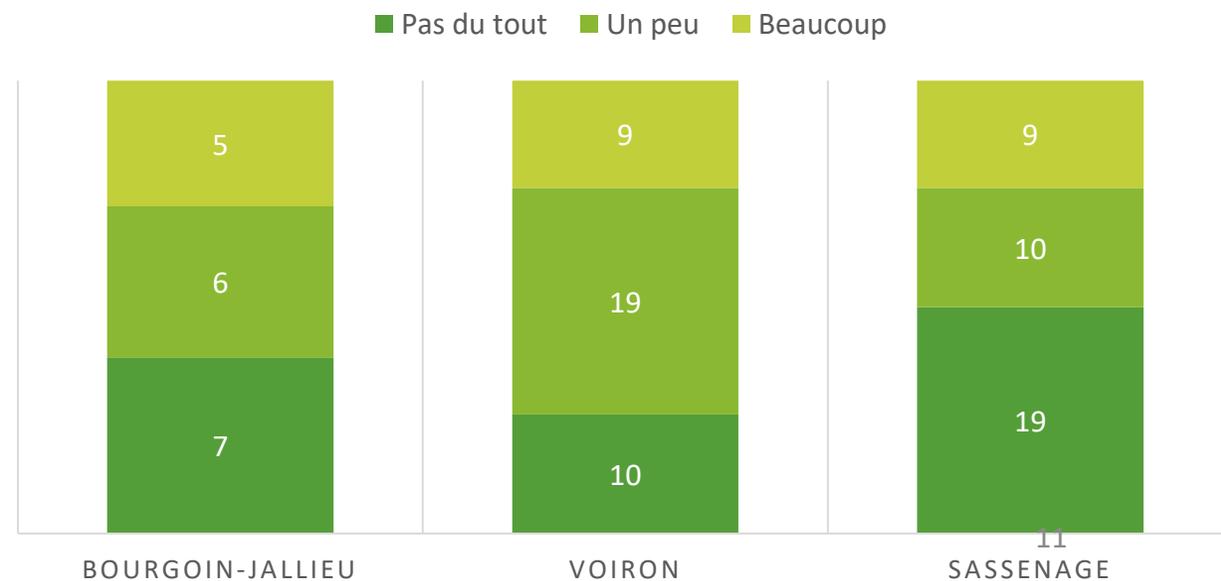
**Mon stress et mon anxiété
sont plus forts depuis le début
de la crise ?**



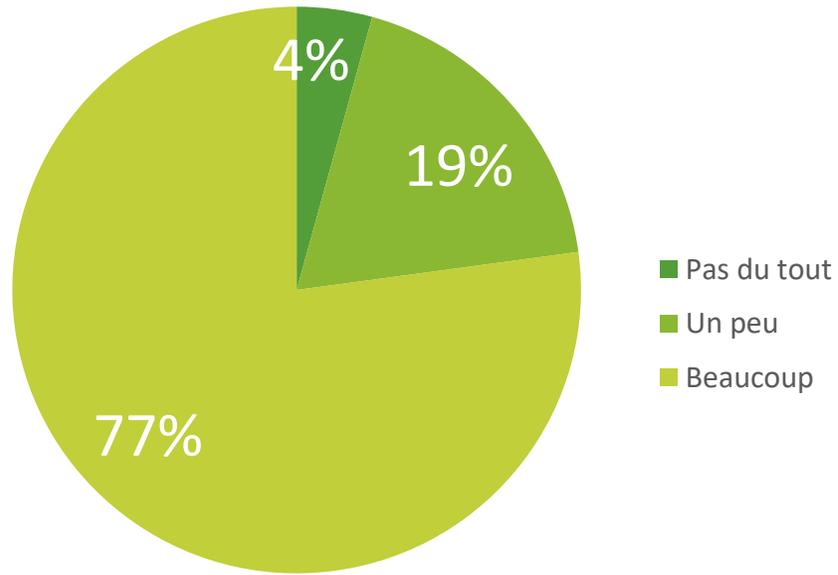
PAR SERVICE



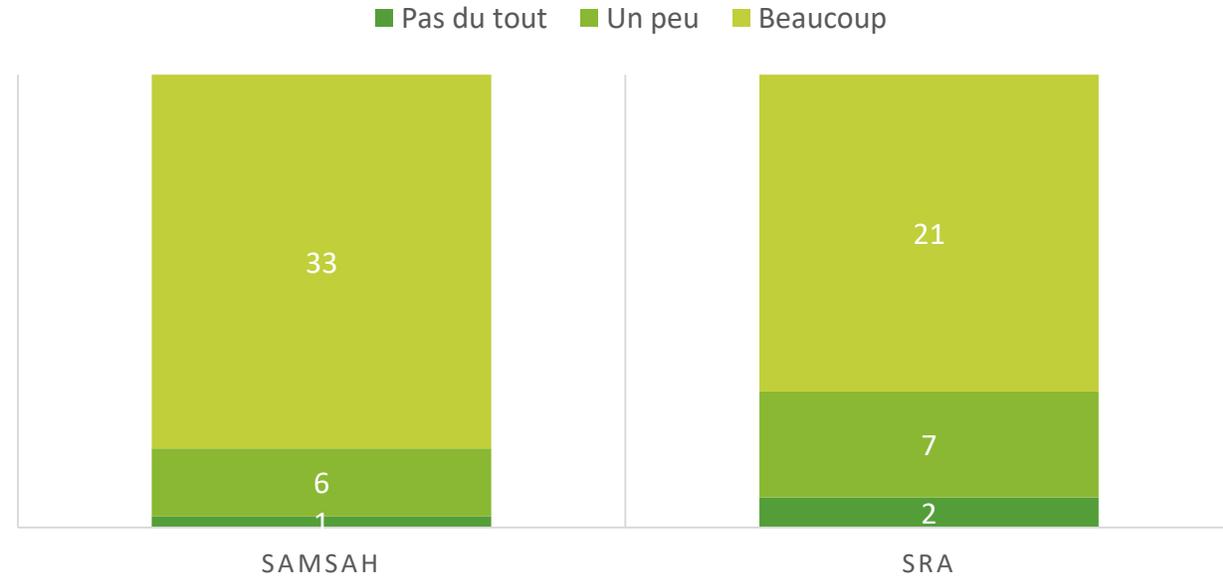
PAR SITE



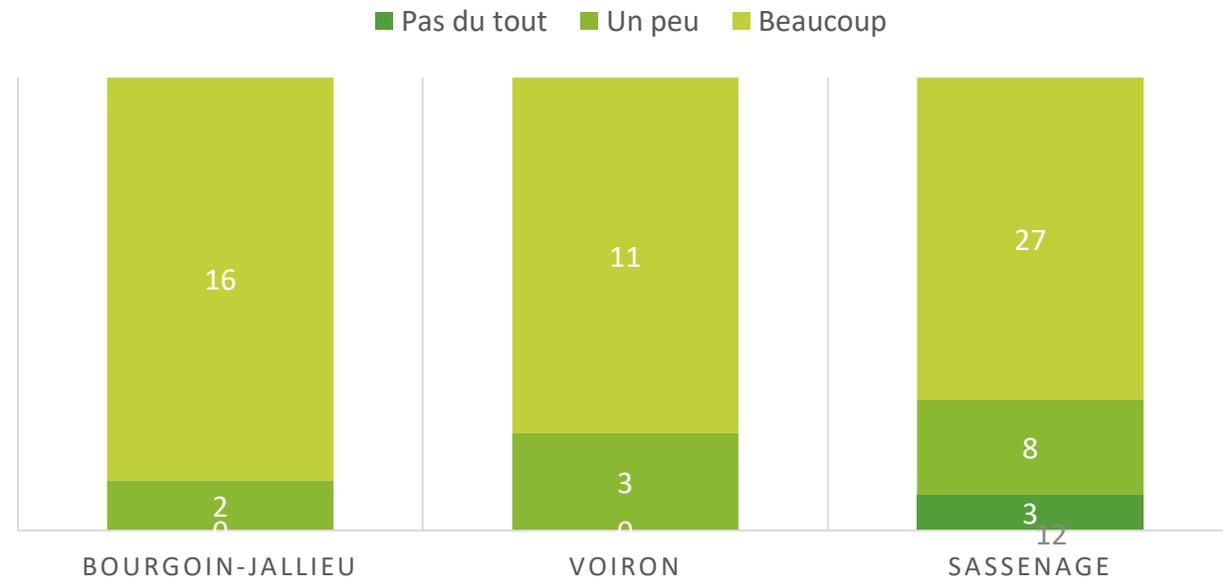
Pendant les périodes de confinement, je me sens plus isolé(e) ?

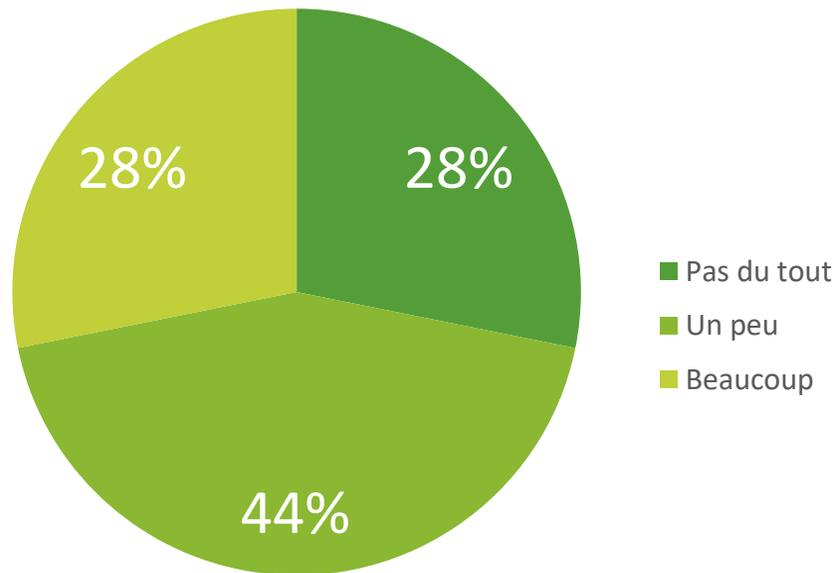


PAR SERVICE

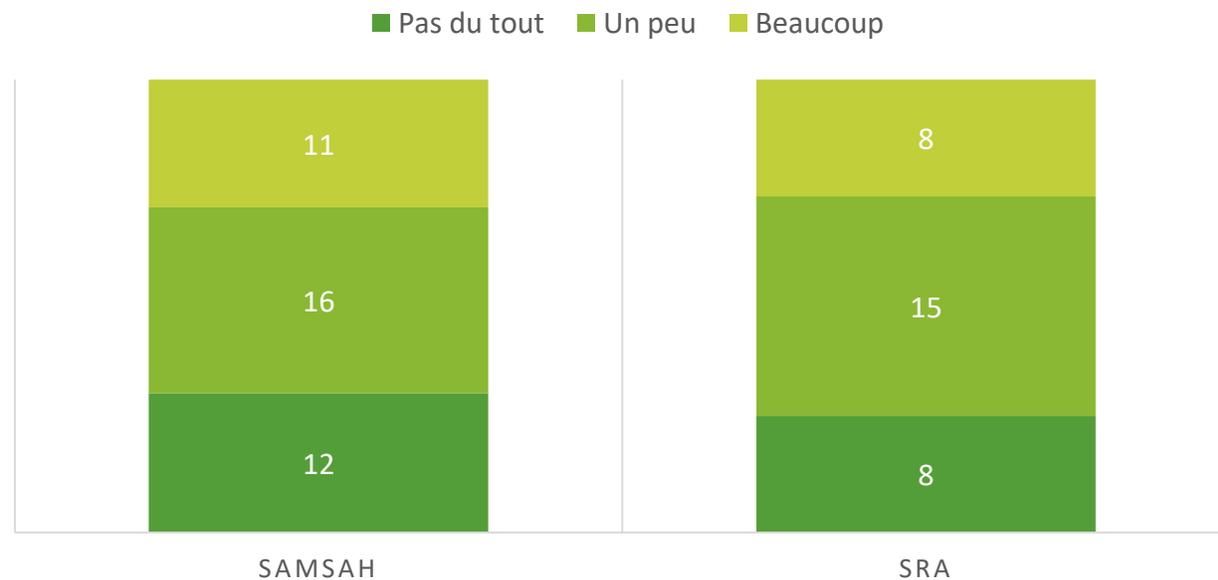


PAR SITE

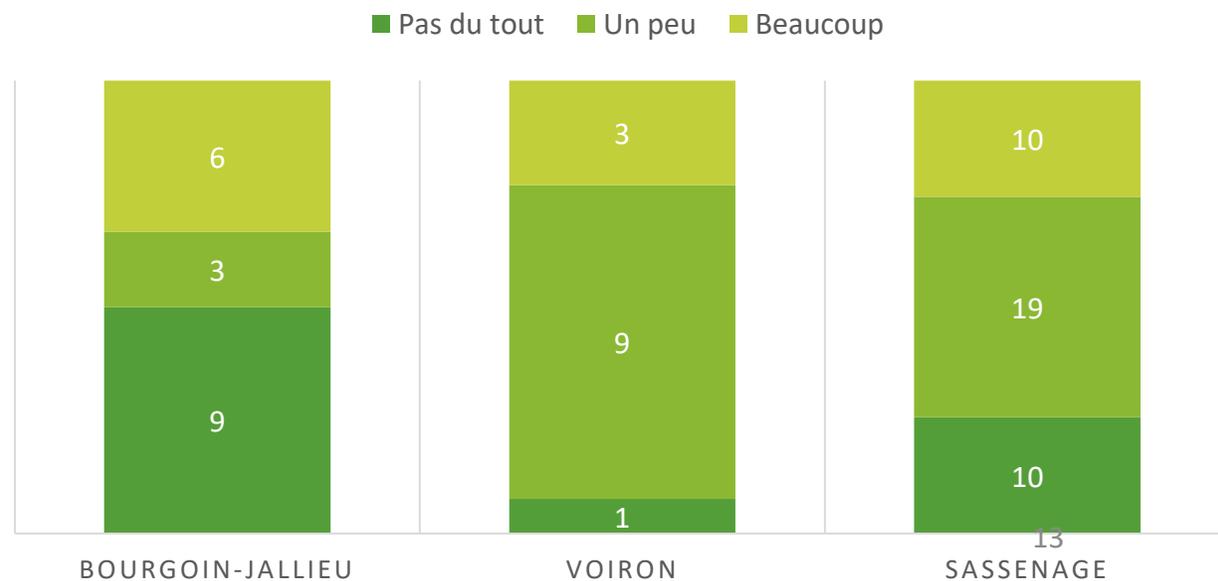




PAR SERVICE

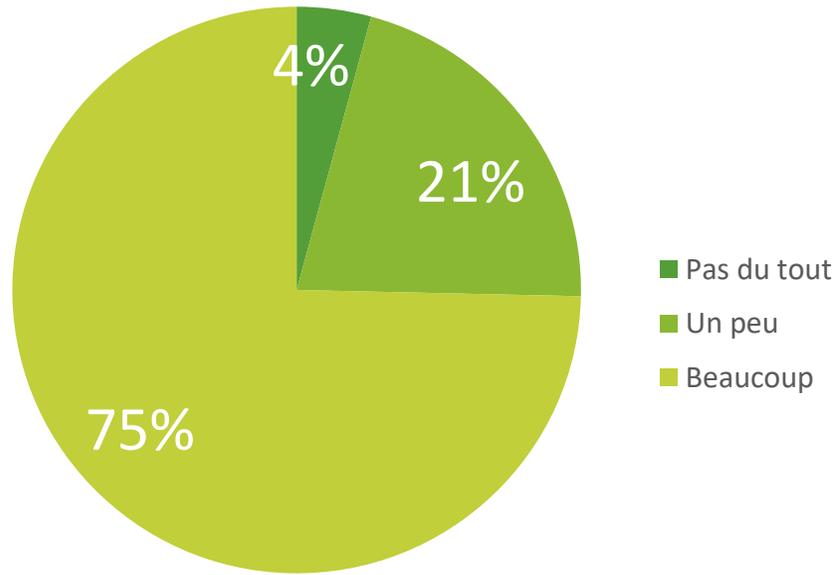


PAR SITE

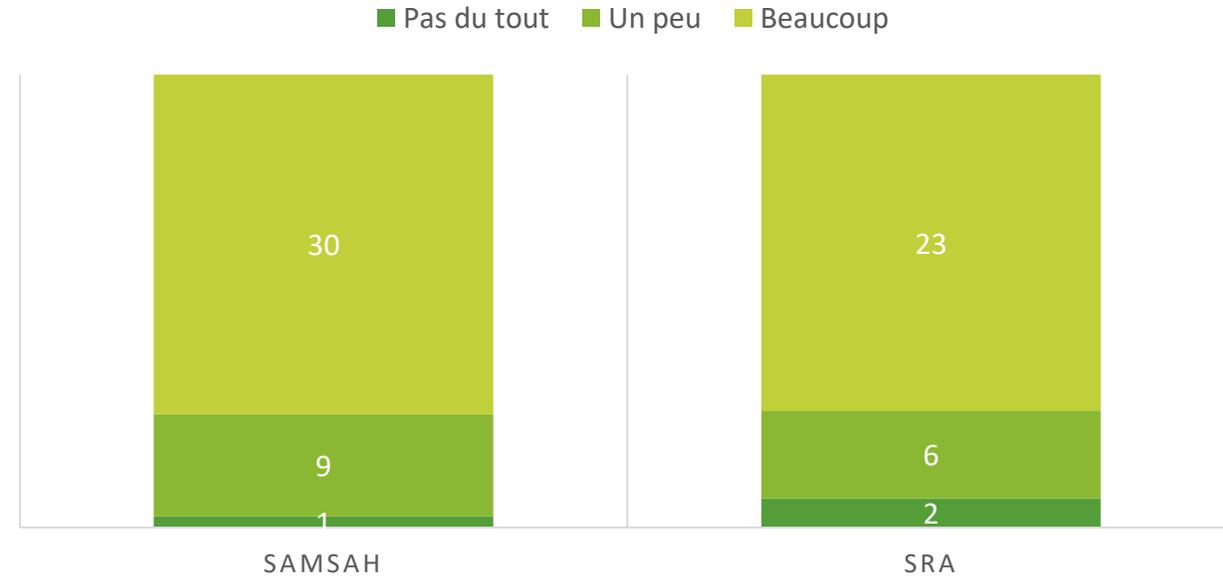


Je peux compter sur le SAMSAH ou le SRA pour m'aider pendant cette période difficile ?

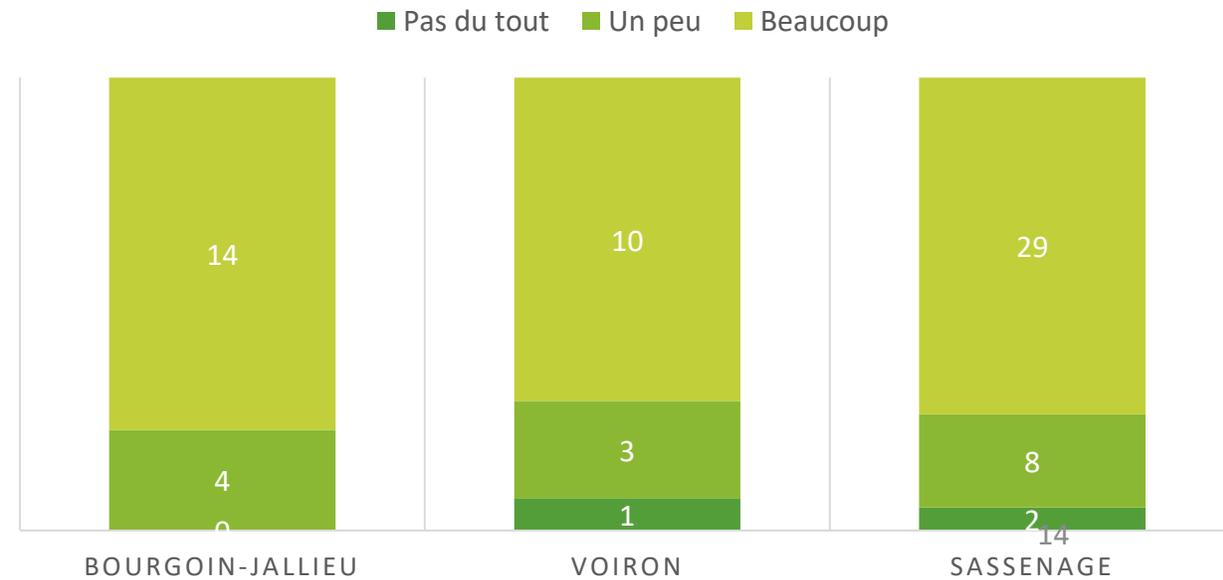
L'accompagnement du SAMSAH ou du SRA s'est adapté à mes besoins pendant cette période ?



PAR SERVICE



PAR SITE

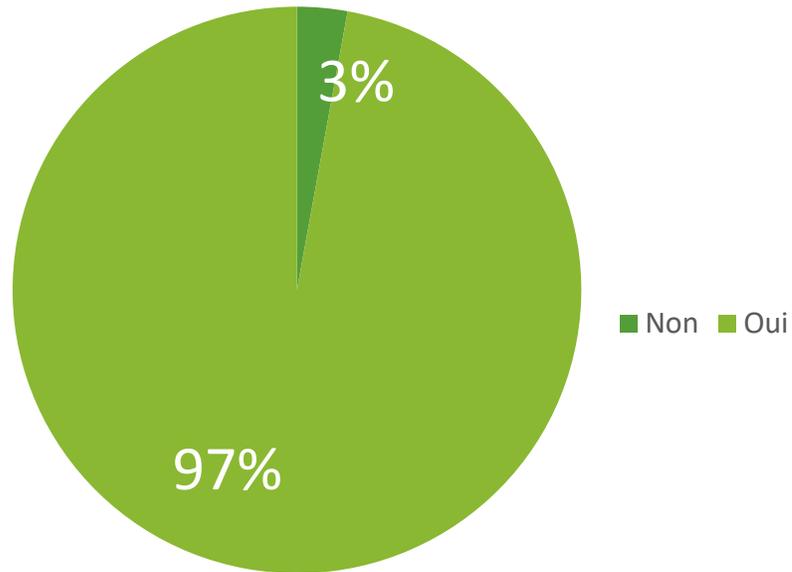


1. [La crise sanitaire](#)
2. [L'accompagnement individuel](#)
3. [L'accompagnement collectif](#)
4. [La communication avec le service](#)
5. [Les outils d'accompagnement](#)
6. [L'entourage et le partenariat](#)
7. [La satisfaction globale](#)

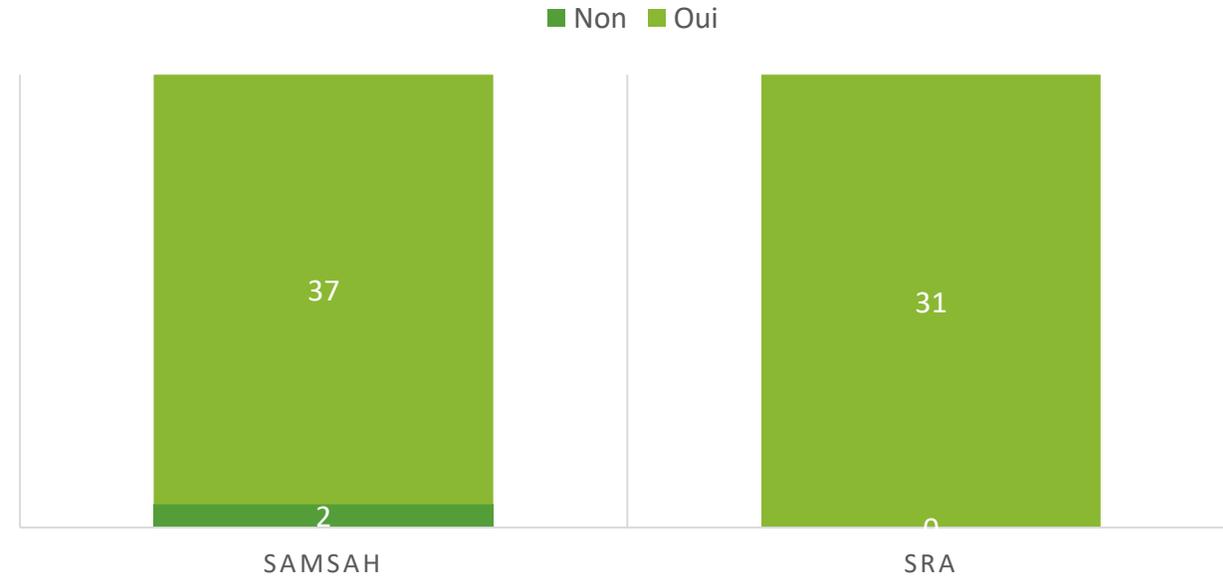
02.

Comment j'évalue mon accompagnement individuel ?

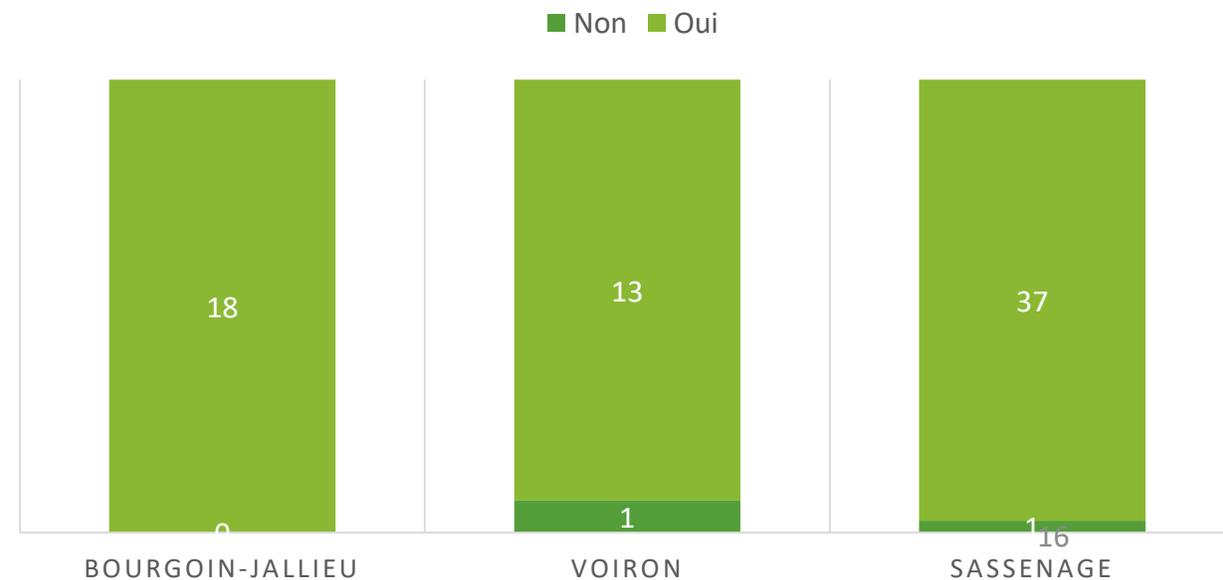
Attentes, Rythme des liens, domaines d'accompagnement



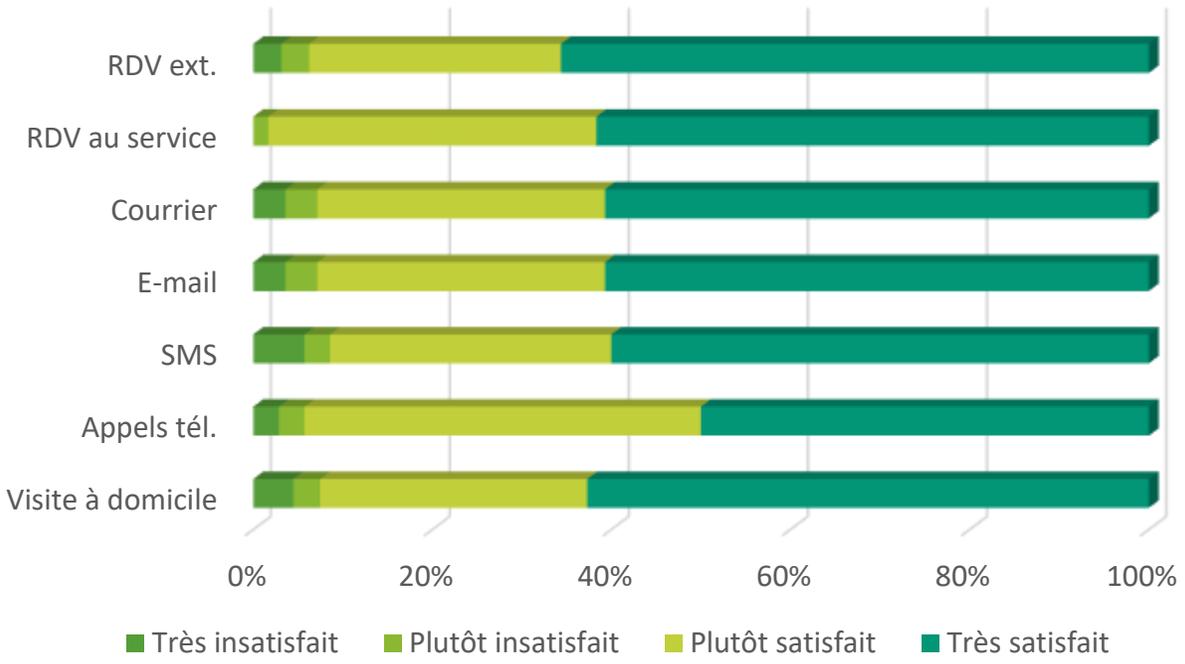
PAR SERVICE



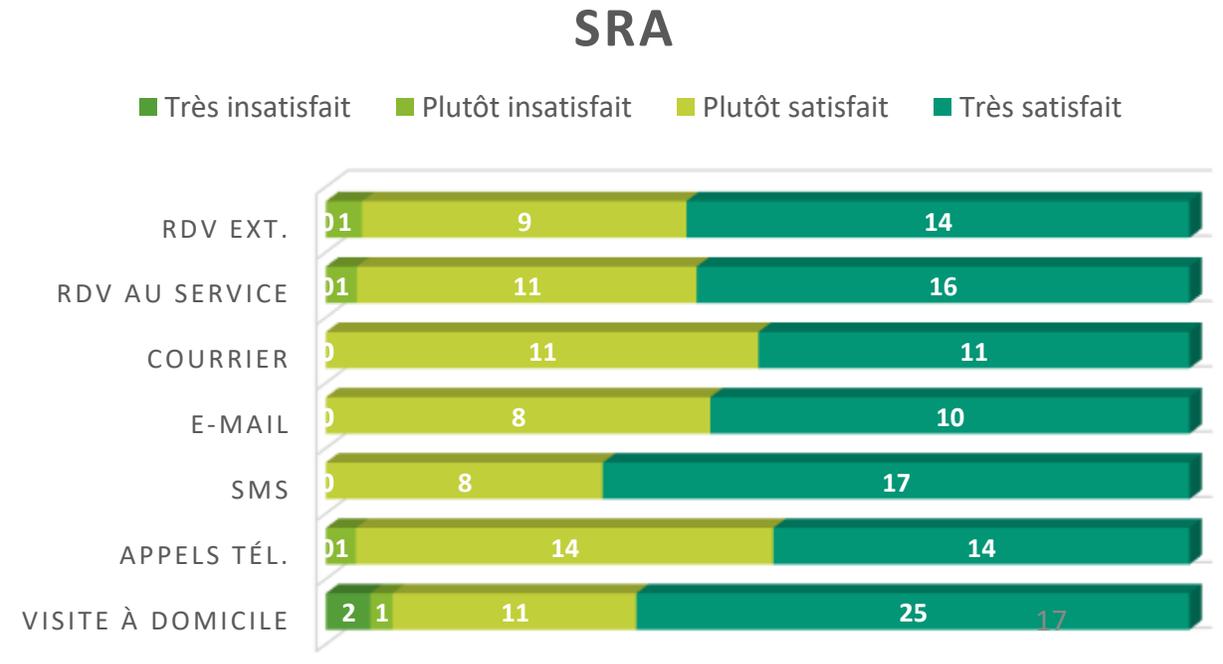
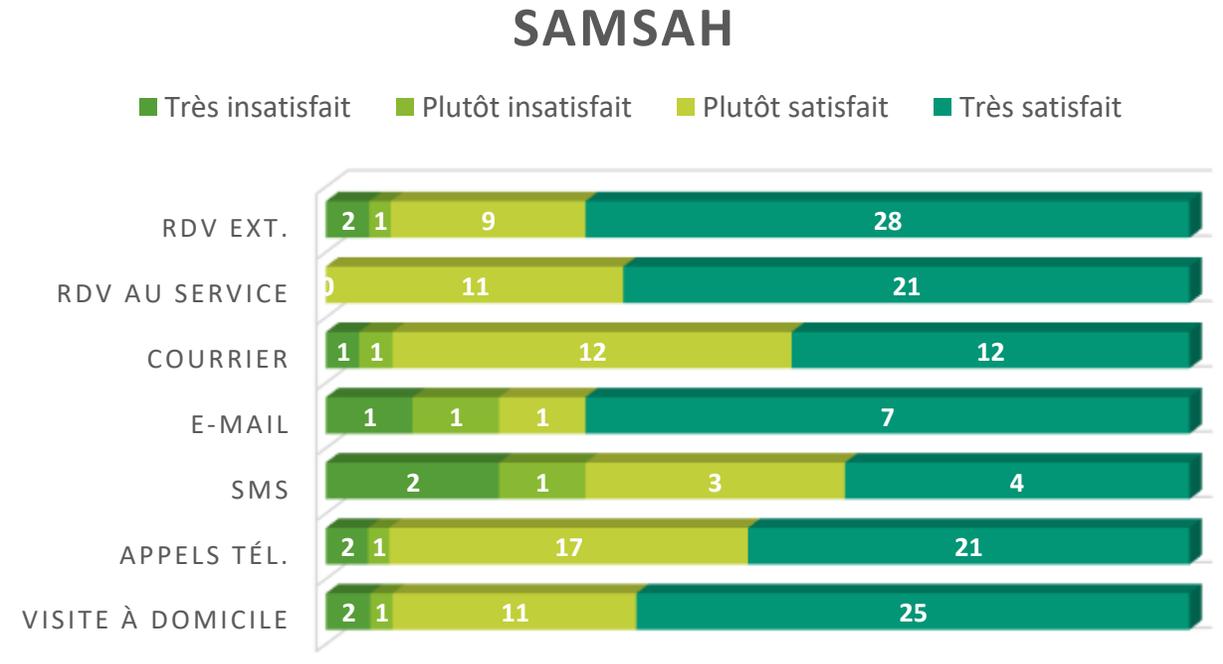
PAR SITE



De manière générale, mes attentes sont prises en compte par le SAMSAH ou le SRA ?

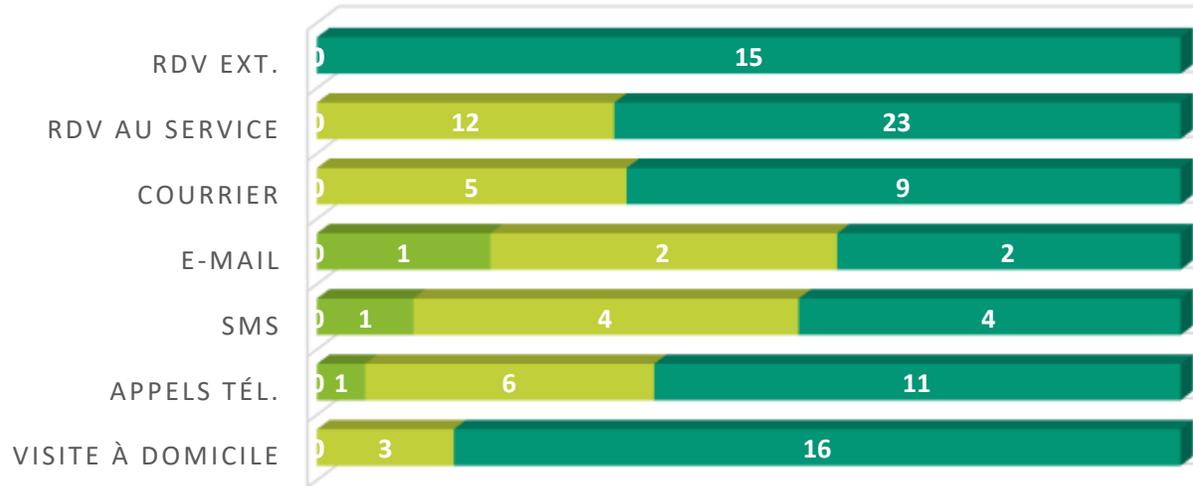


Concernant les modalités d'accompagnement du SAMSAH ou du SRA, je suis ?



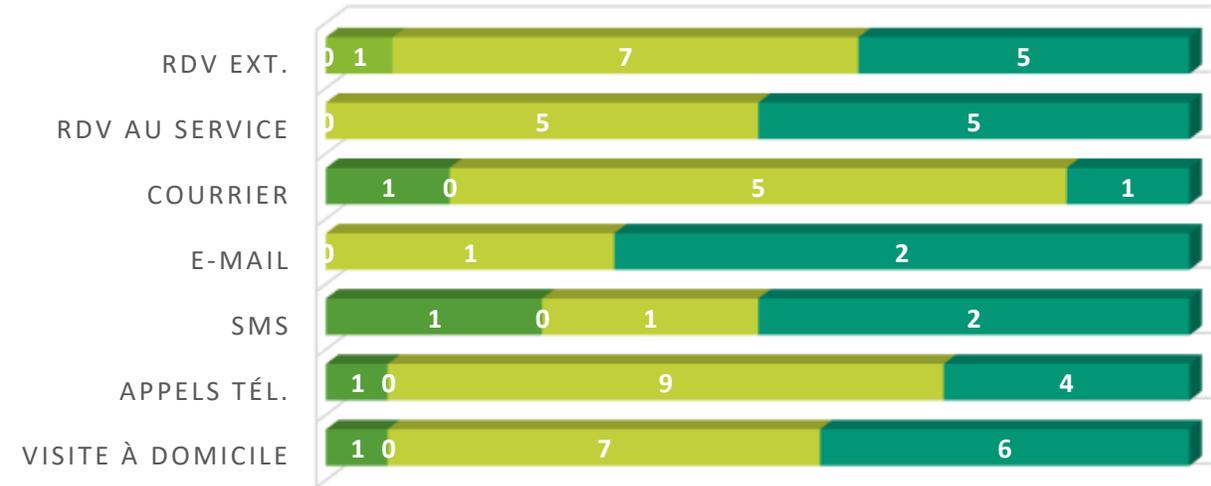
BOURGOIN-JALLIEU

■ Très insatisfait ■ Plutôt insatisfait ■ Plutôt satisfait ■ Très satisfait



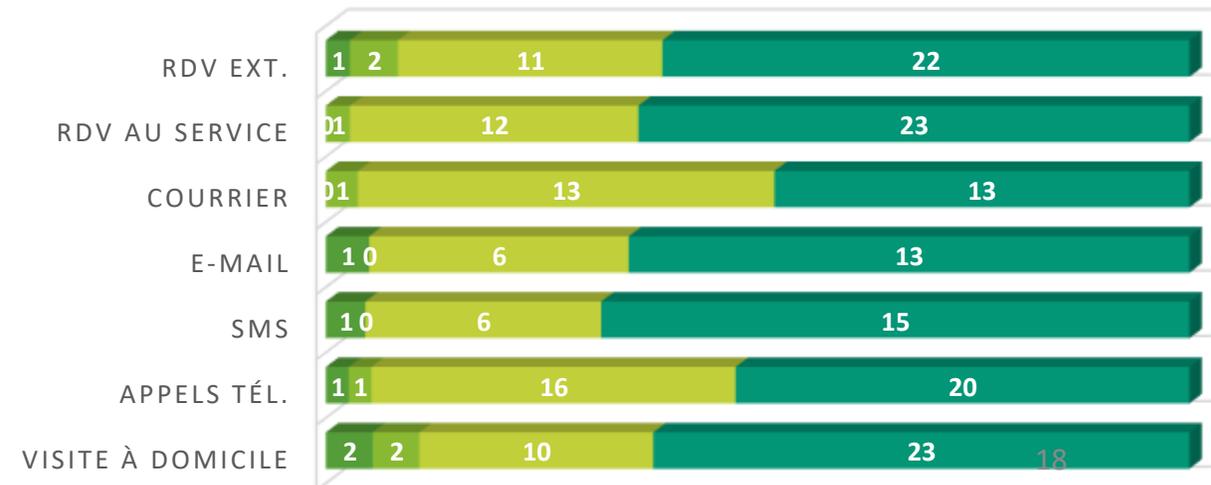
VOIRON

■ Très insatisfait ■ Plutôt insatisfait ■ Plutôt satisfait ■ Très satisfait



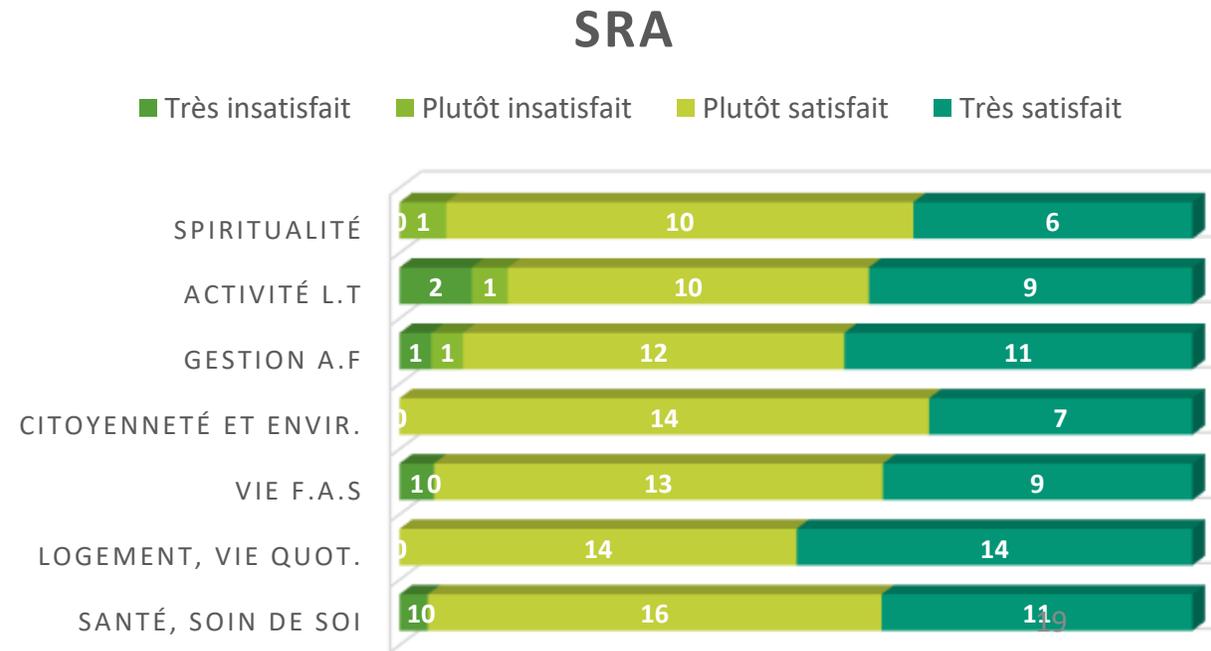
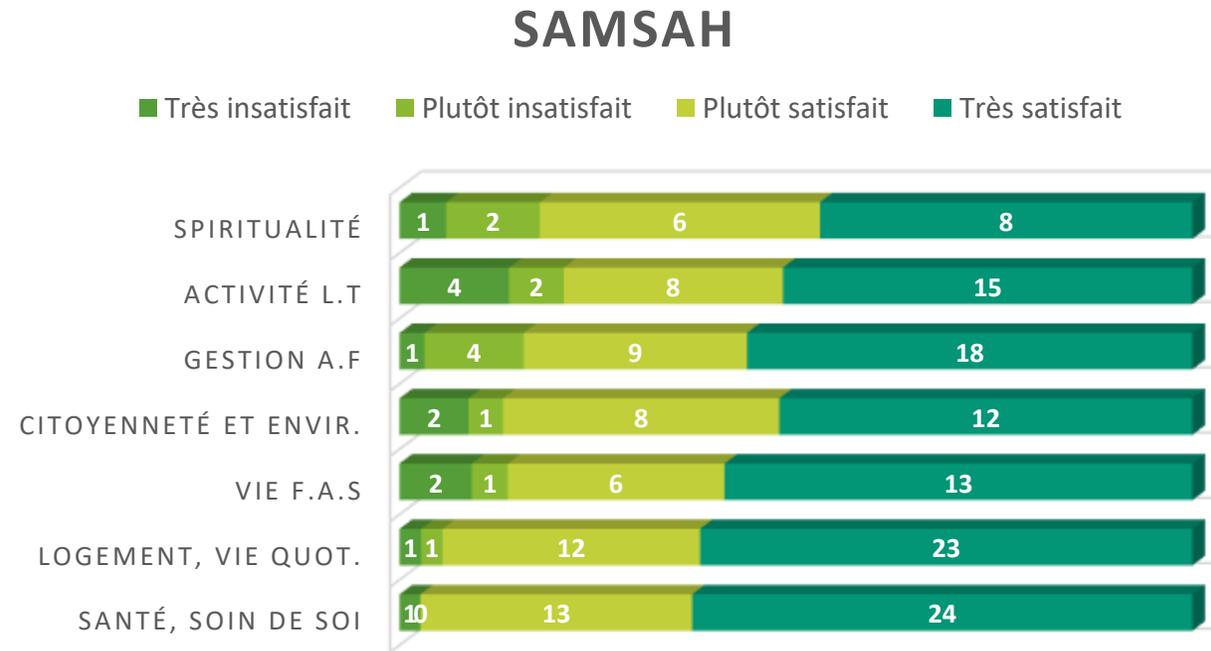
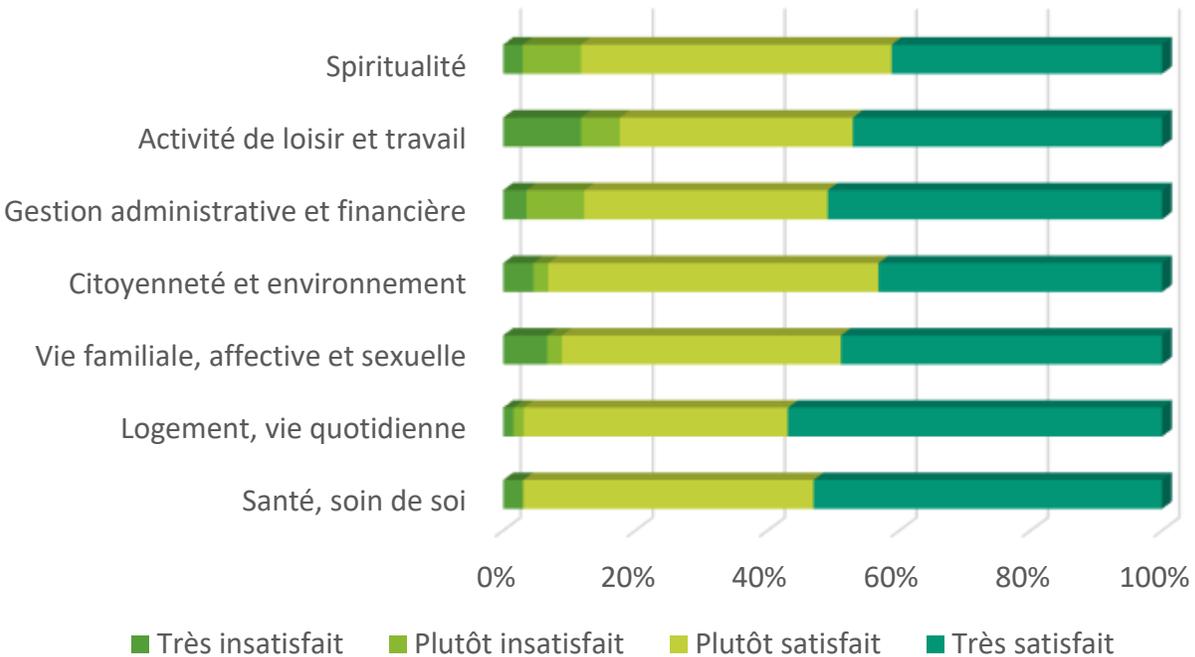
SASSENAGE

■ Très insatisfait ■ Plutôt insatisfait ■ Plutôt satisfait ■ Très satisfait



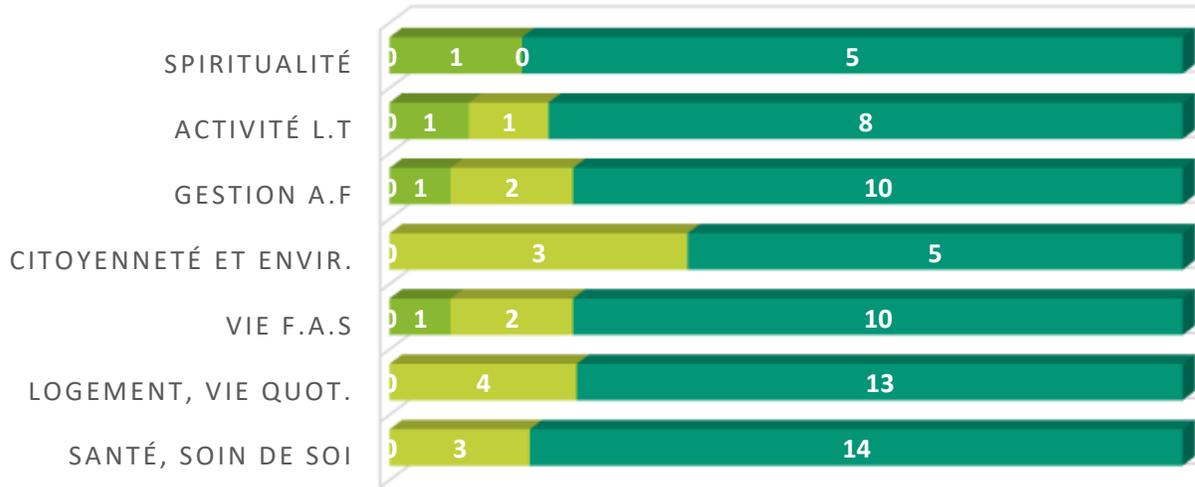
**Concernant les modalités
d'accompagnement du
SAMSAH ou du SRA, je suis ?**
(Par site)

Concernant les domaines d'accompagnement du SAMSAH ou du SRA, je suis ?



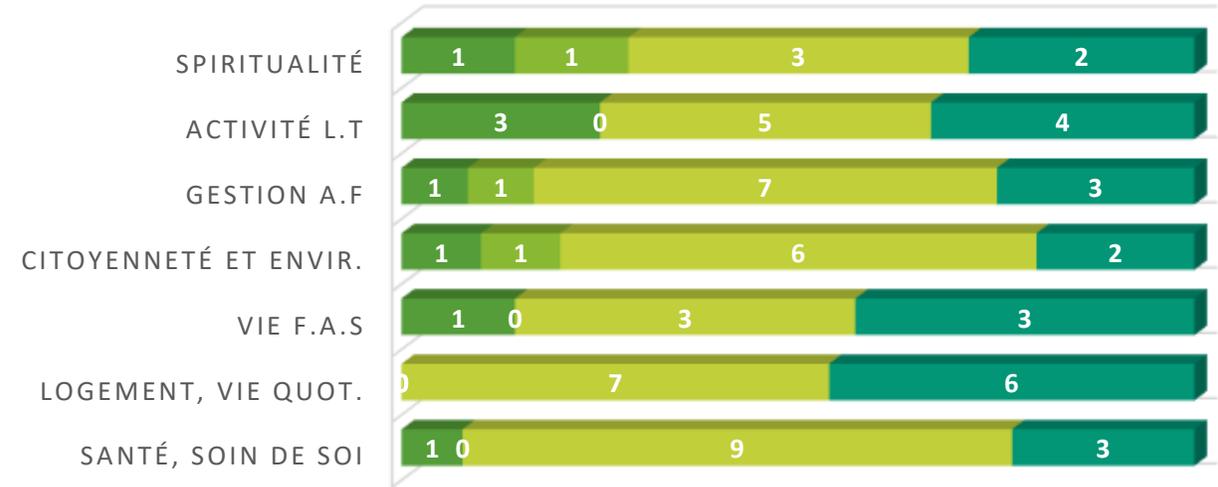
BOURGOIN-JALLIEU

■ Très insatisfait ■ Plutôt insatisfait ■ Plutôt satisfait ■ Très satisfait



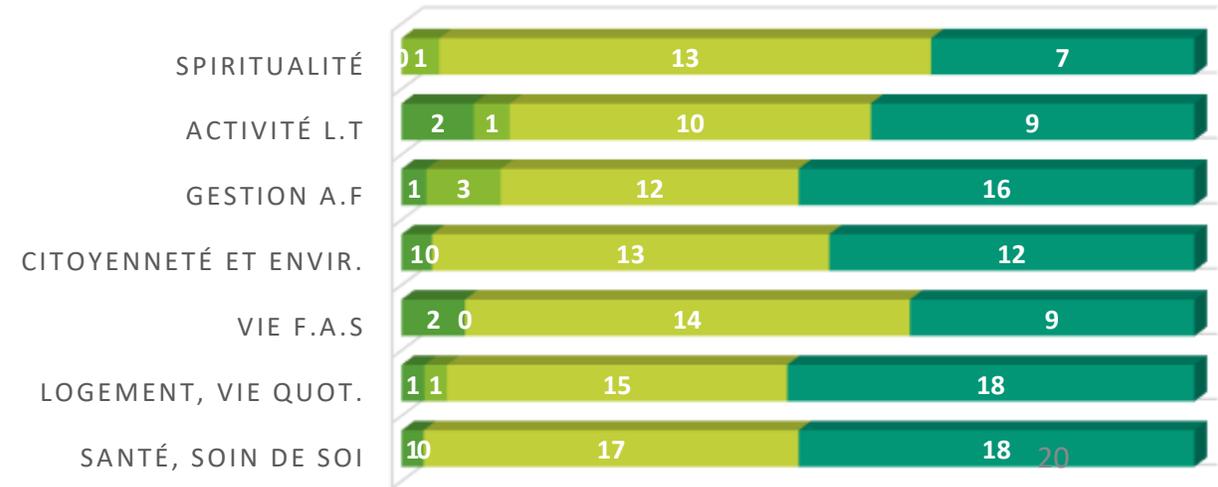
VOIRON

■ Très insatisfait ■ Plutôt insatisfait ■ Plutôt satisfait ■ Très satisfait



SASSENAGE

■ Très insatisfait ■ Plutôt insatisfait ■ Plutôt satisfait ■ Très satisfait



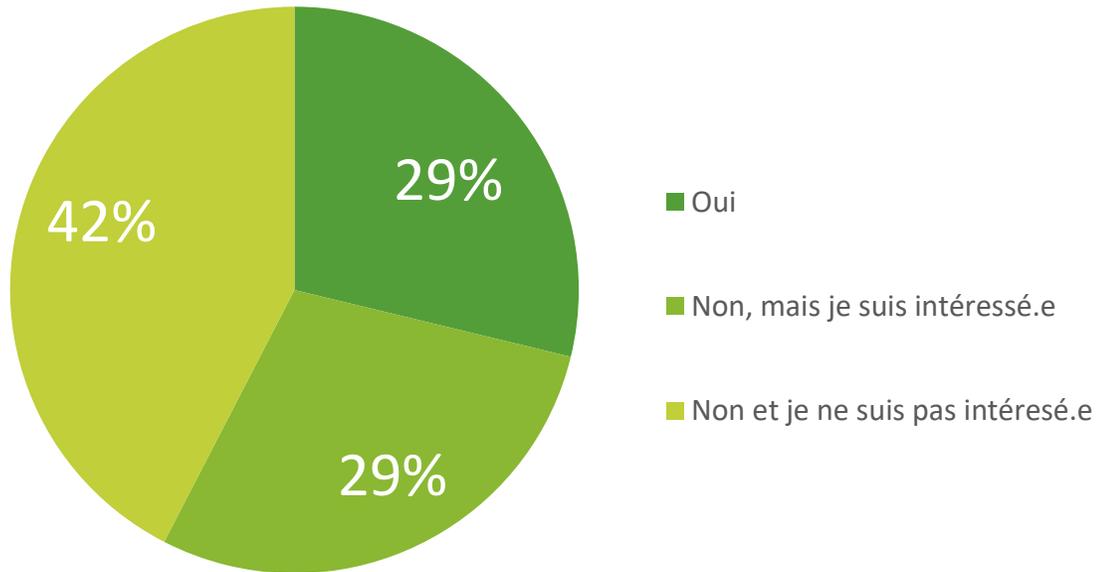
**Concernant les modalités
d'accompagnement du
SAMSAH ou du SRA, je suis ?**
(Par site)

03.

1. [La crise sanitaire](#)
2. [L'accompagnement individuel](#)
3. [L'accompagnement collectif](#)
4. [La communication avec le service](#)
5. [Les outils d'accompagnement](#)
6. [L'entourage et le partenariat](#)
7. [La satisfaction globale](#)

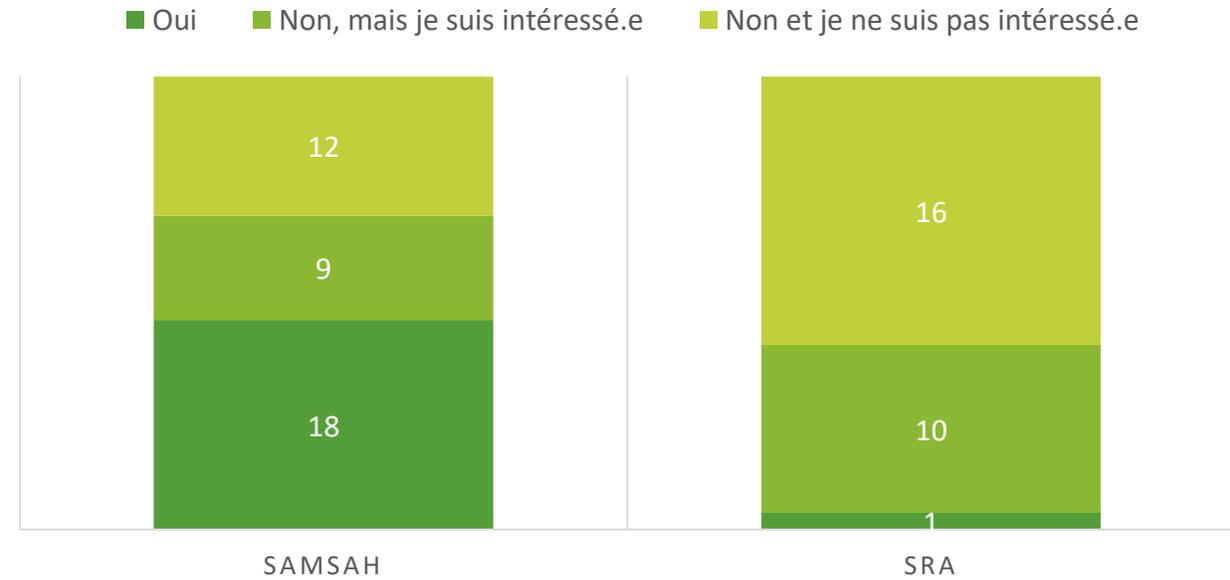
Comment j'évalue mon accompagnement collectif ?

Participation, satisfaction

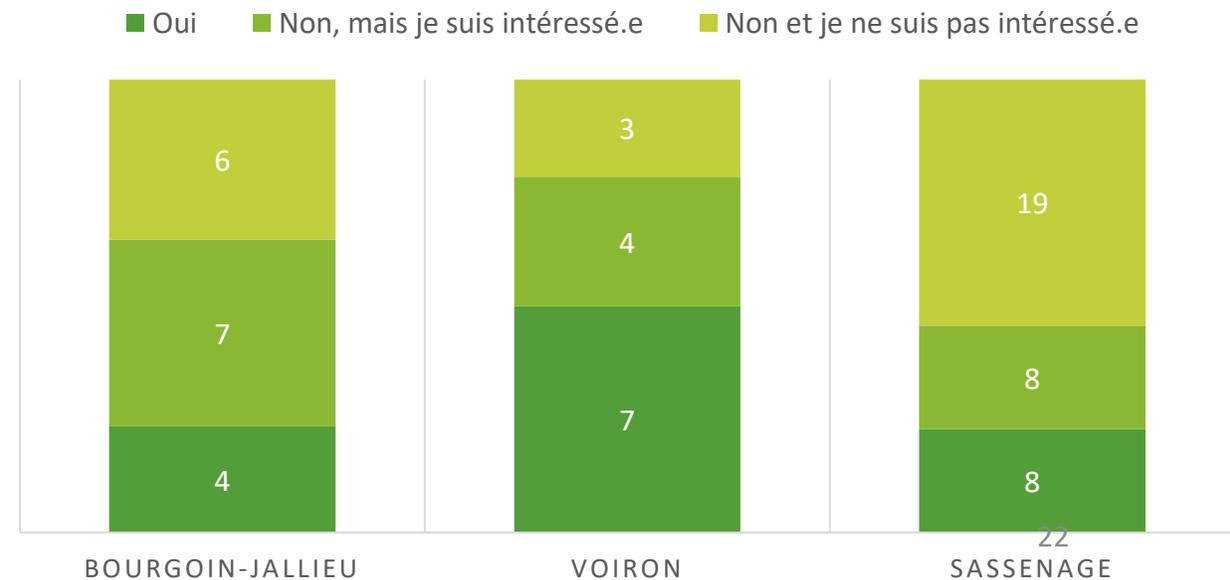


Je bénéficie d'un accompagnement collectif ?
 (mini-collectifs, atelier cuisine, groupe marche, temps référents)

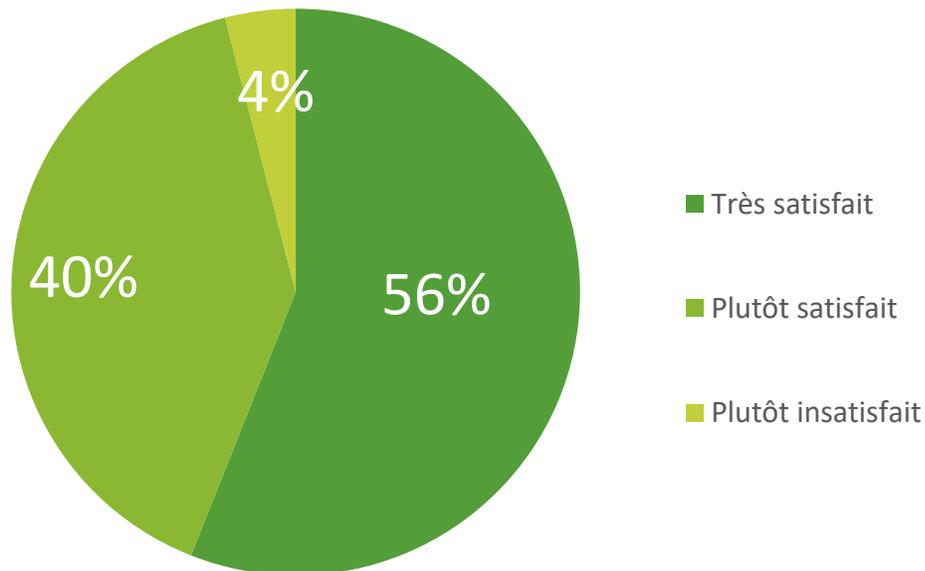
PAR SERVICE



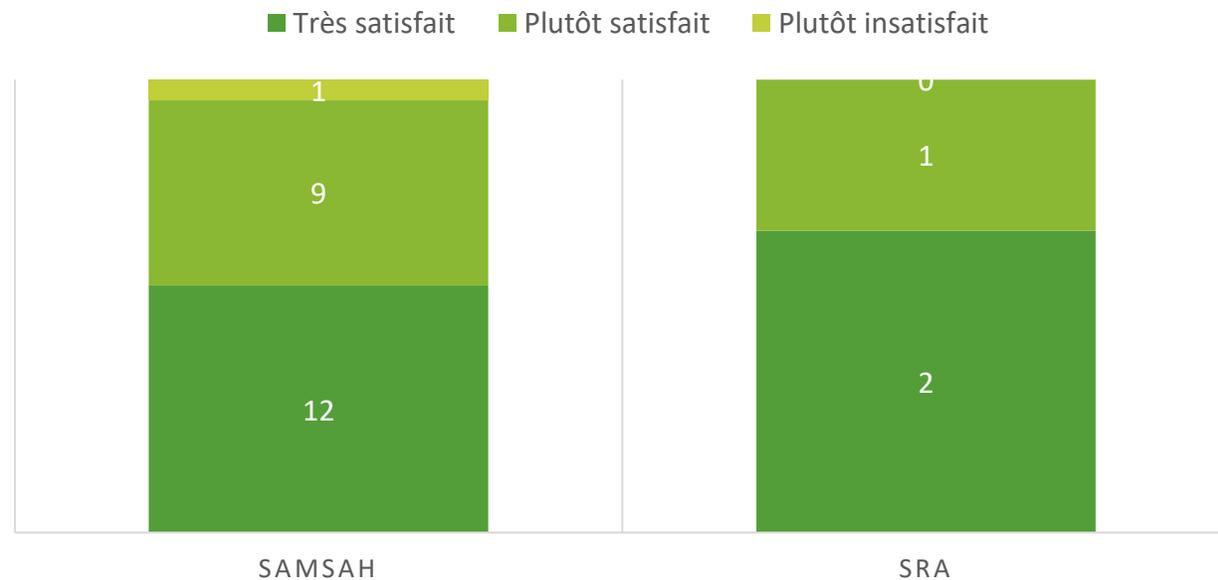
PAR SITE



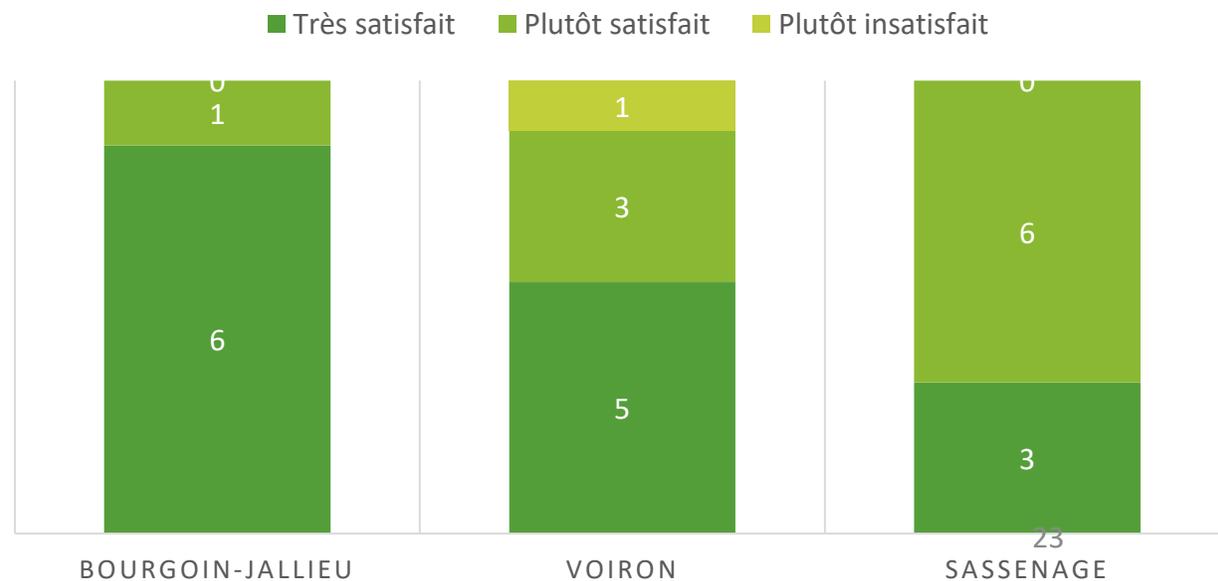
**Concernant cet
accompagnement collectif,
je suis ?**



PAR SERVICE



PAR SITE



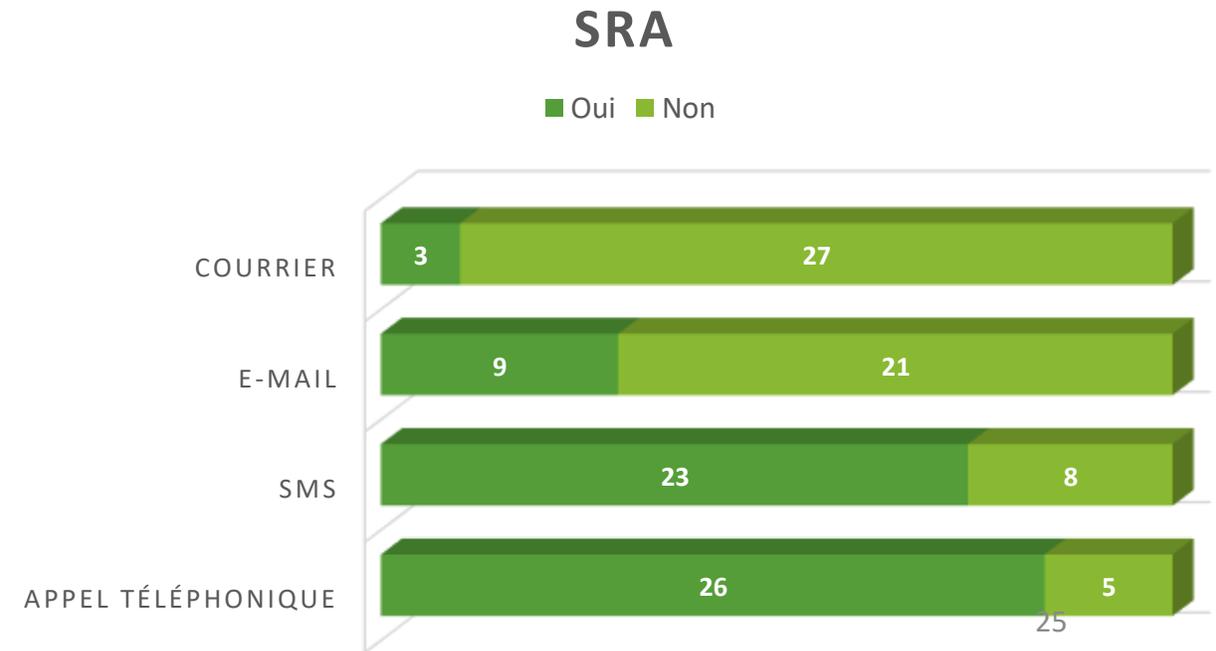
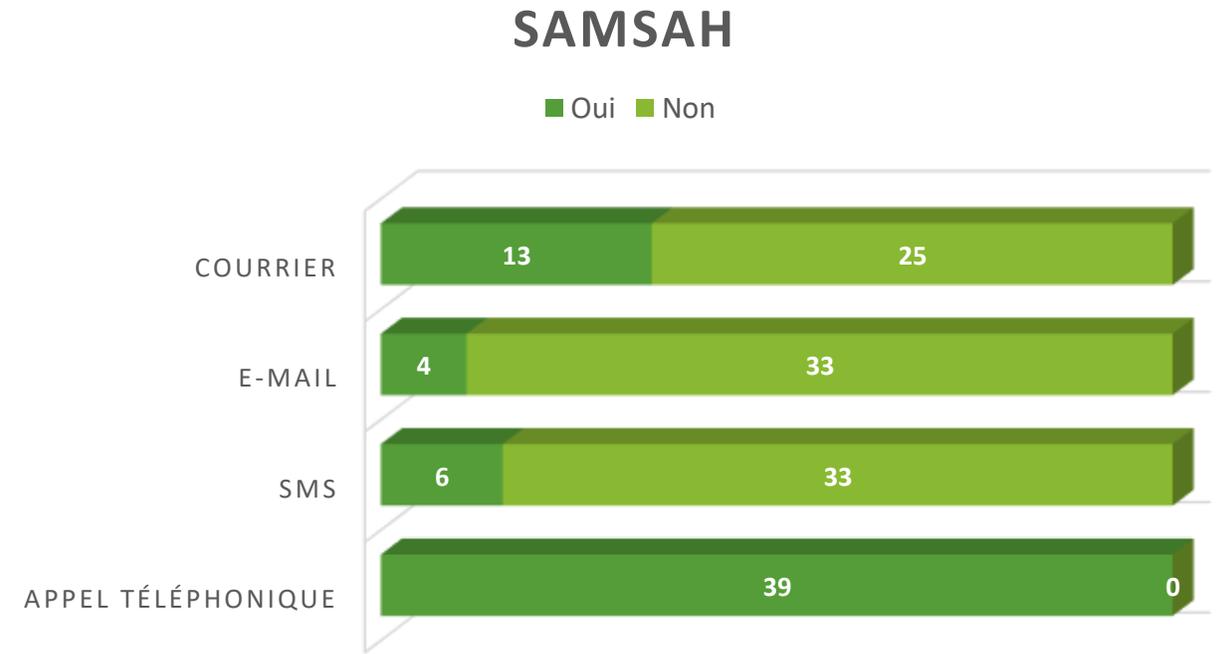
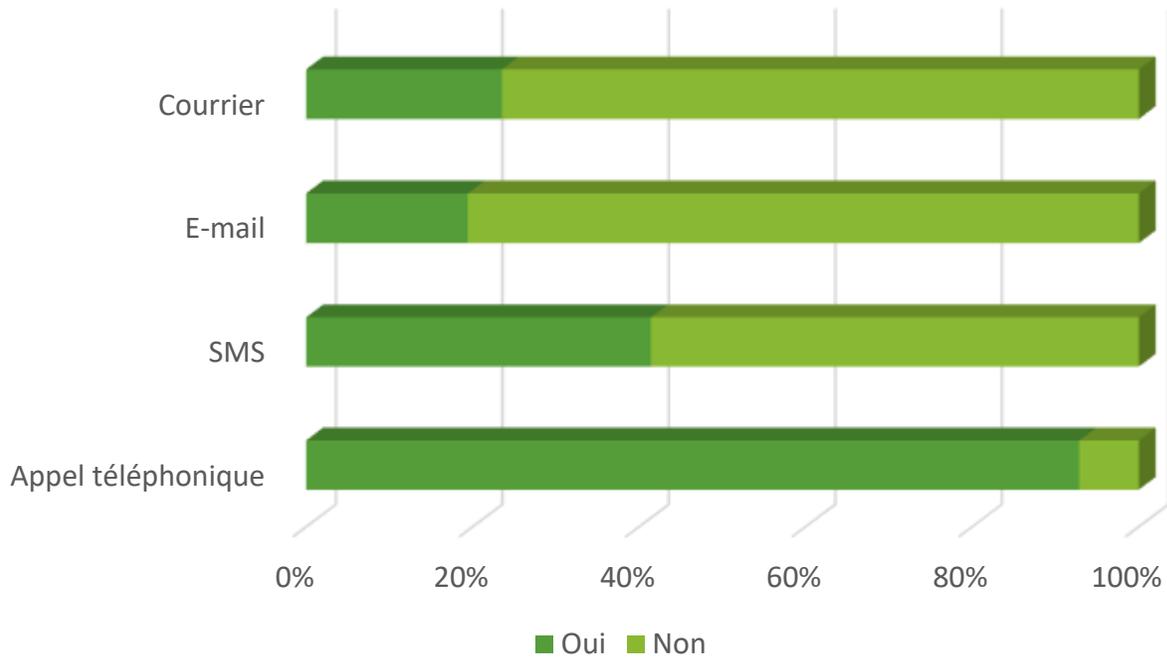
04.

1. [La crise sanitaire](#)
2. [L'accompagnement individuel](#)
3. [L'accompagnement collectif](#)
4. [La communication avec le service](#)
5. [Les outils d'accompagnement](#)
6. [L'entourage et le partenariat](#)
7. [La satisfaction globale](#)

Comment j'évalue ma communication avec le service ?

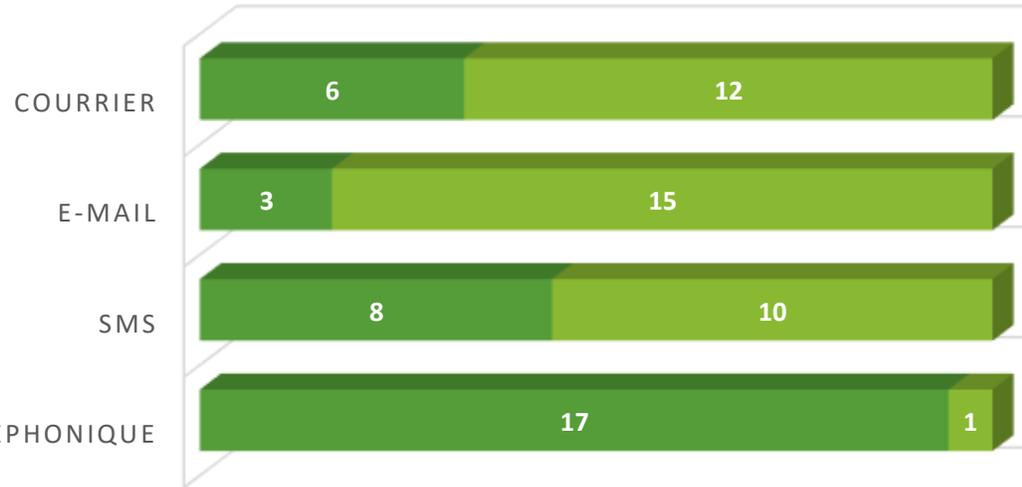
Moyens, préférence

Par quels moyens je suis en lien avec le service ?



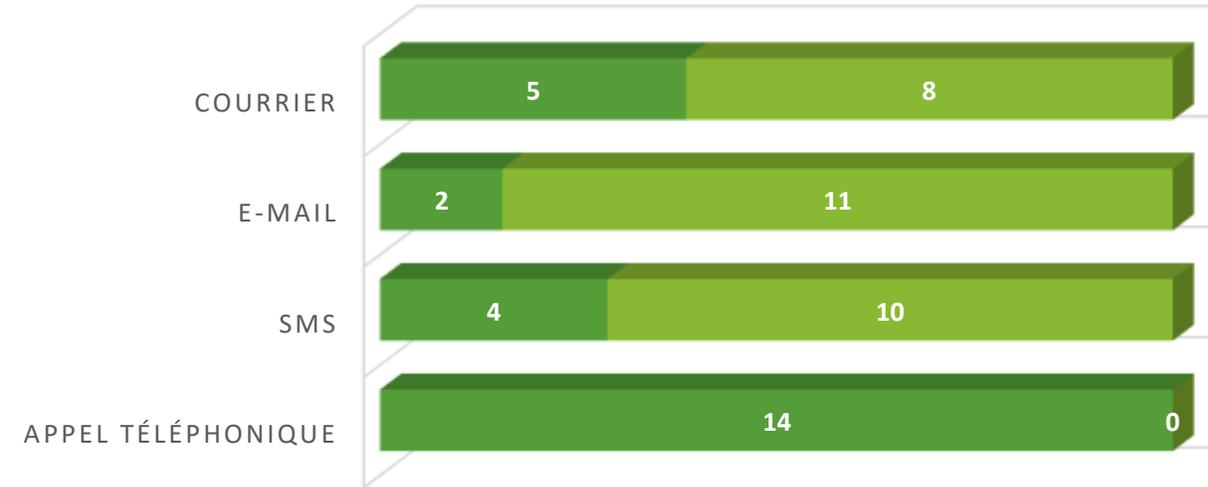
BOURGOIN-JALLIEU

Oui Non



VOIRON

Oui Non

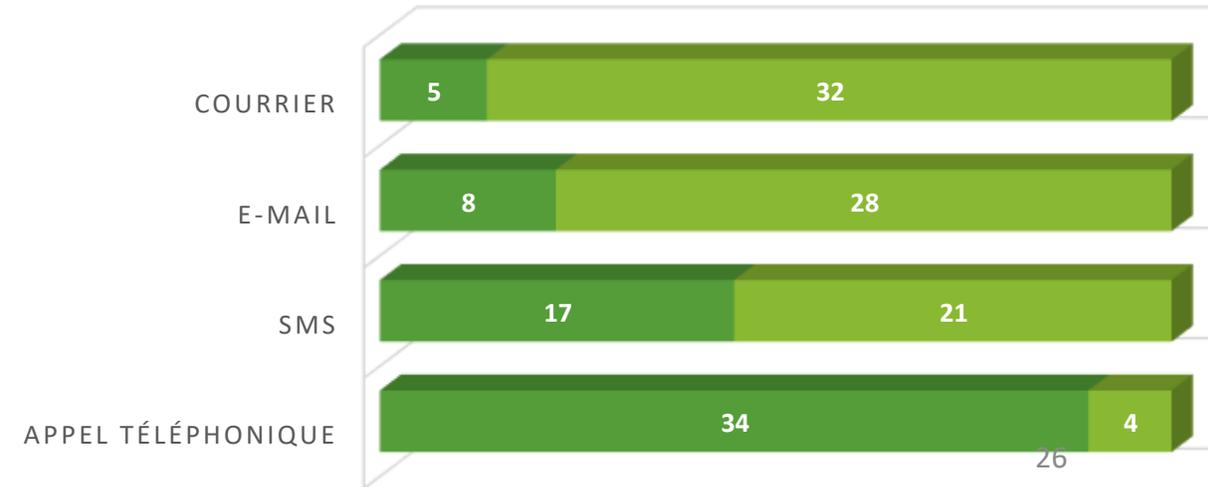


Par quels moyens je suis en lien avec le service ?

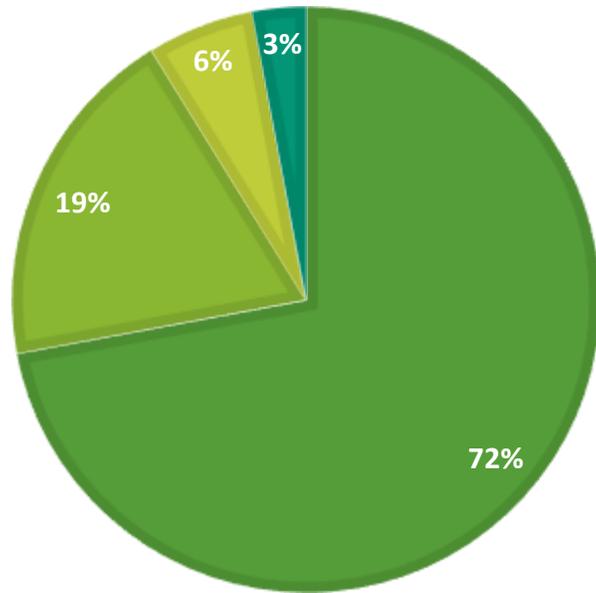
(Par site)

SASSENAGE

Oui Non

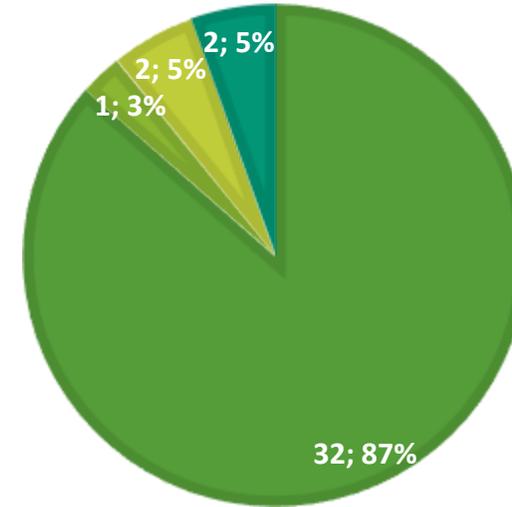


■ Appel téléphonique ■ SMS ■ E-mail ■ Courrier



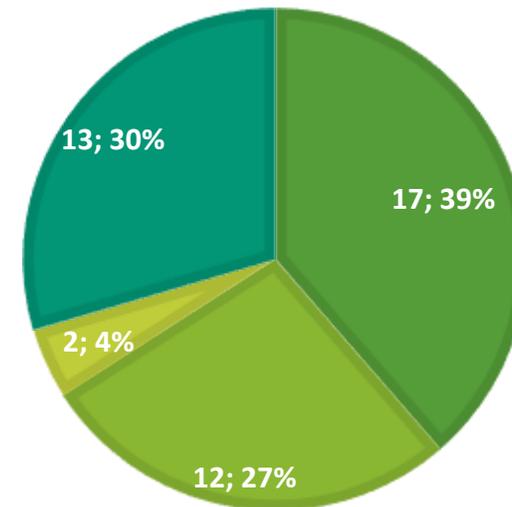
SAMSAH

■ Appel téléphonique ■ SMS ■ E-mail ■ Courrier



SRA

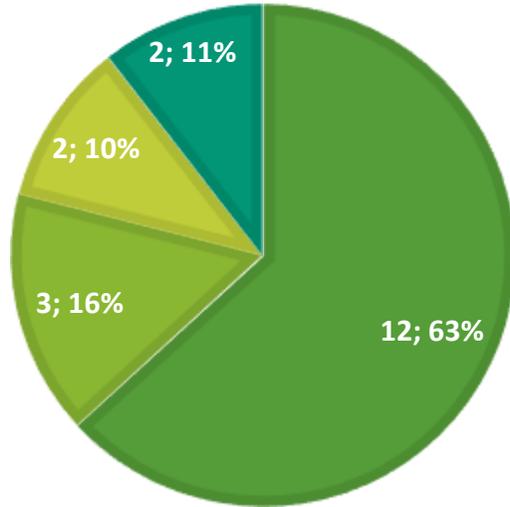
■ Appel téléphonique ■ SMS ■ E-mail ■ Courrier



Quel moyen je préfère pour communiquer avec le service ?

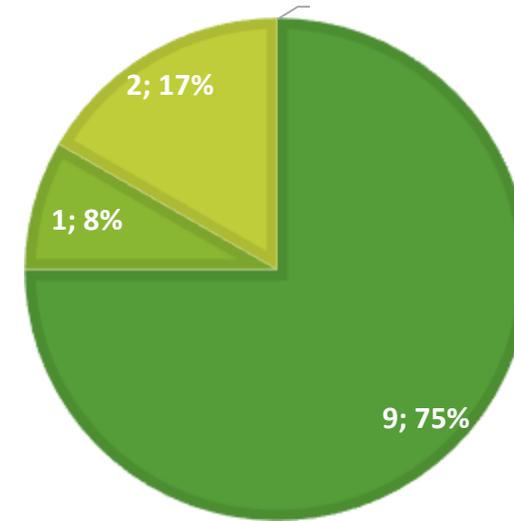
BOURGOIN-JALLIEU

■ Appel téléphonique ■ SMS ■ E-mail ■ Courrier



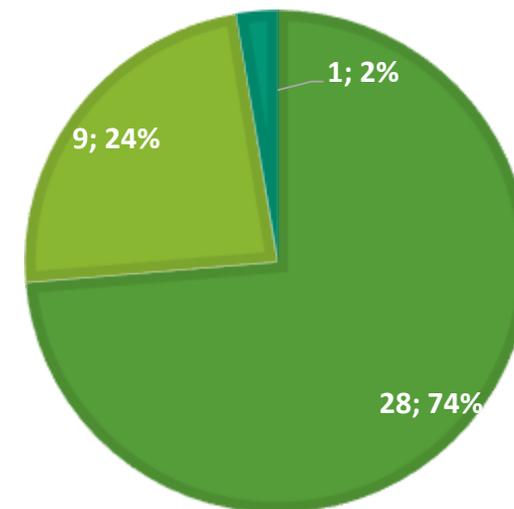
VOIRON

■ Appel téléphonique ■ SMS ■ E-mail ■ Courrier



SASSENAGE

■ Appel téléphonique ■ SMS ■ E-mail ■ Courrier



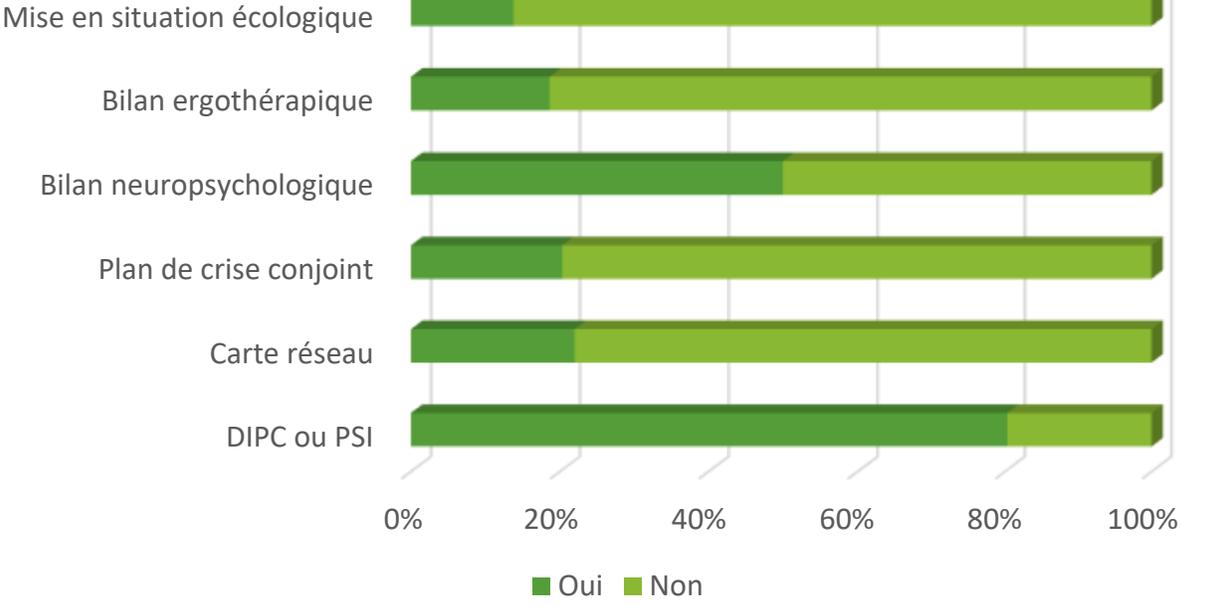
Quel moyen je préfère pour communiquer avec le service ?
(Par site)

05.

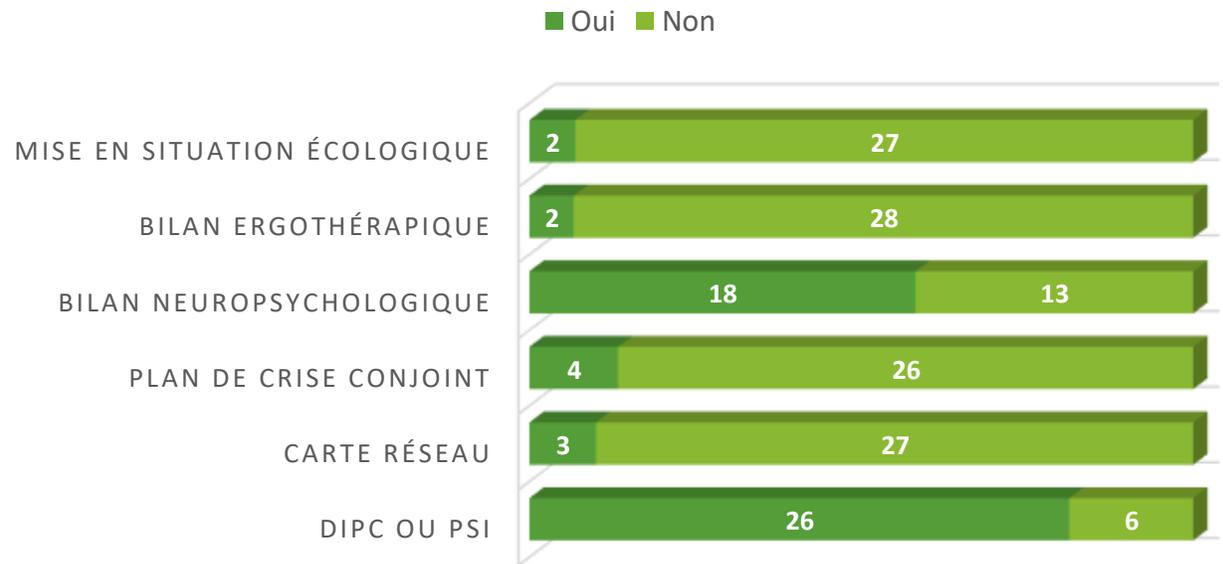
1. [La crise sanitaire](#)
2. [L'accompagnement individuel](#)
3. [L'accompagnement collectif](#)
4. [La communication avec le service](#)
5. [Les outils d'accompagnement](#)
6. [L'entourage et le partenariat](#)
7. [La satisfaction globale](#)

Comment j'évalue mes outils d'accompagnement ?

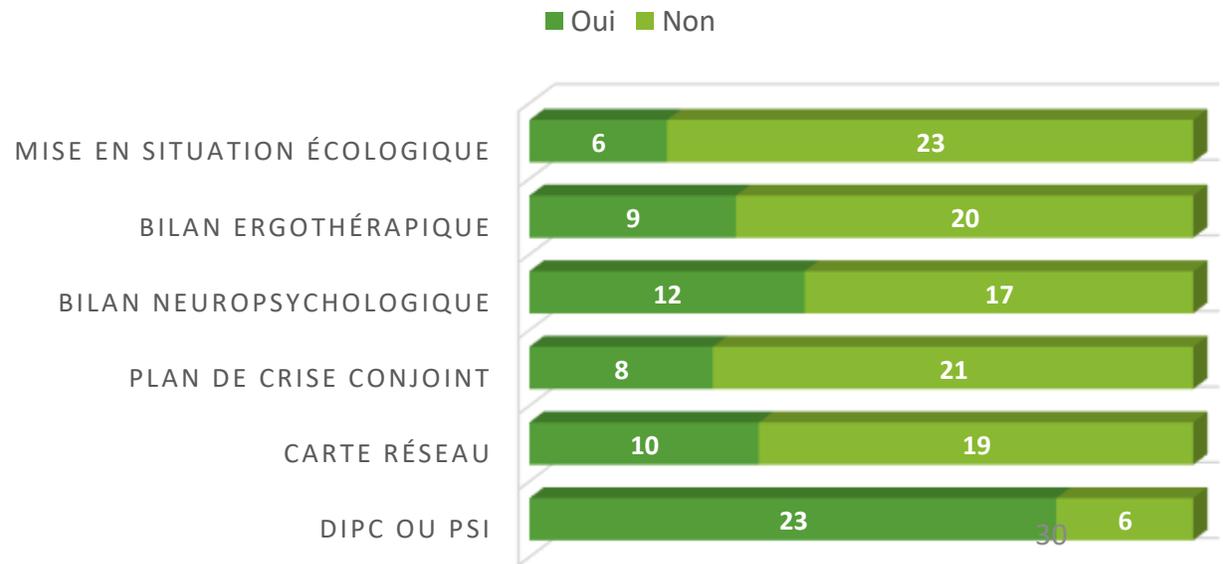
Utilisation, utilité, préférence



SAMSAH



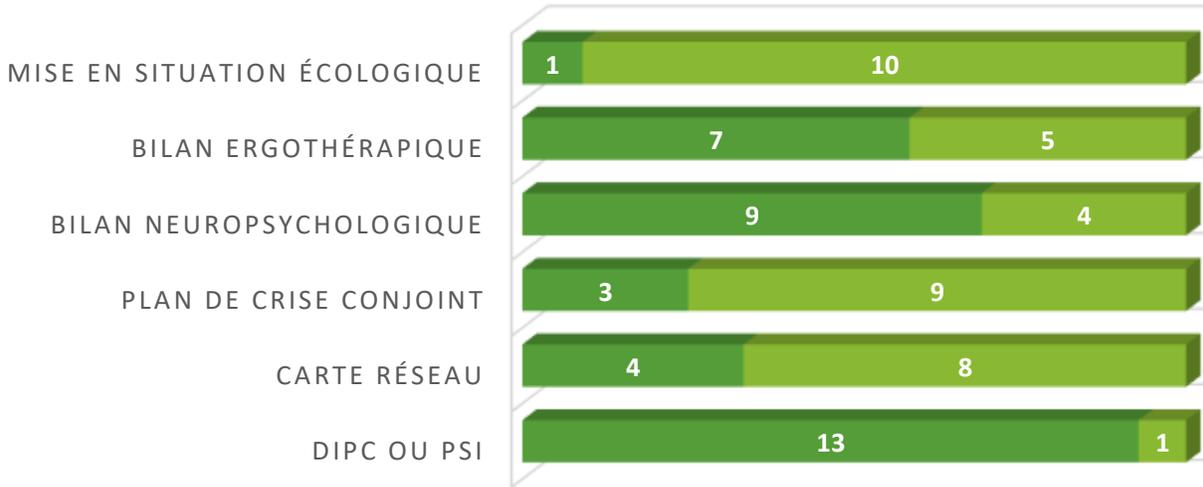
SRA



J'ai construit, établi, rempli ou signé un.e ... ?

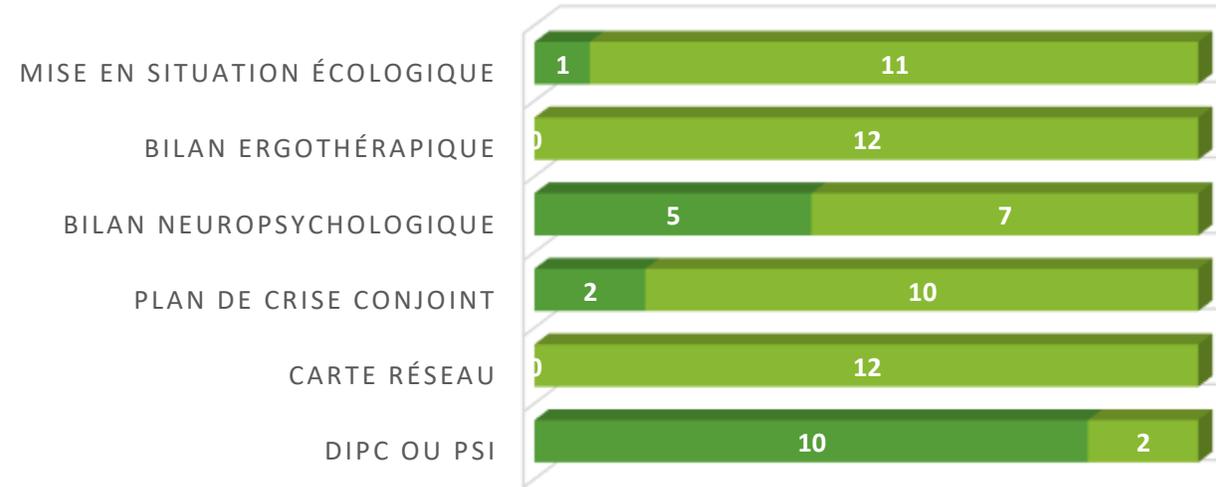
BOURGOIN-JALLIEU

Oui Non



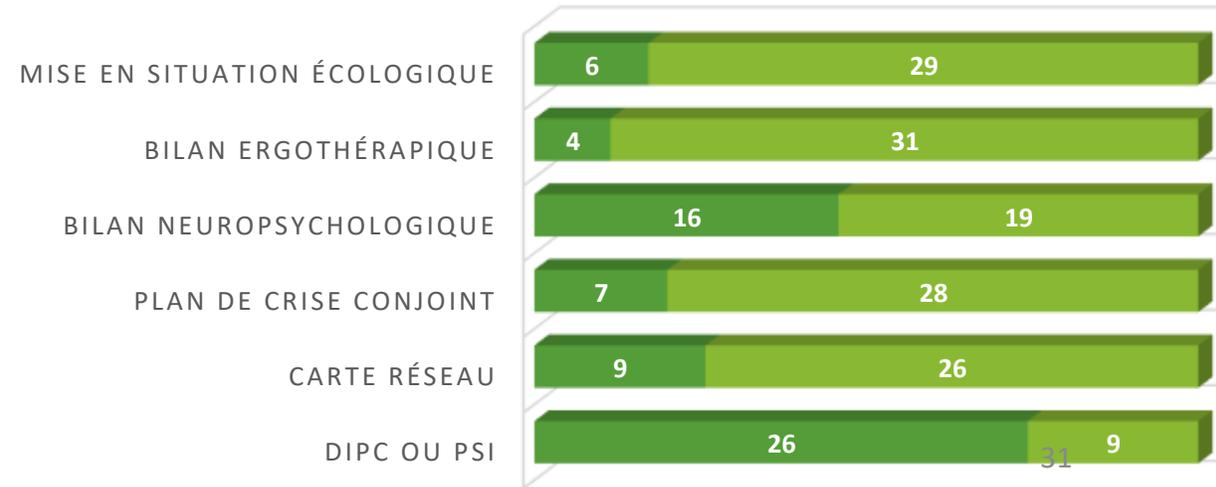
VOIRON

Oui Non



SASSENAGE

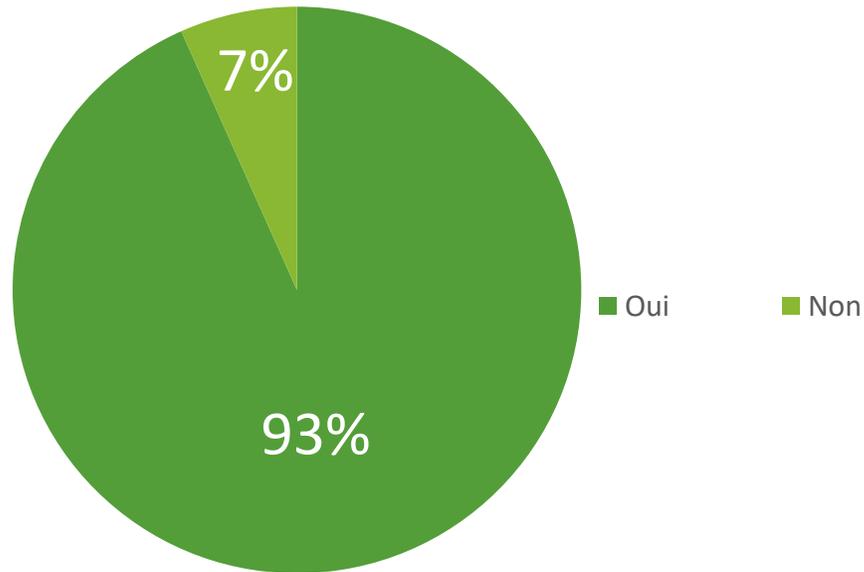
Oui Non



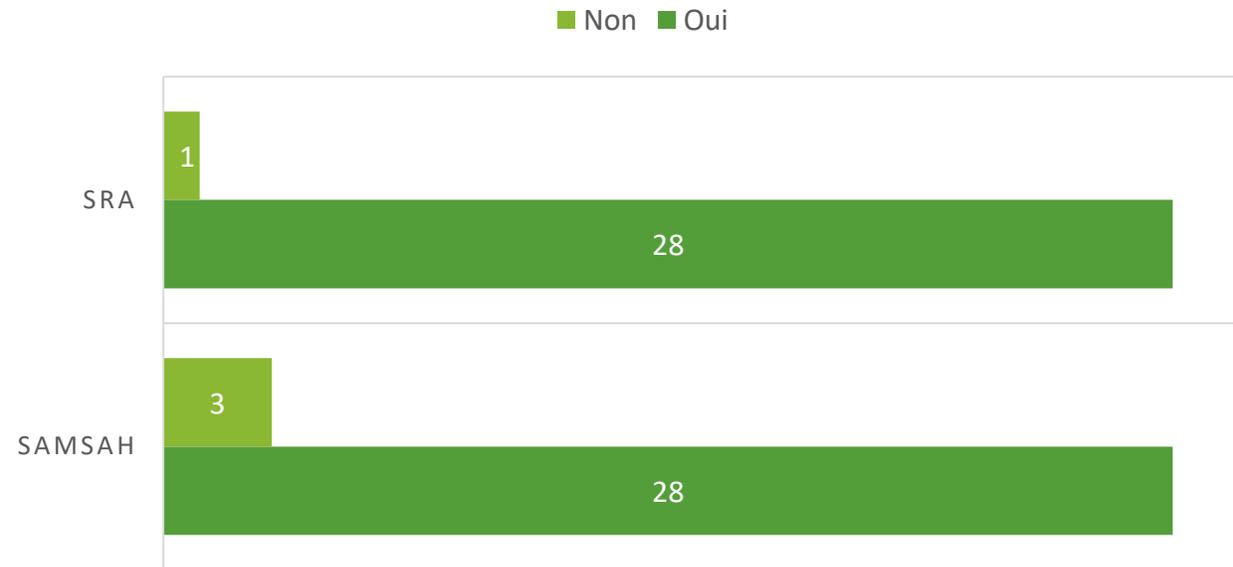
**J'ai construit, établi, rempli ou
signé un.e ... ?**

(Par site)

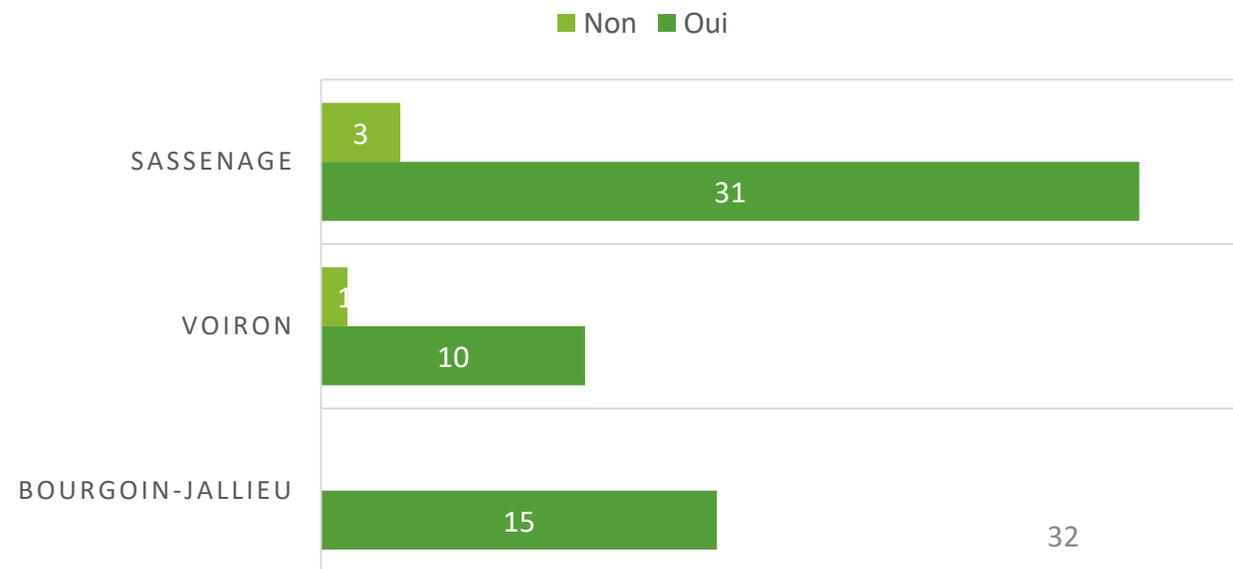
Je trouve ces supports d'accompagnement utiles ?



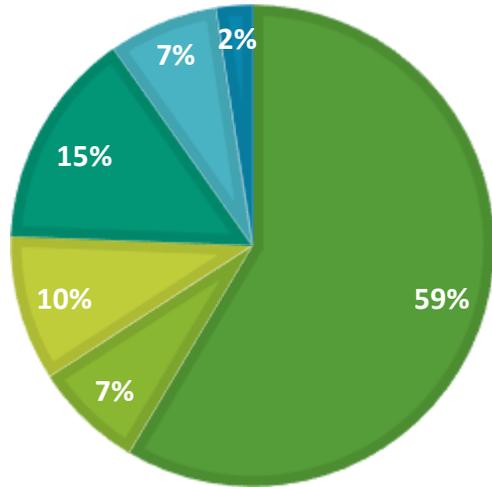
PAR SERVICE



PAR SITE

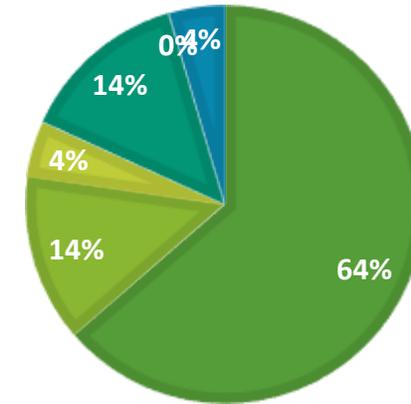


- DIPC ou PSI
- Carte réseau
- Plan de crise conjoint
- Bilan neuropsychologique
- Bilan ergothérapique
- Mise en situation écologique



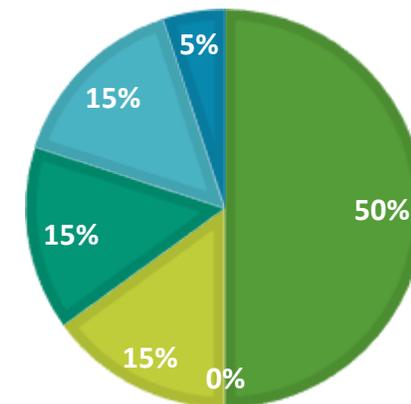
SAMSAH

- DIPC ou PSI
- Carte réseau
- Plan de crise conjoint
- Bilan neuropsychologique
- Bilan ergothérapique
- Mise en situation écologique



SRA

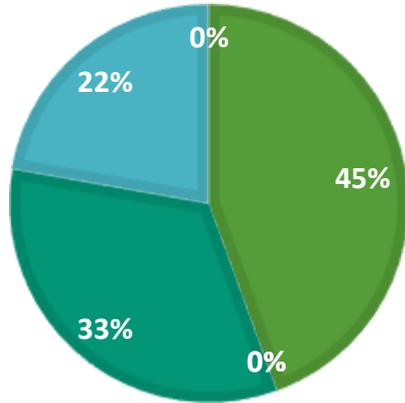
- DIPC ou PSI
- Carte réseau
- Plan de crise conjoint
- Bilan neuropsychologique
- Bilan ergothérapique
- Mise en situation écologique



De quel outil je me sers le plus ?

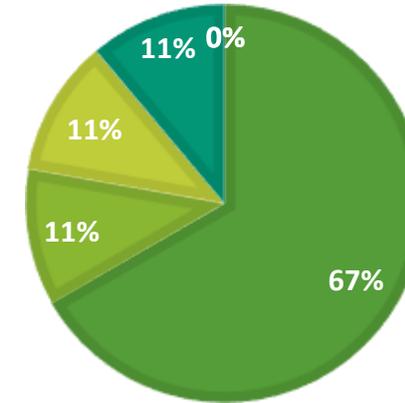
BOURGOIN-JALLIEU

- DIPC ou PSI
- Carte réseau
- Plan de crise conjoint
- Bilan neuropsychologique
- Bilan ergothérapique
- Mise en situation écologique



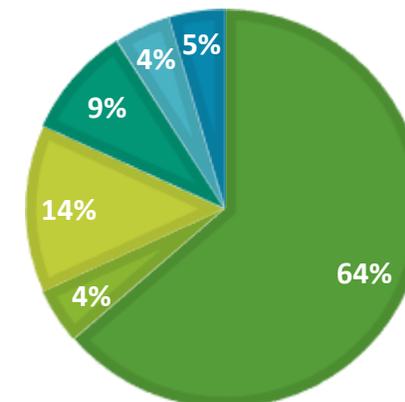
VOIRON

- DIPC ou PSI
- Carte réseau
- Plan de crise conjoint
- Bilan neuropsychologique
- Bilan ergothérapique
- Mise en situation écologique



SASSENAGE

- DIPC ou PSI
- Carte réseau
- Plan de crise conjoint
- Bilan neuropsychologique
- Bilan ergothérapique
- Mise en situation écologique



De quel outil je me sers le plus?

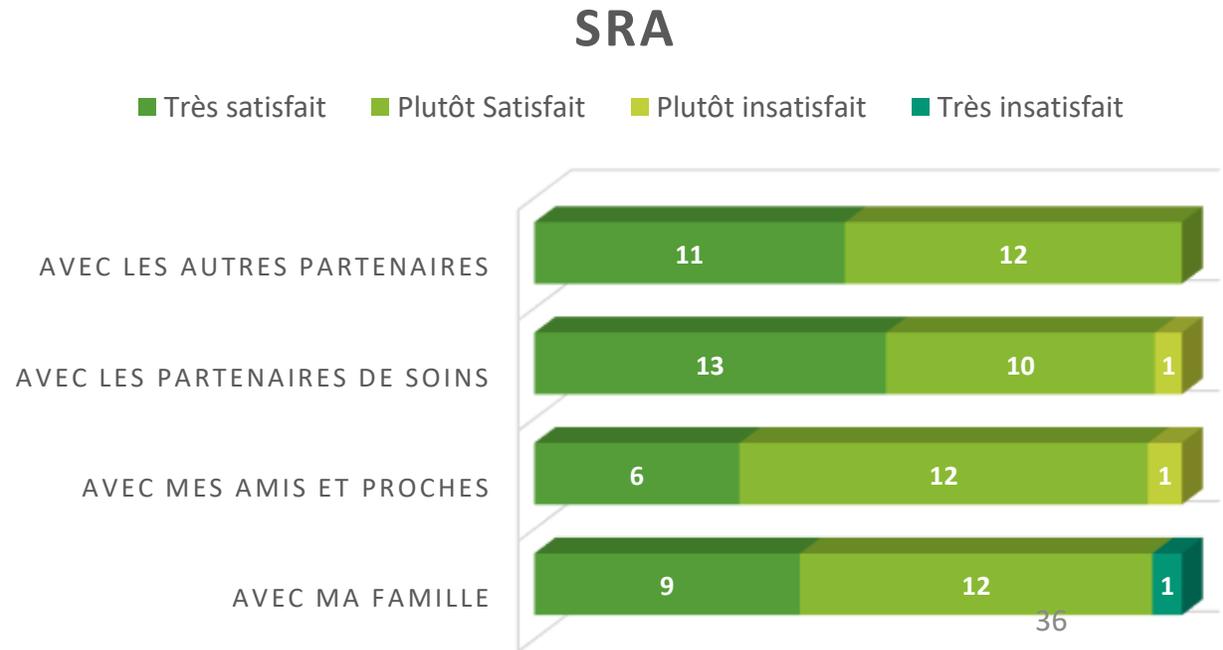
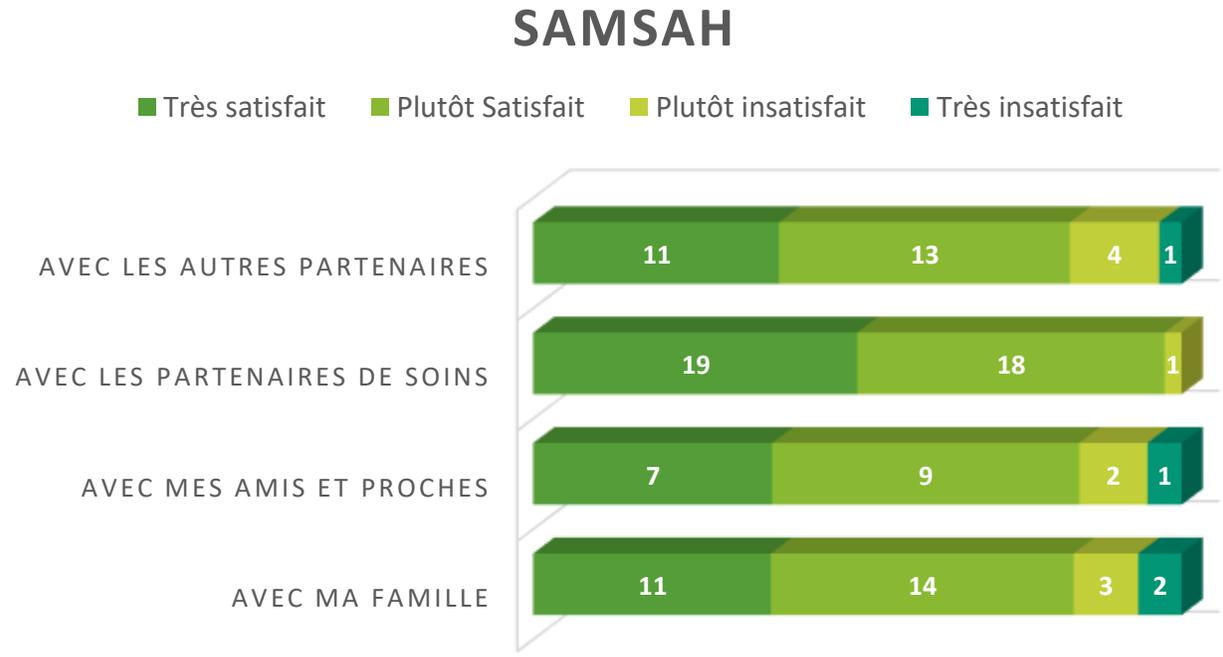
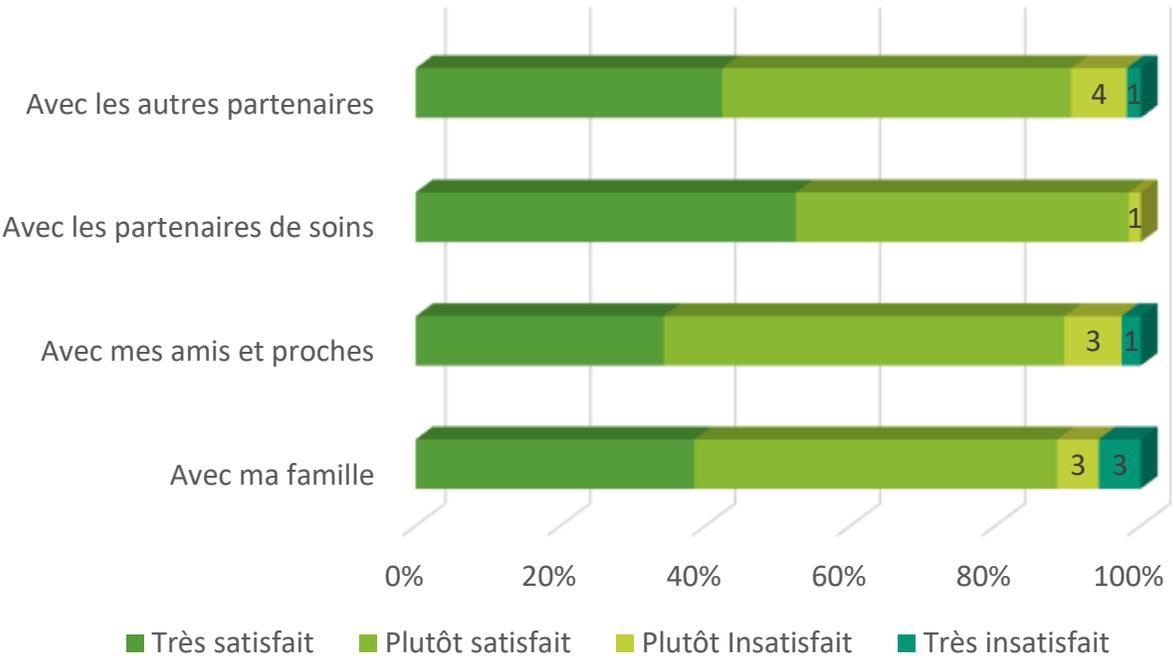
1. [La crise sanitaire](#)
2. [L'accompagnement individuel](#)
3. [L'accompagnement collectif](#)
4. [La communication avec le service](#)
5. [Les outils d'accompagnement](#)
6. [L'entourage et le partenariat](#)
7. [La satisfaction globale](#)

06.

Comment j'évalue l'entourage et le

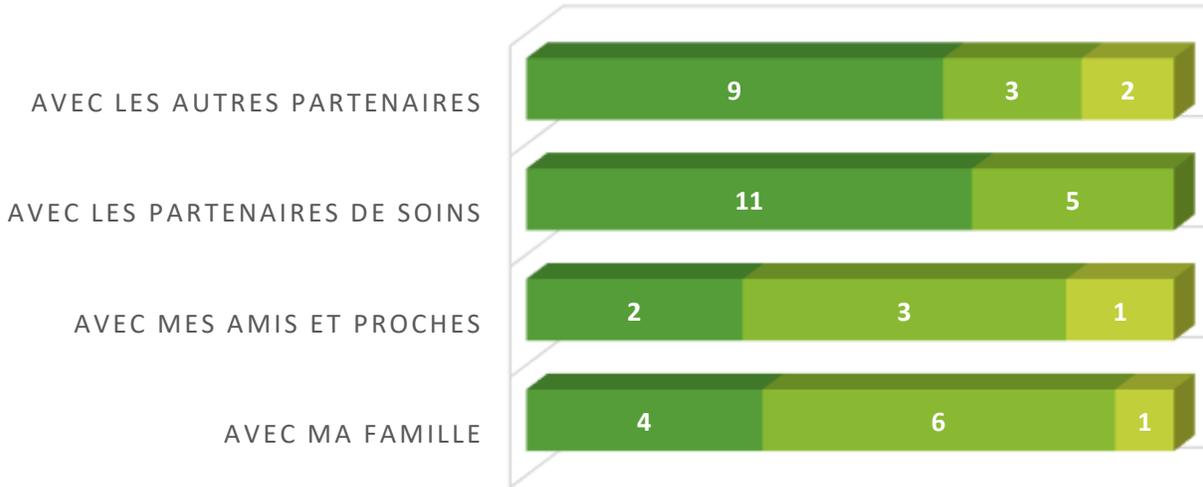
Familles, proches, partenaires de soins, autres partenaires
partenariat ?

Concernant la prise en compte de mes liens avec ..., je suis ?



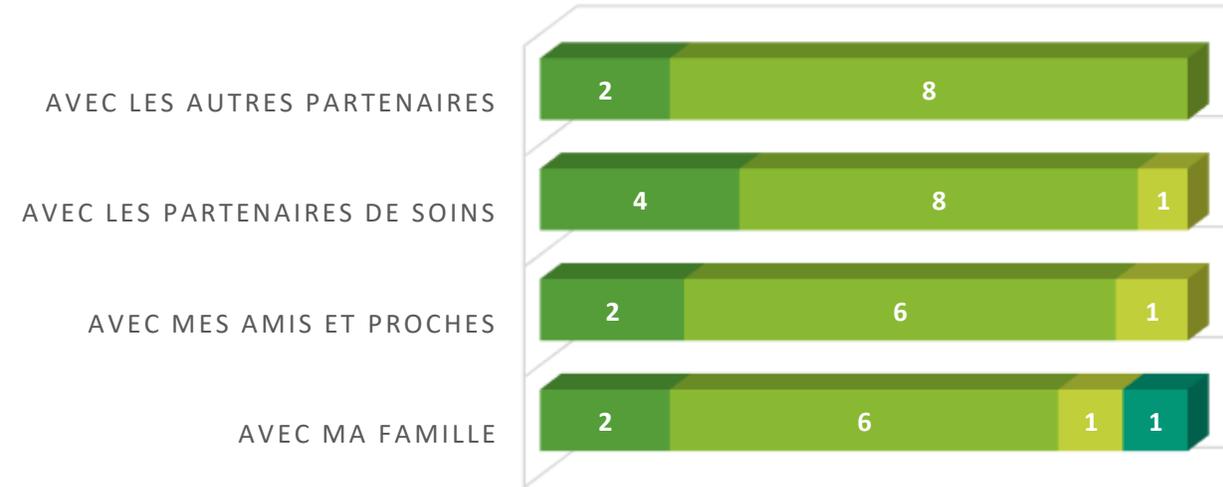
BOURGOIN-JALLIEU

■ Très satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Plutôt insatisfait ■ Très insatisfait



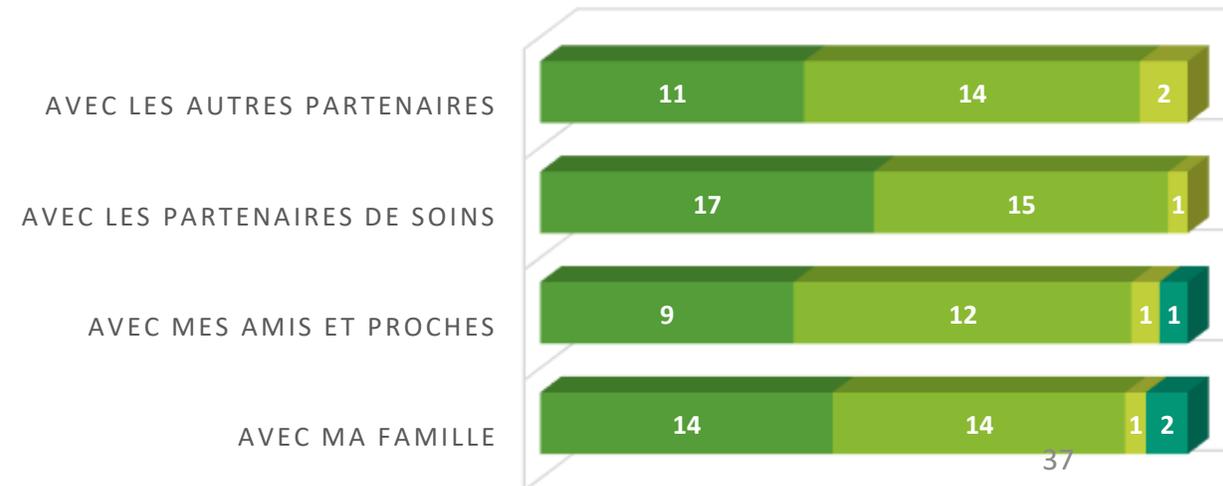
VOIRON

■ Très satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Plutôt insatisfait ■ Très insatisfait



SASSENAGE

■ Très satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Plutôt insatisfait ■ Très insatisfait



**Concernant les modalités
d'accompagnement du
SAMSAH ou du SRA, je suis ?**
(Par site)

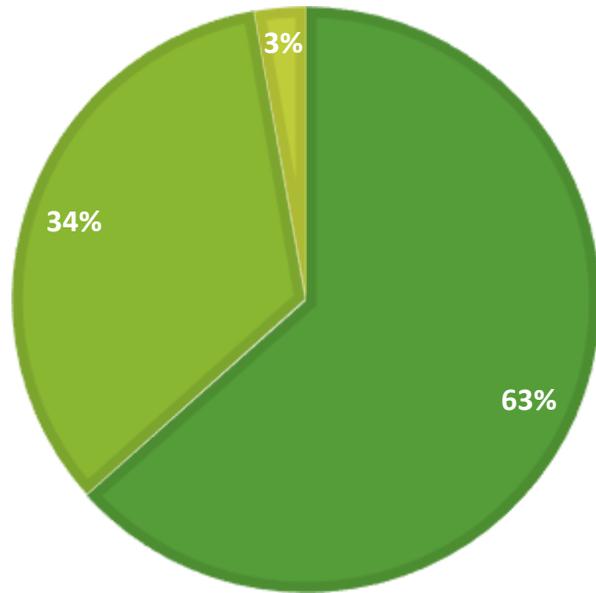
07.

Satisfaction globale

Consolidé, par service, par site

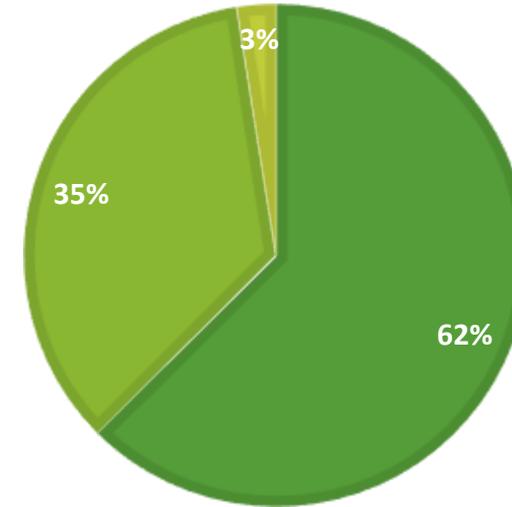
1. [La crise sanitaire](#)
2. [L'accompagnement individuel](#)
3. [L'accompagnement collectif](#)
4. [La communication avec le service](#)
5. [Les outils d'accompagnement](#)
6. [L'entourage et le partenariat](#)
7. [La satisfaction globale](#)

■ Très satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Très insatisfait



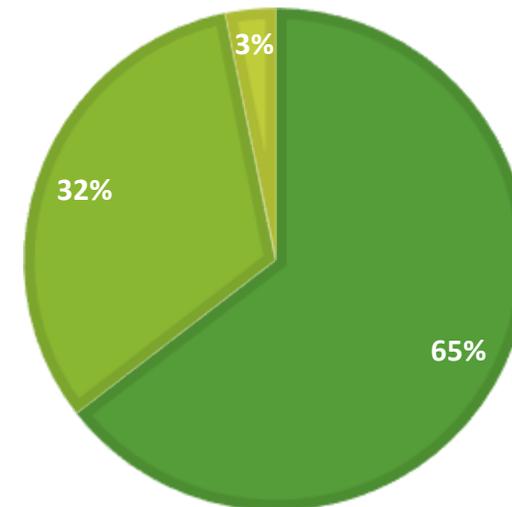
SAMSAH

■ Très satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Plutôt insatisfait



SRA

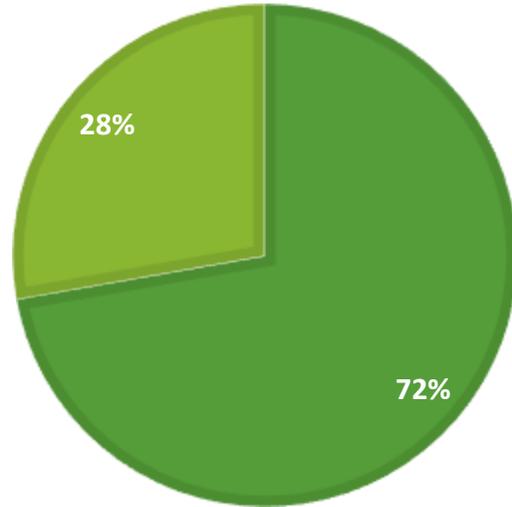
■ Très satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Très insatisfait



Globalement, je suis ?

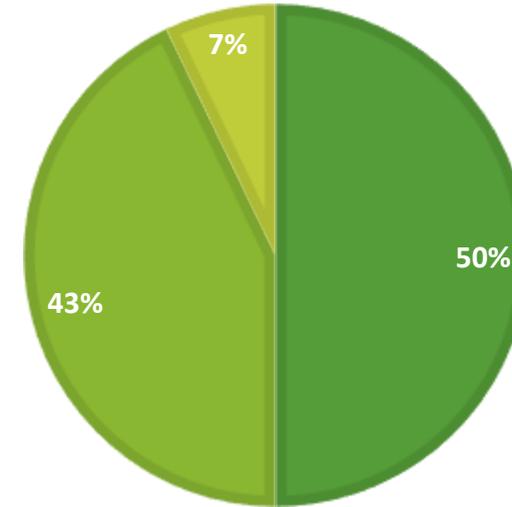
BOURGOIN-JALLIEU

■ Très satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Très insatisfait



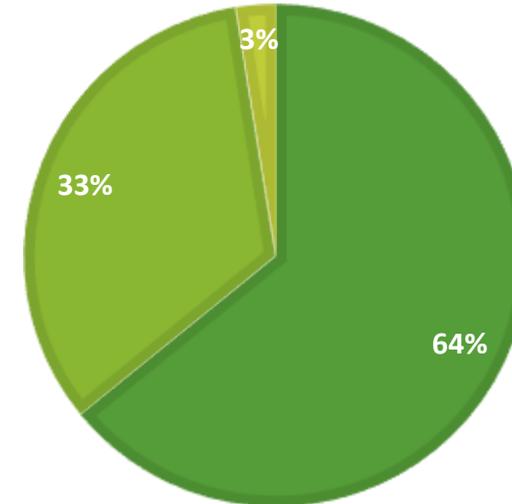
VOIRON

■ Très satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Très insatisfait



SASSENAGE

■ Très satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Très insatisfait



Globalement, je suis ?

(Par site)